



Le Service d'Accueil de Jour des Exclus

Le SAJE a pour objectif la **lutte contre la pauvreté et la précarité par l'accueil, l'écoute, l'aide et l'orientation** de tous ceux qui sont en situation d'errance et de précarité.

L'accueil proposé repose sur des principes fondamentaux:

Sur l'accueil de jour, l'accueil est **inconditionnel** et s'inscrit dans la logique de l'hospitalité, protégé par **l'anonymat et la confidentialité**, de façon à tenter d'établir ou de rétablir une **confiance**, et par conséquent d'amorcer une relation.

L'accueil à « **bas seuil d'exigence** » permet de donner une place aux individus en marge, exclus du système social. Ils peuvent pousser la porte sans avoir à décliner leur identité ni montrer leurs papiers et justificatifs.

L'hospitalité offerte a pour objet de recevoir la personne, de créer des contacts, de **maintenir du lien** pour des personnes en situation de rupture professionnelle, familiale ou autres. La seule contrainte exigée est le respect mutuel, la non-violence et le respect des lieux.

C'est un **lieu généraliste**, où la prise en compte des difficultés est globale. Dans le cadre du SAO, un pré diagnostic facilite une **orientation adaptée** auprès des services compétents, notamment en ce qui concerne l'accès aux droits communs, aux soins, à l'hébergement, au logement, à la culture, à la formation et à l'emploi, à toute forme d'insertion.

C'est un lieu où une équipe de salariés, agents d'accueil et travailleurs sociaux sont présents pour répondre au plus près des préoccupations des personnes accueillies. Des bénévoles interviennent aussi sur l'accueil de jour.

La crise sanitaire de la COVID-19

Le dépistage

Début 2021, l'ARS du Gard a missionné la Protection Civile du Gard pour déployer le dépistage COVID sur le département. L'association la Clède s'est inscrite dans ce déploiement. La première intervention a eu lieu le 1^{er} mars au siège de l'association à destination des équipes et des personnes accueillies dans le cadre des services « asile ».

Nous avons organisé les lieux pour accueillir une équipe de 8 personnes avec une porte d'entrée et une de sortie pour éviter les croisements, mis à disposition un ordinateur connecté pour les transmissions à la CPAM. Après le passage du test, la réponse était donnée dans le 1/4h. En cas de résultat positif, ils ont pris en charge la personne, se sont occupés du signalement à la CPAM puis de la procédure « contact-

tracing » (risque cas contact ou non pour l'entourage de la personne).

Suite aux premières journées de dépistage, la protection civile a adapté son organisation. En lien avec eux et l'ARS, nous avons mis en place un planning d'intervention sur différents lieux de l'association. Ainsi, 5 interventions supplémentaires ont eu lieu sur des matinées les 9 mars, 16 mars, 25 mars, 30 mars et 8 avril. Chacune des interventions a bien entendu nécessité du temps d'organisation, d'information, de communication...

En parallèle de ces actions, toute l'année, les équipes ont accompagné les personnes à faire des tests régulièrement en laboratoire ou dans des pharmacies.

La vaccination

L'association La Clède s'est fortement engagée dans la mise en œuvre de la vaccination pour les personnes qu'elle accueille et accompagne, ainsi que pour les salariés. Son action s'est appuyée sur un partenariat solide et historique avec le centre de vaccination. Ainsi, au cours de l'année 2021 :

- Les salariés des établissements médico-sociaux ont eu accès au centre de vaccination dès le mois de mars, puis, l'ensemble des équipes.
- Afin d'inscrire les personnes dans le droit commun, les équipes de l'association ont facilité l'accès aux rendez-vous vaccinaux et accompagné, si besoin, les personnes au centre de vaccination Covid de la Prairie.
- Nous avons organisé, avec le CDV, 9 séances de vaccination COVID au sein de l'association qui ont permis à 130 personnes d'être vaccinées : 11 et 18 juin - 22 juillet - 19 août - 03, 09 et 24 septembre- et le 03 novembre.

Les équipes ont relayé les informations au fur et à mesure de l'évolution des vaccins (AstraZeneca, Janssen) et des publics concernés (catégories d'âge, pathologies...)...

Il nous est apparu rapidement la nécessité que les personnes puissent avoir une information plus ciblée, en lien avec leur situation de santé et leurs inquiétudes, afin de lever les freins à la vaccination. Il n'y a pas de personnel médical et paramédical dans les établissements et services du secteur AHI et s'ajoute à cela la difficulté sur le bassin alésien de trouver un médecin traitant, alors que le lien avec celui-ci était primordial dans cette actualité. Ainsi, une séance animée par le centre de vaccination a eu lieu le 8 juillet afin de répondre aux questions des personnes accueillies, hébergées et aux professionnels de l'association. Ils ont aussi pris le temps d'échanger avec les personnes lors de chacune de leurs interventions.

Pass vaccinal et Pass sanitaire

La loi relative à la gestion de la crise sanitaire est parue au journal officiel le 6 août 2021 pour une entrée en vigueur dès le lendemain ! Le Conseil constitutionnel a considéré que les dispositions concernant le pass sanitaire étaient conformes à la Constitution.

Nous nous sommes attelés à la mise en œuvre de l'application de la loi, non sans un nombre important de questions. Nous avons suivi les analyses de Nexem, FAS, URIOPSS... et avons cherché les informations au jour le jour.

L'instruction relative à l'obligation vaccinale et du pass sanitaire dans les établissements de santé, sociaux et médico-sociaux a été publiée le 11 août. Nous avons

fait le choix d'écrire une note d'information associative en précisant les différentes situations des services et établissements de l'association. Un registre a été ouvert pour le suivi des obligations vaccinales.

De nombreuses questions ont continué à se poser, que nous avons fait remonter aux fédérations, qui ont poursuivi les échanges avec la DGCS.



Cas contact et cas covid

Toute l'année a été marquée par des signalements cas contacts/cas covid qui nous ont amené à revoir les plannings, adapter l'organisation des services, rappeler les gestes barrières, renforcer la désinfection des locaux... Les mois d'avril, juillet, août et décembre ont été particulièrement impactés en 2021.

Chaque situation a fait l'objet d'un suivi particulier en termes de dates, protocoles et échéances afin de

permettre l'isolement pour la mise en sécurité de chacun. Dans tous les cas, nous avons aidé les personnes à se repérer dans des procédures changeantes ou complexes.

Les grands points de l'année

Des personnes épuisées
physiquement et
psychiquement.
Un besoin d'écoute.

Des besoins élémentaires à satisfaire.
Une solidarité active de la part de 3
boulangeries alésiennes.
Une distribution importante de petit
déjeuners le matin.

Femmes:
313



Hommes:
780

personnes
reçues au
total:
1093

Des freins administratifs
importants.
Un travail social intense.

Un lieu contenant qu'il faut contenir.
Une équipe qui propose un accueil de
qualité.
Une attention journalière au besoin de
sécurité.

Le Service d'Accueil de Jour

Objectifs

L'accueil de jour est d'abord un espace permettant d'accueillir en accès libre pendant les heures d'ouverture toute personne qui le souhaite. Aucun critère d'admission n'est exigé, si ce n'est l'absence de comportement violent, incompatible avec la vie en collectivité. Les personnes accueillies peuvent se poser autour d'un café, laver leurs linges, prendre une douche, mais aussi parler et surtout être écoutées par une équipe de bénévoles et de salariés. Elles peuvent aussi, si elles le désirent rencontrer un travailleur social permanent qui conseille, oriente et accompagne vers des structures adaptées.

Missions

La première mission de l'accueil de jour est d'être un lieu de sociabilité, d'échange et d'abri dans la journée, un lieu essentiel pour recréer du lien social.

L'accueil de jour offre la possibilité de répondre à des besoins de première nécessité : prendre une douche, laver son linge, prendre un petit déjeuner. Nous favorisons le travail sur l'image de soi, le bien-être, l'hygiène ainsi que la relance du projet de vie et faire émerger le désir d'insertion.

Public accueilli

Tout public majeur se trouvant en situation d'errance et de difficultés sociales, de plus de 18 ans. Public qui est au final très hétérogène tant par le vécu que l'éducation, l'origine, l'âge et le sexe. Il y a autant d'histoires que d'individus.

Références Législatives

La loi du 29 juillet 1998 n° 98 – 657 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions (J.O 31/07/1998)
Référentiel national A H I de mars 2005

2020

Poursuite de l'adaptation de l'organisation du fait du COVID 19

2018 Réunions pluridisciplinaires santé, les partenaires intervenants sur le SAJE

Juillet 2017: Ouverture les après-midi

Mars 2017 : Mise en place des petits déjeuners

Juillet 2012: Fusion entre les associations Le SAJE et La Clède

Oct 1997 : Déménagement dans les locaux actuels pour se rapprocher du centre ville

1996: Ouverture de l'accueil de jour

Les chiffres clés

L'accueil de jour

Nombre de personnes différentes accueillies

593

personnes différentes
dont 341 nouvelles



431



162

Fréquentation

9107

passages sur
l'accueil de jour

- ⇒ **6629** passages le matin,
- ⇒ **2478** passages l'après midi,
- ⇒ **1555** douches, **2158** lessives,
- ⇒ **6614** petits déjeuners distribués.

Répartition par âge

84

18-25 ans

306

26-44 ans

110

45-54 ans

56

45-54 ans

37

+ 60 ans

Les chiffres clés

Jeunes de moins de 25 ans reçus

120

jeunes reçus en
entretien
individualisé

⇒ Dont

79

nouveaux

⇒ Dont

111

domiciliés

Très majoritairement :

- ⇒ Des jeunes exposés à des **situations de risque** ;
- ⇒ Des jeunes en **rupture familiale et sociale**.

84

jeunes ont
fréquenté
l'accueil de
jour



77



43

11 jeunes ont intégré la garantie jeune

Le Service d'Accueil et d'Orientation

Objectifs

Le S.A.O constitue une porte d'entrée pour toute personne ayant une problématique de logement et ou de difficultés sociales.

Le S.A.O offre des prestations de premier accueil :

- ⇒ Accueil, écoute par un professionnel,
- ⇒ Une analyse des besoins immédiats de la personne (subsistance, premiers soins...)
- ⇒ Une orientation adaptée vers les services compétents
- ⇒ Une aide à l'accès aux droits

Missions

Le SAO est adossé à l'accueil de jour. La présence de travailleurs sociaux, leur disponibilité à des entretiens plus formels, permet l'accroche d'un public en grandes difficultés sociales parfois réfractaires. Les travailleurs sociaux procèdent rapidement à une analyse des besoins immédiats de la personne (subsistance, logis, premiers soins...), et des événements qui l'ont amenée à vivre cette situation.

Le S.A.O dispose d'un service de domiciliation. L'entretien préalable permet de repérer les problématiques et de procéder au rétablissement des droits et à apporter une aide administrative.

Avec l'accueil de nuit de la Croix Rouge, il assure l'orientation et le suivi des personnes ainsi que le renouvellement des hébergements et participe aux permanences du pôle ressource SIAO alésien.

Public accueilli

Toute personne majeure en situation de précarité et /ou d'exclusion.

Références Législatives

La loi du 29 juillet 1998 n° 98 – 657 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions (J.O 31/07/1998)

Référentiel national A H I de mars 2005

2001: passage en CROSM Languedoc Roussillon

Agrément de la domiciliation, application du nouveau cahier des charges du 10 juin 2016

Déc 2021

Démarrage des travaux de réfection

Mars 2020

Réorganisation du fait du COVID 19

2012: Fusion SAJE et Clède

2001: Agrément S.A.O

Octobre 1997 :

Déménagement dans les locaux actuels pour se rapprocher du centre ville

1996: Ouverture du SAJE

Les chiffres clés

Le SAO

Nombre de personnes reçues en entretien

884

personnes
différentes



597



287

Dont 459 personnes nouvelles

La domiciliation

822

personnes
domiciliées

8623

passages
pour retrait
de courrier

422

en file
active au
31/12/2021

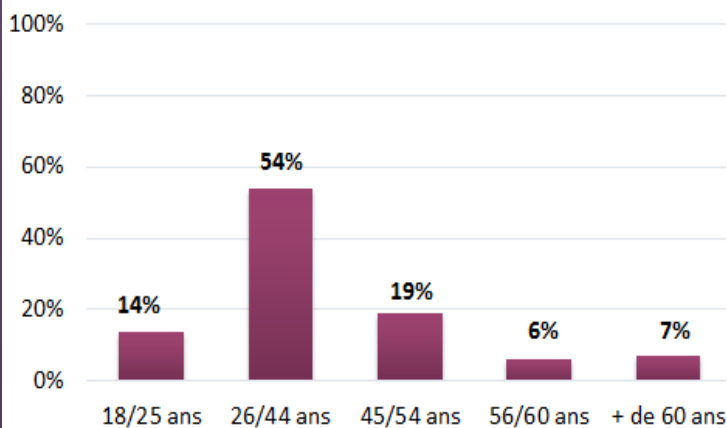
400

personnes
qui ont mis
fin à leur
domiciliation

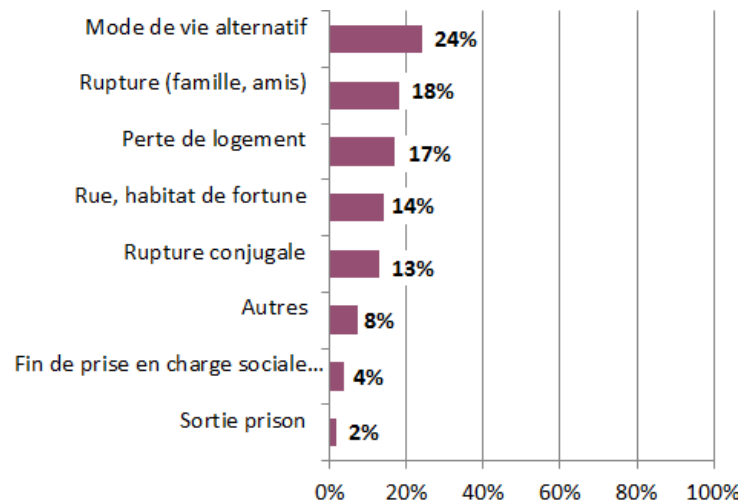
Indicateurs

Statistiques concernant: 884 personnes reçues en entretien
dont 459 nouvelles

Répartition par âge



Situations expliquant la demande



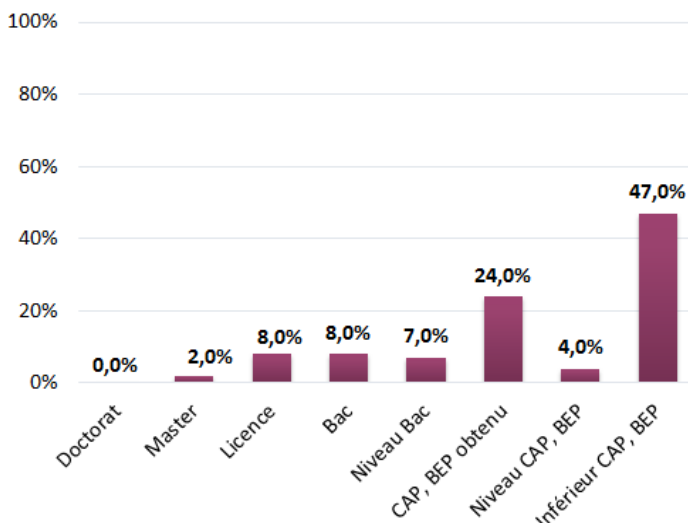
La proportion des jeunes de moins de 25 ans représente 14% sur un global de 884 personnes différentes. 79 % ont entre 26 ans et 65 ans.

Les personnes de plus de 65 ans présentent des problématiques santé importantes.

24% ont fait un choix de vivre dans un mode de vie alternatif, toutefois l'entretien et l'aménagement de leur véhicule constitue des dépenses importantes. Allier logement et mobilité n'est pas si simple.

14% connaissent les conditions de vie dans des habitats de fortune. La rudesse, les addictions et les agressions enferment ces personnes dans une spirale difficile à remobiliser.

Niveau d'études

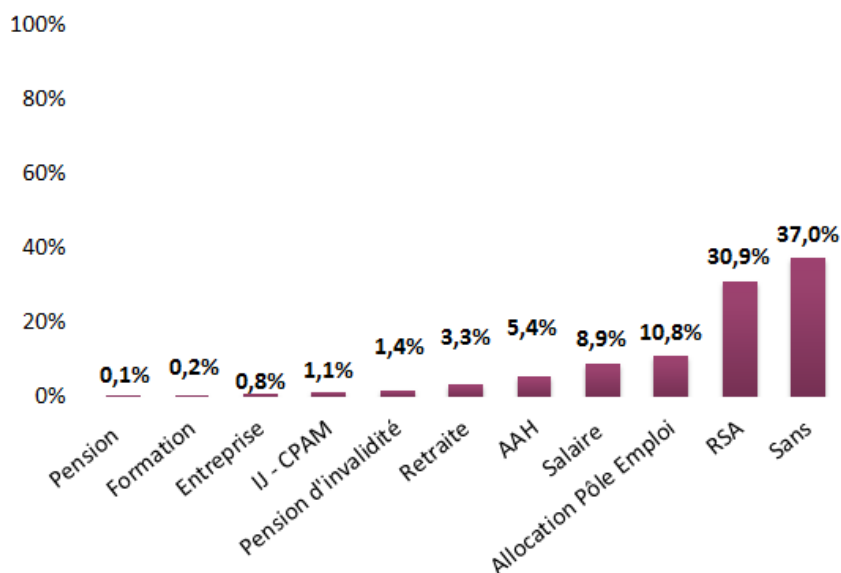


Près de la moitié (47%) des personnes n'ont aucune formation qualifiante. Le parcours scolaire a été pour la plupart jonché d'échecs. Les savoirs de base sont souvent mal acquis.

24% ont obtenu un diplôme professionnel qui ne correspond plus à un métier désiré.

7% ont un niveau Bac abandonné en 1ère ou dernière année du cursus secondaire.

Ressources

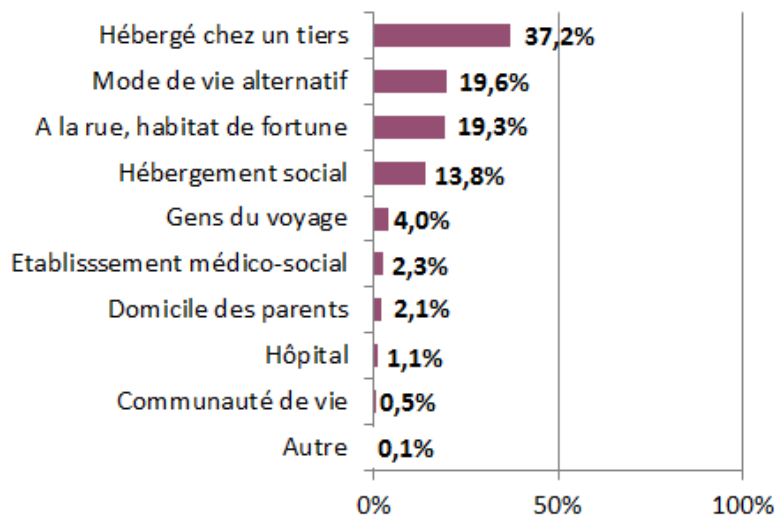


10.8% bénéficient du pôle emploi. Les dernières activités sont récentes. Ils restent pour la majorité actif dans leur recherche. Certains sont dans le milieu du spectacle.

8.9% sont en activité, les emplois occupés sont routiers, agents de sécurité, ATSEM...

Les personnes bénéficiaires du RSA représentent 30,9%.

Type d'hébergement déclaré à l'entrée

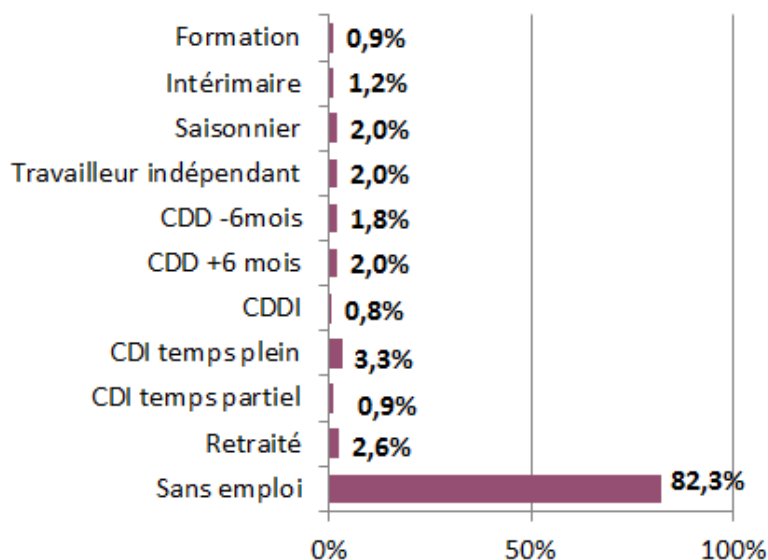


Un pourcentage stable depuis plusieurs années :

37.2% sont hébergés chez des tiers: le système de la débrouille prévaut avec tous les inconvénients.

13.8% sont en hébergement social, la majorité dans un dispositif d'urgence sommaire.

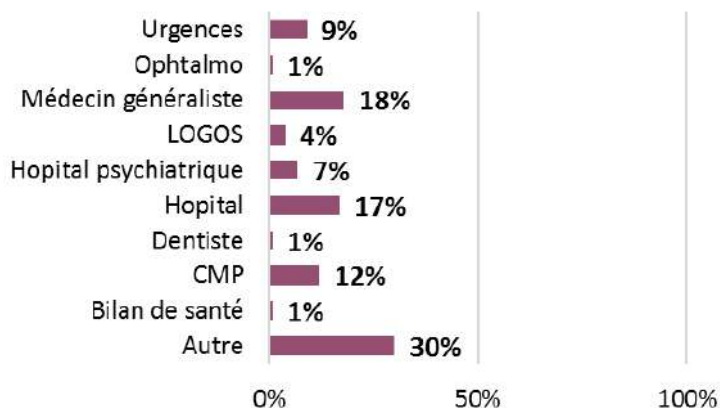
Emploi—Formation



La barre est significative, la question de l'emploi est centrale. Tous ne sont pas inscrits au pôle emploi.

Comme chaque année un groupe de 5 personnes SDF sont parties en Bourgogne pour faire les vendanges.

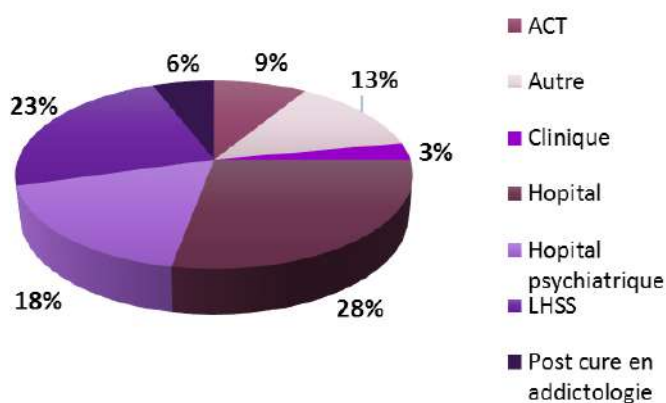
138 orientations vers un professionnel de santé



Les personnes accueillies ont pour la plupart besoin de soin. L'orientation vers un médecin généraliste et certains spécialistes est très compliquée, dû au manque de médecins sur le territoire.

Les délais d'attente pour rencontrer un spécialiste sont aussi un frein pour le public.

68 personnes admissent dans une structure médico sociale

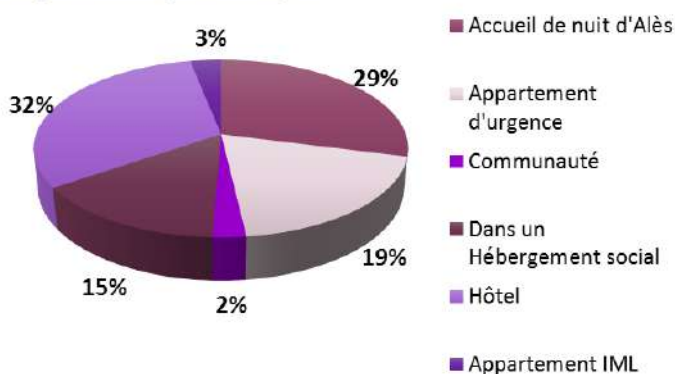


Un nombre significatif de personnes intègre une structure médico sociale ou sanitaire.

L'orientation des travailleurs sociaux est facilitée par les relations interservices et partenariales.

Accès à l'hébergement/logement

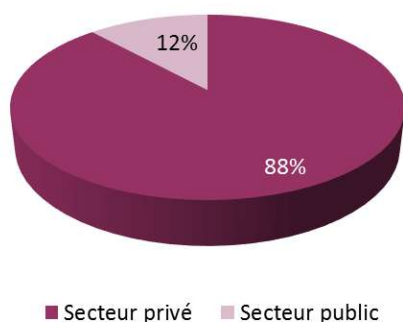
162 personnes ont bénéficiées d'une prise en charge en hébergement ou logement adapté



Les personnes hébergées à l'accueil de nuit d'Alès sont suivies au SAJE, c'est aussi généralement le cas de celles prises en charge à l'hôtel via le 115, en partenariat avec le Samu-social.

Lorsque les personnes accompagnées ne sont pas en capacités d'accéder au logement autonome nous les orientons en structure d'hébergement ou de logement adapté via le SIAO.

144 personnes ont accédé à un logement

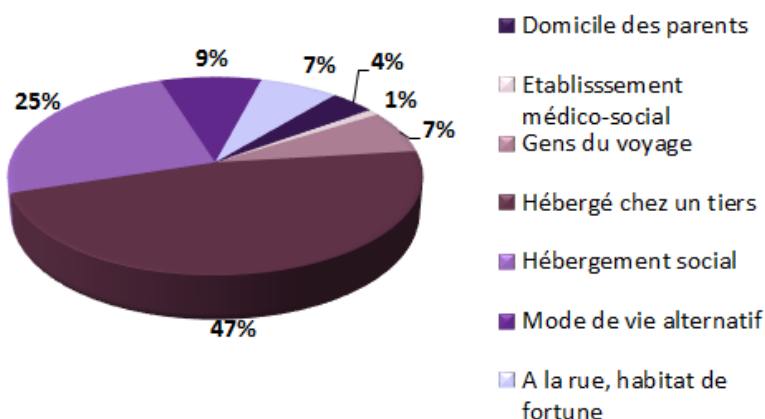


Comme les précédentes années, le public accède en grande majorité au logement dans le parc privé.

En particulier à cause des délais d'attente trop longs pour accéder au parc public bien que le SYPLO semble désormais pouvoir améliorer cela.

Statistiques jeunes moins de 25 ans : 120 jeunes reçus en entretien

Type d'hébergement déclaré à l'entrée

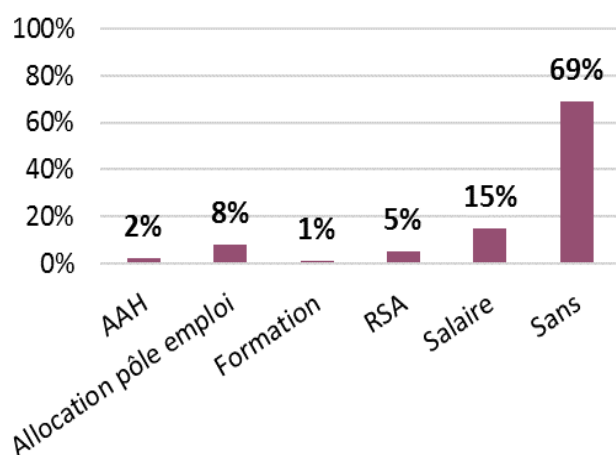


Beaucoup de jeunes sont accueillis par des tiers mais ce mode d'hébergement est souvent très instable. D'ailleurs, ils déclarent souvent dormir « à droite à gauche » dans différents lieux.

Leur errance s'inscrit déjà comme un fonctionnement normal.

Il n'est pas rare que certains disparaissent avant que les démarches réalisées aboutissent, ils bougent au gré des solutions que l'on peut leur apporter.

Ressources

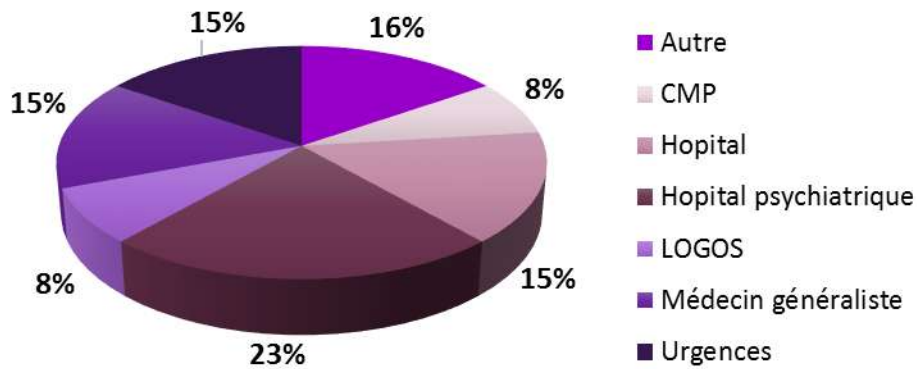


La grande majorité des jeunes ne possède pas de ressources.

Disposant rarement des conditions d'accès au RSA, leur source de revenu doit être acquise par l'activité.

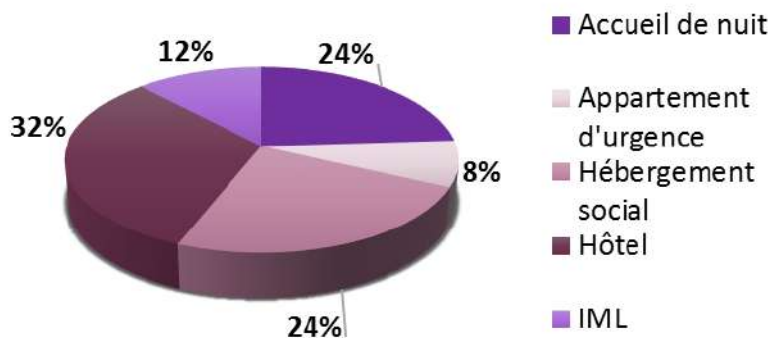
Le projet est axé sur l'accès à l'emploi ou à la formation en lien avec la mission locale, avec souvent de nombreuses étapes pour y parvenir.

13 orientations vers des professionnel de la santé



Les jeunes semblent ne pas prendre en compte les aspects de leur santé. Être jeune renvoie à la vitalité et bonne forme. Nous sommes tout de même attentif à repérer les signaux de problèmes de santé lorsqu'il y en a.

25 admissions en hébergement ou logement adapté



Le public jeune est souvent hébergé par le 115 (accueil de nuit, hôtel).

Nous privilégions pour celui-ci des orientations vers des structures d'insertion.

L'accueil en hébergement social permet alors un accompagnement global grâce à une prise en charge tant sur les questions matérielles que personnelles.

Un regard sur...



Actes citoyens

Le recensement

Pour bien démarrer l'année 2022, la municipalité alsésienne représentée par Monsieur NICOLAS, accompagné par un médiateur, a contacté le service SAJE afin de recenser un certain nombre de personnes sans domicile fixe.

Un affichage et un exemplaire indiquant les items à remplir ont été installés dans la grande salle d'accueil.

Une sensibilisation sur l'intérêt de la démarche ainsi que la collecte des documents a été confiée au personnel d'accueil (salariés, bénévoles et service civique) pour assurer la réussite de cette opération.

Au total, pendant trois semaines, 42 personnes ont accepté de répondre à un questionnaire « épuré » pour ne pas heurter les usagers.

établi une attestation indiquant leur rattachement administratif sur notre service, nous avons fourni une photocopie de leur domiciliation ainsi que celle de leur pièce d'identité.

Nous les avons informé également du lieu prévisible des bureaux de vote.

En fin d'année, une dizaine de personnes se sont inscrites en mairie et recevront leur carte d'électeur prochainement.

Pour pouvoir voter aux présidentielles 10 et 24 avril 2022, les dernières démarches sont encore possibles jusqu'au 4 mars 2022.

L'équipe va prolonger cette sensibilisation à l'exercice des droits de vote et d'élection afin que les personnes SDF puissent participer pleinement au processus démocratique.

Inscription sur les listes électorales

L'équipe éducative a souhaité sensibiliser et informer les domiciliés de la possibilité de s'inscrire sur les listes électorales. Une affiche a été conçue pour expliquer comment procéder, où aller s'inscrire et avec quels documents.

Aux demandeurs, domiciliés de plus de 6 mois, nous avons





Tickets services

Grâce à la convention avec la FAP (Fondation Abbé Pierre), nous avons bénéficié, en 2021, de **380 tickets service de 10 euros**.

Ces tickets permettent de pouvoir acheter dans certains magasins nourriture, boissons (hors alcool) et produits d'hygiène.

L'équipe a fait le choix de délivrer ces tickets par trois, principalement à des personnes sans ressources et fréquentant l'accueil de jour. **Les jeunes de moins de 25ans étant le public prioritaire.**

Ainsi, trois personnes en moyenne ont bénéficié de trois tickets par semaine.

Cela leur permet de se nourrir en choisissant les aliments qu'elles consomment. Elles achètent souvent de quoi se faire des sandwiches afin de pouvoir manger même en extérieur. De Juillet à Décembre :

36 personnes en ont bénéficié.

Petit déjeuners

Toujours grâce aux boulangeries solidaires, les usagers ont le plaisir de se voir offrir chaque matin de la semaine le petit déjeuner; celui-ci est attendu et apprécié des usagers.

6614 petits-déjeuners ont été servis.

Action menée avec les restos du cœur que nous avons nommé « *les bras du cœur* »

A l'occasion d'une rencontre avec l'association les Resto Du Cœur d'Alès, la présidente nous a fait part de leur difficulté à recruter des bénévoles. La crise sanitaire semble avoir eu des effets sur leur organisation. Dans nos échanges, il apparaît une pénurie de main d'œuvre, notamment les lundis matin, jour où l'arrivage des denrées sont déchargées du camion.

Dans le cadre de nos missions, l'accueil de jour oriente

vers cette association pour faire bénéficier des colis alimentaires d'urgence aux personnes sans domicile fixe que nous accueillons.

Dans le même esprit, qu'un projet que nous avons monté à l'attention des jeunes « *Ne me donne pas, je bosse* » nous avons suggéré à l'association les restos du cœur de **constituer une petite équipe au sein de l'accueil de jour pour leur apporter du soutien, et de l'aide.**

Cette proposition a enthousiasmé les responsables des « Resto du Cœur », un même écho a été ressenti auprès de nos accueillies.

- *Comment rester utile ?*
- *Comment pouvoir donner de son temps et être participatif dans la demande d'aide ?*
- *Comment avoir le sentiment de donner plus que de recevoir. Être dans la contrepartie.*

Nous avons présenté cette démarche auprès de 4 personnes, accueillies au sein de l'accueil de jour. Cette mini équipe pourra évoluer au fil du temps, afin de prévoir un turnover.

Nous avons fait appel au service CHRS afin de récupérer leur minibus et assurer les covoiturages.

Chaque lundi, à 8 heure du matin l'équipe a été conduite au siège de l'association les restos du cœur. Après un café de bienvenue distribué par les bénévoles, le déchargement s'organise en binôme.

Après une matinée de déchargement, de rangement dans les rayons, les personnes reçoivent en échange un colis alimentaire très achalandé avec des aliments choisis par eux.



Ces personnes en rupture avec les services d'hébergement qui nous préoccupent

Nous restons très attentifs à ces personnes pour lesquelles il n'y a pas de solutions adaptées...

Nous parlons ici de personnes fortement marginalisées, atteintes de troubles psychiques lourds : dépression, psychose, il peut y avoir aussi une consommation d'alcool et de toxiques qui vont de pair avec des conditions de vie très dégradées.

Les mises à l'abri dans le cadre de l'urgence ne sont pas durables car leur comportement vient se heurter assez rapidement aux exigences de cohabitation avec les autres : les lieux d'accueil sont « *semi-collectifs* » ou collectifs. De façon alternative, nous avons pu orienter quelques personnes sur des nuitées d'hôtel mais nous sommes encore heurtés à des difficultés souvent importantes (hygiène, relations avec les autres clients...). Ce sont des solutions provisoires. Il nous est arrivé souvent de négocier la possibilité d'un retour sur la structure, après une coupure ou une sanction, mais la réponse est souvent négative de la part de l'institution qui doit préserver le groupe et son équilibre.

Ces isolés refusent également les orientations qui sont proposées car ils sont méfiants, réfractaires, attachés à se débrouiller. Ils ressentent souvent notre aide comme une forme d'emprise ou de risque de déséquilibre. Leurs comportements et désordres psychiques les rendent inadaptés. Ils vivent régulièrement dans des conditions qui peuvent être très précaires ou extrêmes (squats, abris improvisés...). Cela s'apparente à de la survie. Il y a quelques fois des réactions primaires qui semblent relever de l'autodéfense. La nécessité de résister à des conditions de vie sévères, de se protéger

tant mentalement que matériellement, renforce un éloignement de ces personnes vis-à-vis des autres.

Travailler un lien avec ces personnes est possible à partir de l'accueil de jour qui offre des prestations de première nécessité et une présence humaine, mais ils sont souvent en décalage avec les autres personnes au point que cela pose problème dans la gestion du vivre ensemble. Leur absence peut « *faire respirer les lieux* », mais lorsqu'ils ne viennent pas, cela nous interroge toujours sur leur état de santé ou sur un évènement qui aurait pu bousculer leur venue. Nous sommes attentifs à évaluer les éventuels changements ou dégradation de leur situation.

Leurs troubles favorisent grandement un évitement des relations avec les autres ou des excès du comportement dans la relation à l'autre... Intervenir directement sur ces difficultés en évoquant la nécessité du soin crée des relations négatives, du repli ou du conflit.

Lorsque la vulnérabilité ou la mise en danger est certaine nous pouvons faire un signalement auprès du procureur mais cela constitue un dernier recours. Une mesure de protection peut sécuriser des ressources ou certaines démarches administratives mais cela n'arrête pas l'errance psychique qui vient servir de « contenant ». Elle est une forme d'adaptation très paradoxale au mal être et aux troubles.



La domiciliation

Pour toute personne en situation de non logement ou hébergement, avoir une adresse postale est obligatoire pour toutes les démarches administratives.

Notre service domicilie depuis plusieurs années. Ce service rendu aux personnes ne décroît pas.

Au 31 décembre 2021, nous comptons :

⇒ **822 domiciliés**

⇒ **File active : 422 personnes**



Cela représente une activité intense car la réception des enveloppes ou colis, de leurs tri, de leurs classement, d'une gestion informatique avant d'être redistribués aux domiciliés pendant les plages d'ouverture mobilisent beaucoup de temps.

Chaque nouvelle ou reconduction d'une domiciliation demande un entretien d'une 1/2h (à minima). Ces entretiens sont conduits par des travailleurs sociaux. C'est un temps nécessaire pour évaluer la situation, diagnostiquer les besoins. En fonction des nécessités, d'autres RDV sont programmés. C'est un premier pas vers un parcours d'insertion.

Faire des démarches administratives : un casse tête

Lors du premier rendez-vous avec une personne ou famille, les travailleurs sociaux établissent un diagnostic de la situation et définissent les démarches à accomplir.

Ainsi, nous remarquons qu'un grand nombre de personnes est en coupure de droits. Nous avons instruit **33 dossiers RSA et 15 demandes MDPH** afin que des personnes accèdent aux ressources.

Bénéficier d'une couverture santé fait aussi partie des priorités, nous avons instruits dans ce cadre **56 demandes de CSS**.

Le mode de vie des personnes (rue, errance) entraîne souvent perte, vol et dégradation de leurs papiers.

Ainsi nous accompagnons **13 personnes** dans l'obtention de **papiers d'identité**. Cela a un coût et, pour une personne en attente de ressource, nous avons instruit une demande d'aide financière.

La dématérialisation des services publics a un impact sur les démarches administratives.

L'intervenant en service civique du SAJE soutien les démarches numériques à partir du poste informatique de l'accueil de jour mis à disposition.

Il est fréquent que les personnes perdent leurs identifiants et mots de passe. Afin de les modifier, un lien est souvent envoyé par mail, ou un code par téléphone. Mais problèmes : il n'y a plus de téléphone, lui aussi volé ou perdu et plus d'accès à la boîte mail non plus.

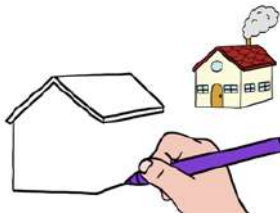
Autant dire que c'est un véritable casse tête qui mobilise les professionnels. Cet accompagnement aux démarches se produit aussi dans les bureaux et fait partie de l'accompagnement socio-éducatif.

Le travailleur social doit en même temps demander à l'utilisateur de faire preuve de patience, lui qui sans cesse change de lieu de vie, qui est fatigué de recommencer des démarches et qui est dans une attitude démissionnaire ou revendicative.

Habitué des services sociaux, il en a assez de se redire, se raconter, se justifier.

Il se demande à quoi bon. *Pourquoi faire une déclaration d'impôts alors que je vis à la rue?*

Outre l'aspect administratif de l'accompagnement, le travailleur social a pour tâche d'impulser un regain de motivation qui permet à la personne de se projeter, d'entrevoir du possible, d'espérer mieux.



Orienter vers un hébergement Avoir son logement

Nombre de dossiers SI SIAO instruits

- ⇒ 104 dossiers Si SIAO
- ⇒ 11 SIAO SYPLO et 7 SIAO AVDL
- ⇒ 34 DALO
- ⇒ 34 DAHO

Instruire les dossiers et activer ces droits représentent une lourdeur administrative importante pour le travailleur social comme pour le demandeur. Le suivi des dossiers ne produise pas toujours un bénéfice pour l'usager car trop tardif dans les réponses notamment pour une demande d'hébergement social pourtant si nécessaire. Les chiffres suivant le démontre:

Personnes admises en hébergement ou logement adapté

Personnes admises sur	Nombre
L'accueil de nuit d'Alès	47
Dans une appartement d'urgence	31
Communauté	4
Dans un Hébergement social	24
Hôtel	51
Dans un appartement IML	5

Un nombre important de personnes ont été accueillies en appartement d'urgence, notamment par le SEP et LA CLEDE.

L'hôtel et l'accueil de nuit ont permis de répondre à de l'extrême urgence.

La prise en charge des personnes est assurée par le 115. Le SAJE et le Samu social travaillent conjointement afin d'accompagner ces personnes

hébergées vers des solutions pérennes et adaptées.

Nombre de personnes qui ont accédé à un logement

Logement dans:	Nombre
le secteur privé	127
un logement social	17

La demande de logement social est une priorité pour les personnes voulant accéder au logement. Nous travaillons avec elles à lever les freins pour y accéder. Le principal frein est l'absence d'avis de non imposition : pour y répondre, **50 dossiers ont été déposés au centre des impôts**

66 dossiers de logement social ainsi que **33 DALO** ont été effectués. Malgré cela, encore trop peu de personnes accèdent au logement dans le parc social, les délais d'attente étant trop longs.

Les personnes, dans leur urgence, se tourne vers la recherche de logement privé. Nous avons instauré un panneau d'affichage des locations à pourvoir sélectionnées sur le bon coin. Notre service civique actualise ce tableau chaque semaine.

Afin de soutenir l'accès au logement, **29 dossiers FSL accès et 9 demandes AVDL** ont été instruites avant le SYPLO.

Cependant, nous remarquons une difficulté pour l'achat et le transport de meubles et une problématique de mal logement persistante. Certains ne peuvent pas se permettre d'avoir l'eau et l'électricité dans leur propre logement.

Afin de sécuriser les droits, de rendre possible l'accès au logement et prévenir sa continuité, **6 dossiers de surendettement ainsi que 14 signalements au procureur** pour une demande de protection aux majeurs, pour les plus vulnérables, ont été effectués.



La santé

Intervention santé auprès des personnes hébergées à l'hôtel.

Le SAJE participe à un groupe de travail de « Coordination des actions de prévention au SAJE », coordonné par RESEDA depuis plusieurs années. Ce groupe de travail est constitué de nos partenaires santé qui interviennent sur le service.

Lors de la réunion du 04/02/2021, les partenaires ont alerté sur la nécessité de repratiquer des dépistages (suspendus pendant la crise sanitaire) auprès du public du SAJE.

En effet, depuis près d'un an et le début de la crise sanitaire, les protocoles COVID ne nous permettent plus de recevoir nos partenaires dans les locaux du SAJE.

Pendant la pandémie, plusieurs personnes ont bénéficié de nuitées d'hôtel.

Au cours de cette réunion les partenaires santé ont proposé des interventions sur les sites hôteliers : mission « d'aller vers » pour effectuer des dépistages.

AIDES, CLAT, CEGIDD se sont organisés avec notre appui et celle du Samu Social alésien.

Les interventions se sont déroulées sur 3 Jedis matin consécutifs de 10h à 12h les 11/03, 18/03 et le 25/03 .

Grace au camion de l'association Aides, à un accueil organisé autour d'un café et de viennoiseries, les personnes ont été rencontrées par les médecins et les infirmières.

26 entretiens, comprenant informations, dépistages, rendus de résultats ont été effectués par nos partenaires santé.

Test PCR COVID

L'association la Clède a été contactée par la Protection Civile de Nîmes relevant de l'ARS pour organiser des journées tests PCR auprès du public accueilli.

Sur le SAJE le mardi 30 mars 2021 nous avons organisé une matinée tests.

Médecin, infirmiers, secrétaires ont occupé différents espaces dans nos locaux pour procéder aux tests. La lecture a été faite 15 minutes après dans un cadre confidentiel et rassurant.

26 personnes ont été testées.

Seuls deux cas positifs ont été diagnostiqués et une organisation a été mise en place pour assurer l'isolement de ces personnes ainsi que l'intendance nécessaire.

Vaccination COVID

Nous avons organisé avec le centre de vaccination d'Alès deux matinées pour procéder à la vaccination COVID : le 19/08 pour la première injection et le 09/09 pour la deuxième.

Au préalable, nous avons sensibilisé le public par un affichage et des discussions individuelles. Beaucoup d'inquiétudes, d'interrogations sur le produit injecté et les effets secondaires ont été évoqués.

La venue d'un médecin et de deux infirmières ont levé les freins et facilité la vaccination.

21 personnes ont été vaccinées.
Toutes se sont présentées à la deuxième injection.

Les effets de la consommation de certains produits stupéfiants

Depuis quelques années, nous constatons une toxicomanie importante avec des conséquences visibles tant au niveau du comportement que sur le physique.

Particulièrement après l'allègement des contraintes sanitaires, certains personnes SDF ont accéléré leur pratiques.

- Manche active aux différents feux du carrefour Faubourg du Soleil,
- Dégradation physique marquée par un amaigrissement important,
- Plaies multiples,
- Dans le collectif passage d'un état léthargique à un comportement agité,
- Conflits entre personnes reçues concernant leur deal.

Beaucoup connaissent le centre d'addictologie d'Alès et refusent de s'engager dans un véritable protocole de soins.

Depuis septembre 2021, nous avons réactivé la présence de nos intervenants médicaux notamment l'infirmière de la PASS du CHU d'Alès qui a pratiqué des soins sur place ainsi que le médecin et les infirmières du CEGIDD.

Orientations vers des professionnels médicaux

Nous avons orienté certains usagers vers des professionnels ou institutions de la santé.

Orientations vers professionnels de santé	Nombre
Bilan de santé	1
CMP	17
Dentiste	1
Hôpital	22
Hôpital psychiatrique	6
LOGOS	4
Médecin généraliste	18
Ophtalmo	1
Urgences	13

Ces orientations ont nécessité un accompagnement physique notamment vers les services des urgences ou de la psychiatrie.

Cette période sanitaire a eu un impact sur les questions de souffrances psychosociales ou de santé mentale.

Sur le collectif, nous avons accueilli des personnes avec des comportements inadaptés et des propos incohérents et confus. Nous avons sollicité l'équipe mobile du CMP pour rencontrer ces personnes dans nos locaux. Pour certaines nous avons dû les conduire plusieurs fois aux urgences psychiatriques pour une prise en charge.

Nous avons été en grande difficulté avec un jeune présentant des troubles, en errance dans la ville, exclu de toutes les prises en charges proposées par le 115. Ce jeune homme est passé à l'acte en cassant une vitrine du SAJE. Après plusieurs signalements plaintes cette personne a pu être enfin hospitalisée de façon contrainte et suivi médicalement.

Un paradoxe : être jeune et avoir besoin de temps

Répondre aux urgences et aux besoins exprimés par les jeunes quand cela est possible est une partie de notre mission.

Nous leur proposons également notre aide pour construire ou consolider leur parcours d'insertion avec un travailleur social.

Passer du besoin urgent au désir d'insertion

Le jeune et le professionnel vont consacrer du temps pour cela. Nous essayons de mettre en place une dynamique relationnelle qui favorise le fait que le jeune puisse prendre ce temps pour lui.

L'accompagnement proposé va avoir vocation, dans cette durée qui est en général plus longue que ce qu'ils voudraient, à passer du besoin au désir, de l'urgence au projet. C'est une élaboration nécessaire pour qu'ils se prennent en charge et s'autonomisent le plus durablement possible.

La relation se veut éducative : écouter, accorder de l'attention, échanger, proposer, créer du lien. On essaye qu'il n'y ait pas de temps perdu mais des temps consacrés à faire ensemble, à responsabiliser, à faire grandir, à définir des étapes dans la réalisation des démarches. Il y a beaucoup de pédagogie nécessaire notamment pour les procédures administratives mais pas seulement.

Il y a des moments agréables, d'autres moins ! Nous essayons de faire en sorte que l'énergie positive dans cette relation d'aide puisse leur apporter une capacité d'initiative, qu'ils puissent libérer une confiance acquise pour avancer .

Aider le jeune à s'engager dans son parcours

Nous essayons de faire preuve de bienveillance mais aussi de méthode car les démarches à entreprendre exigent que le jeune se positionne un minimum dans un engagement pour lui-même.

Quand il trouve des repères dans cette relation qui comporte quelques exigences, il peut avancer en dépit des attentes, des frustrations à s'occuper de problèmes ; on peut mettre en place des solutions.

Les entretiens et les interventions avec ou sans rendez vous, à partir de l'accueil du jour ou du Service Accueil et Orientation, sont nombreux et se font à la demande du jeune ou du travailleur social.

L'accompagnement des jeunes sortis de l'ASE

A l'occasion du Comité de Pilotage annuel organisé par le Conseil Départemental, le SAJE a eu l'occasion de présenter le témoignage enregistré en audio de deux jeunes dont un qui avait un passé institutionnel assez conséquent.

Nous avons, tout au long de l'année, un nombre important de jeunes qui sont passés par des institutions avec plus ou moins de réussite dans les effets de leur prise en charge.

Parmi eux un grand nombre ont connu l'Aide Sociale à l'Enfance dans une logique de protection, en général avant la majorité. Certains se sont vus proposer entre 18 et 21 ans une prolongation de cet accompagnement dans le cadre de l'aide aux jeunes majeurs.

Le SAJE s'est toujours positionné comme un lieu d'accueil chaleureux pour ces jeunes qui sont habitués à recevoir de l'aide.

Le challenge compliqué réside pour tout éducateur dans cet accompagnement qui relève de la protection mais qui doit aussi mettre le jeune dans une capacité à exercer des responsabilités.

L'Aide Sociale à l'Enfance est certainement confrontée à la difficulté de la sortie, de la fin de l'accompagnement plus durement qu'une autre institution puisqu'il y a un âge ou une fin de contrat un peu fatidique.

Les professionnels de l'ASE sont aussi confrontés à la gestion de comportements qui indiquent une forme d'entrée dans l'exclusion (consommation de toxiques, interruption de la scolarité, fugues, dérives diverses...) Ils s'interrogent sur la façon de prévenir et cadrer mieux ces manifestations. La perspective de fin de

prise en charge amplifie les enjeux autour de la sortie du jeune en dehors du dispositif.

Les responsables de l'ASE présents à ce comité ont manifesté leur intérêt pour les outils proposés par la Clède. Ceux-ci permettent une transition d'une institution vers une autre et un accueil qui permet d'amortir et accompagner des sorties ou des ruptures pour éviter des cassures plus sévères.

Les personnes présentes à cette instance ont manifesté leur envie de se revoir pour aborder plus précisément la possibilité de réfléchir à des passerelles entre les institutions dans l'intérêt du jeune.

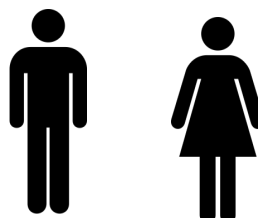
Les chiffres clés

Les personnes domiciliées, bénéficiaires du RSA accompagnées dans le cadre des contrats d'engagement

Nombre de personnes accompagnées

**Nombres de contrats
signés**

90



**File active au 31
décembre 2021**

67

23

58

Tranche d'âges

1

53

29

5

2

**moins
de
26 ans**

**De
26 ans à
44 ans**

**De
45 ans
À 54 ans**

**De
55 ans à
59 ans**

**plus de 60
ans**

Suivi des bénéficiaires RSA dans le cadre du contrat d'engagement

Comment travailler la notion d'engagement auprès du public SDF?

Allez vers » 90 personnes bénéficiaires du RSA accueillies au SAJE, c'est leur permettre de découvrir et comprendre le processus « insertion » dans le cadre du RSA.

Comment la notion d'engagement peut devenir une motivation à l'action ?

Comment une personne qui n'a rien peut s'engager (« se donner en gage ») dans une démarche réflexive alors qu'elle est dans un mode de survie?

La principale motivation pour les 86 bénéficiaires RSA sur le SAJE c'est d'obtenir un revenu afin de subsister dans la rue. Comment parvenir à construire avec ces 86 bénéficiaires un parcours d'insertion prenant en compte leur état et leur capacité à s'investir dans un projet.

Un engagement c'est une attache, une liaison, une obligation pour certains et donc un réapprentissage. Un des objectifs du référent social au sein du SAJE c'est d'aller vers le bénéficiaire et d'expliquer en quoi le contrat peut être un atout dans son parcours. Seule son adhésion et une relation de confiance seront des conditions favorables à une amorce puis à l'installation d'un projet.

Les projets à mettre en place sont majoritairement liés à la santé : s'engager à aller vers un médecin, un dentiste, un spécialiste tel qu'un addictologue tout cela prend un sens lorsque l'on peut le définir avec la personne. Pour ce public, parfois, la notion de douleur est différente et prendre soin de son corps n'est pas une priorité. Pourtant, le regard du référent social est important pour permettre à la personne de débiter un processus de soins.

Un autre axe de travail du référent social concernant **l'accès aux droits est le soutien indispensable dans l'approche de l'outil informatique.** Comment soutenir les 90 bénéficiaires RSA dans leurs suivis : CAF, CMU alors qu'ils ne savent pas l'utiliser ?

Sur l'accueil de jour, un ordinateur est disponible. Un jeune dans le cadre d'une mission service civique anime des mercredis matins un temps d'initiation à l'informatique. Son aide est précieuse car il facilite la création d'une boîte mail, d'un compte AMELI, de la récupération d'un mot de passe oublié, une inscription Pôle Emploi...tous ces freins récurrents qui paralysent le public. Sans cette étape préalable une orientation vers Solidarnet ne paraît pas évidente.



La question de l'accès à un logement ou un hébergement nécessite une « prise en compte » du désir d'habiter et d'évaluer les capacités.

Par exemple : *à quoi servirait une proposition d'un logement social pour une personne qui ne peut se séparer de ses 4 animaux ?*

Pour les 90 bénéficiaires RSA, il est évident que le projet d'insertion doit se construire à partir de l'existant de ce que nous livre la personne. La nécessité d'être souple, disponible, présent à leur demande est un gage de réussite dans la construction du parcours.

Le rythme des rendez-vous :

Le rythme de nos rencontres est défini lors du 1er RDV. Pour une majorité des bénéficiaires, il dépend de l'état d'avancement des papiers (Carte d'identité perdue, codes des comptes CAF AMELI perdus), de l'oubli des déclarations trimestrielles (récurrents). Toutes ces démarches sont réalisées en fonction de la personne et souvent les personnes ont une approche de leur situation de « manière cyclique » c'est-à-dire :

« Il y a des temps où je me mets à jour puis des périodes où je laisse tout tomber » me dit F par exemple.

Être là, rester disponible est un atout pour le travailleur social et le bénéficiaire

S'adapter à un public démuné de téléphone, de moyen de communication demande d'être flexible. Aussi, croiser les bénéficiaires à l'accueil de jour, autour de leur café du matin ou lors de leur lessive est un moyen efficace pour les relancer sur leurs démarches.

Le rythme des rendez vous est donc propre à chaque situation et leur temporalité n'est pas la nôtre.

Définition des objectifs

Ne pas mettre la personne en situation d'échec est le souci du référent social afin de recueillir les attentes de la personne.

Accueillir et accompagner des personnes aux projets encore incertains, voire inexistantes des personnes nécessite une posture de recul sur nos objectifs.

En effet l'accueil d'une personne avec son parcours chaotique, répétitions de ruptures, d'abandons d'échecs avec une santé dégradée, une fragilité psychiatrique tout cela nous rappelle que les solutions standardisées ne peuvent être proposées pour un public en grande précarité.

Aller vers c'est accepter les animaux composante essentielle pour les bénéficiaires RSA du SAJE que nous accueillons avec leurs animaux et avec lesquels nous pensons leurs projets.

C'est en partant de leur histoire que nous construisons pierre par pierre leur devenir selon leur tempo, en acceptant les retours en arrière.

Le contrat RSA est un outil pour construire avec et se revoir périodiquement : reparler de « où ils en sont ».

Perspectives

Les partenaires santé :

Continuer le travail avec les partenaires santé et RESEDA. Un travail est engagé sur la problématique de la précarité menstruelle.

Une journée de sensibilisation sur le thème: « santé sexuelle et prévention violence » est programmée le 30 juin 2022 pour l'ensemble du personnel du SAJE, l'équipe de l'association Aides et des bénévoles du planning familial.

Reprise des permanences au SAJE des différents acteurs de la santé

Dates spécifiques avec le centre de vaccination concernant les doses de rappels et primo vaccination COVID.

Aménagements :

Démarrage des travaux de réfection des différents espaces : accueil , bureaux et sanitaires. Mise en conformité pour l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Service Civique :

Maintien de la présence du service civique, une mission complémentaire à l'équipe : lutter contre la fracture numérique et favoriser le vivre ensemble. Reconduire les ateliers de soutien à l'utilisation du numérique, favoriser l'ouverture et l'utilisation des comptes personnalisés pour traiter des dossiers administratifs, élaborer un CV...

Repas en soirée

A compter du 1er avril 2022 et jusqu'au 30 juin, le SAJE va s'associer à une action conduite par la mairie d'Alès et l'antenne locale de la Croix Rouge. Aujourd'hui, différents acteurs, associations caritatives, Samu Social de la Croix rouge, la cantine solidaire apportent leur soutien concernant les difficultés alimentaires pour les personnes SDF, toutefois l'absence d'un point chaud, sécurisé en soirée manquait à cette population.

Cette action s'inscrit dans une palette de propositions pour lutter contre les difficultés d'alimentation d'un public précaire et vulnérable en soirée des personnes SDF.

- Proposer un lieu de restauration avec des repas chauds et équilibrés.
- Offrir un point chaud en soirée. Rompre l'errance et /ou la solitude. Créer du lien.
- Raccrocher un public non connu du SAJE et proposer une première étape à un parcours.
- Expérimenter la pratique de l'aller-vers. Intervenir dans un espace nouveau.

Accueil de jour mobile

Proposer des services d'accueil de jour et SAO sur des territoires ruraux.

Repérage des personnes et des situations de précarité (errance, squat, mal logées, hébergées, chez un tiers...).

Intervention (accompagner et orienter) auprès de personnes suite au repérage réalisé par les partenaires. Coordination avec les acteurs du territoire.

En 2022 : Rencontres des acteurs de territoires - élaboration du diagnostic (connaissance des publics, besoins, attendus, modalités de travail...) - Elaboration de la méthode - Mise en place d'un comité technique - Création d'outils de suivi - Communication de l'action - Premières rencontres

2023 et suivantes : Mise en œuvre de l'accueil de jour mobile - réunion de lancement du comité technique.



Association La Clède

8- 10 avenue Marcel Cachin, 30100 ALES

Tél : 04 66 86 52 67 Fax : 04.66.78.60.38.

Email : laclede@laclede.fr

Site internet : www.laclede.fr

Service d'Accueil de Jour des Exclus

10 rue du Faubourg du Soleil 30100 Alès

Tél : 04 66 52 04 80 Fax : 04 66 52 87 24

Email : saje@laclede.fr