

# 2013



**COLLECTIF  
PAUVRETÉ  
PRÉCARITÉ**

ANEF 63  
BANQUE ALIMENTAIRE AUVERGNE  
CROIX ROUGE 63  
EMMAÛS 63  
LES MAINS OUVERTES 63  
SAINT-VINCENT DE PAUL 63  
SECOURS CATHOLIQUE 63  
SOLIDARITÉ SANTÉ 63

12 Rue Émilienne GOUY 63000 Clermont-Ferrand  
☎ 04 63 79 80 86 📠 04 63 79 80 84  
dircollectif@pauvreteprecarite.fr



# RAPPORT D'ACTIVITE 2013



# LES FINANCEURS



**B.S. : 36.50 %**  
**STAB : 92.55 %**  
**INC : 100.00 %**

Les Financeurs



**B.S. : 24.60 %**  
**STAB : 0**  
**INC : 0**

Autres



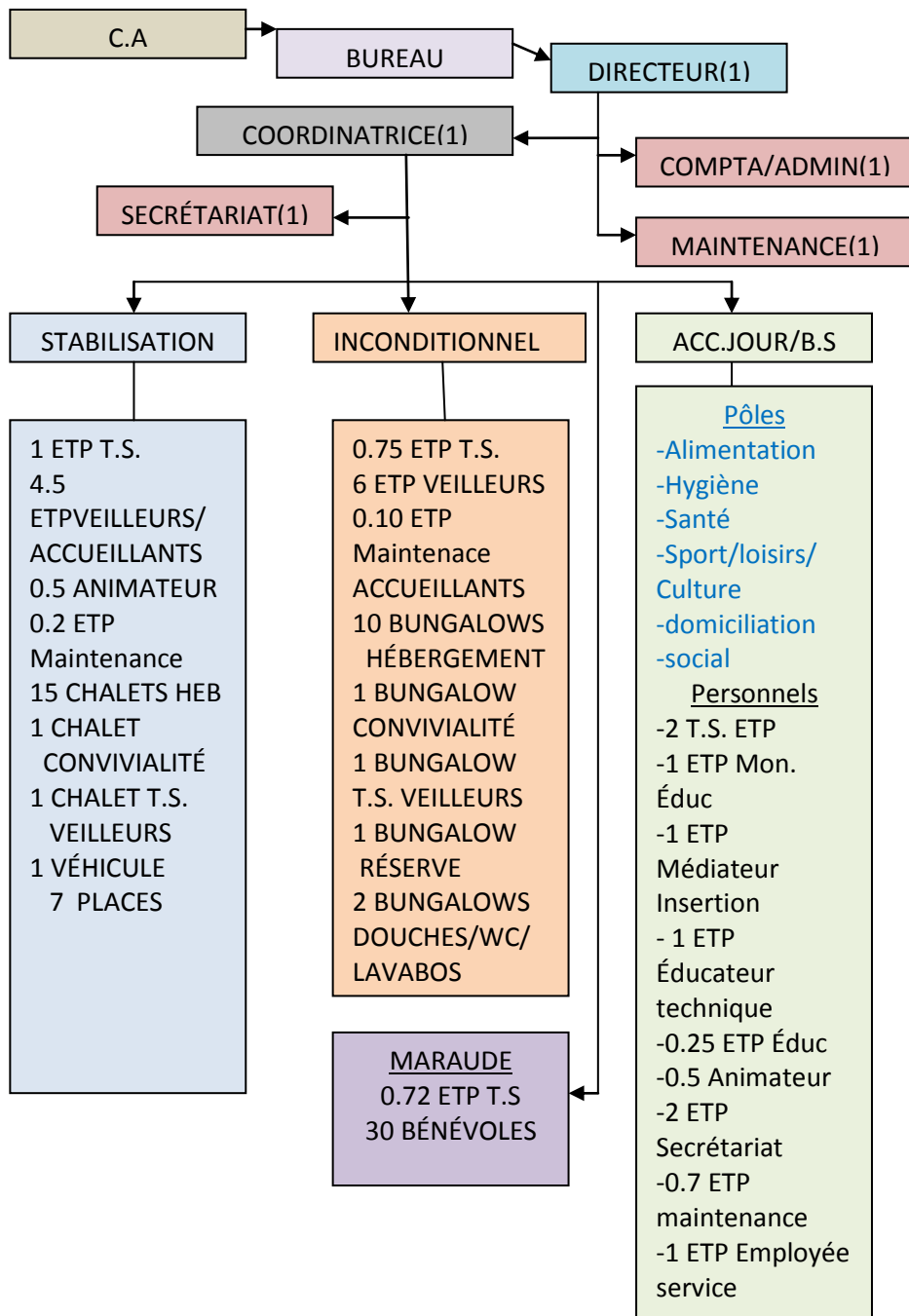
**B.S. : 20.90 %**  
**STAB : 7.45 %**  
**INC : 0**

**B.S**  
**AISP : 03.70 %**  
**OFII : 03.80 %**  
**DONS : 01.25 %**  
**PARTICIPATION : 00.25 %**



**B.S. : 10.50 %**  
**STAB :**  
**STAB TERRAIN : 7 500 €**  
**INC. TERRAIN : 8 000 €**

# STRUCTURATION DU COLLECTIF



# L'ENVIRONNEMENT DU COLLECTIF

## Les Partenaires :

- ✚ Banque alimentaire d'Auvergne
- ✚ C.C.A.S. de Clermont-Ferrand
- ✚ Croix Rouge
- ✚ Dispensaire Emile Roux
- ✚ ADSEA
- ✚ Equipe Mobile de Psychiatrie
- ✚ SATIS
- ✚ Les Mains Ouvertes
- ✚ Circonscription Médico-sociale
- ✚ S.I.A.O
- ✚ A.N.P.A.A
- ✚ Solidarité Santé 63
- ✚ AIDES Auvergne
- ✚ Culture du Cœur
- ✚ Eaux de VOLVIC
- ✚ Pains JACQUET
- ✚ DODO

## Les Commissions :

- ✓ Instance de repérage du PAII
- ✓ SIO
- ✓ Urgences
- ✓ membre permanent commission appel à projets du CG 63
- ✓ membre permanent comité de pilotage assises sociales

## Les Agréments :

- Domiciliation D.A.L.O / Demandeurs d'Asile
- Ingénierie Sociale et Financière
- Intermédiation Locative et de Gestion Locative Sociale

## Les Conventions :

- **Financement** : Etat/ Fondation Abbé Pierre / Conseil Général / C.C.A.S. de Clermont-Ferrand / O.F.I.I.
- **Immobilière** : Ville de Clermont-Ferrand pour la Stabilisation et de l'hébergement à « bas seuil d'exigences » (mise à disposition à titre gracieux)
- **Activités Sportives** : Service des sports de Clermont-Ferrand pour 2 gymnases.
- **Santé** : Dispensaire Emile Roux (soins accueillis et formation des personnels) / Solidarité Santé 63 / AIDES Auvergne

**« La responsabilité de chacun implique deux actes : vouloir savoir et oser dire. »**

## **Abbé Pierre**

Accueil de Jour, Boutiques Solidarité... voilà des termes que j'emploie depuis bientôt huit ans !!!

Mais cela fait seulement trois ans que je m'interroge sur la réelle volonté de l'État de prendre en compte nos actions. En effet c'est durant ce dernier laps de temps que l'accueil de jour s'est sensiblement diminuer son budget de fonctionnement. Heureusement la Fondation Abbé Pierre, le Conseil Général du Puy de Dôme et le CCAS de la ville de Clermont-Ferrand nous soutiennent fortement.

On me répondra que des efforts incontestables ont été réalisés dans le domaine de l'hébergement. C'est avéré.

Néanmoins l'État a délégué aux associations un nombre grandissant des missions qui lui incombent.

Bien évidemment les structures ont bénéficié de subventions, voire de dotations en fonction de leurs actions. Cependant à missions égales les fonds diminuent au fil des ans. Ceux qui m'interpellent et m'affirment le contraire oublient les bases simples de la gestion budgétaire. A ma connaissance face à la multiplication des actions, les accueils de jour ne sont pas, malgré les

affirmations du politique, une priorité. Il est cependant impérieux que ces derniers assimilent que les publics que nous recensons et avec lesquels nous travaillons font partie intégrante du paysage social. Nier cette évidence est une incohérence.

Les données qui vont suivre apportent, malheureusement, la preuve de cette triste réalité des faits.

Enfin je porte à la connaissance de cette assemblée que les 26 Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre ont enregistré en 2012 un total de 455 000 passages sur l'année.

**« Nous avons autant besoin de raisons de vivre que de quoi vivre. »**

**Abbé Pierre**

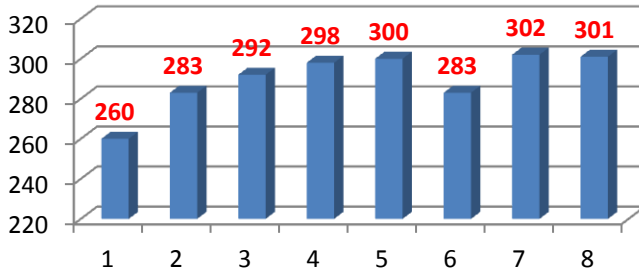
**«Discourir et se donner bonne conscience en s'insurgeant contre les disparités sociales, en se révoltant de la situation de détresse des plus pauvres c'est bien. Se donner les moyens de lutter contre ces phénomènes sociétaux, c'est beaucoup plus efficace»**

**PAFH dans une «Société en Dérèglement»**

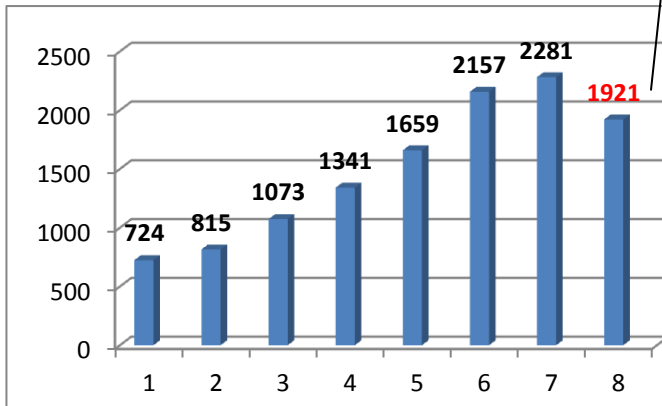
# ***LES DONNEES RECUEILLIES***



## Nbre. Jours ouverture

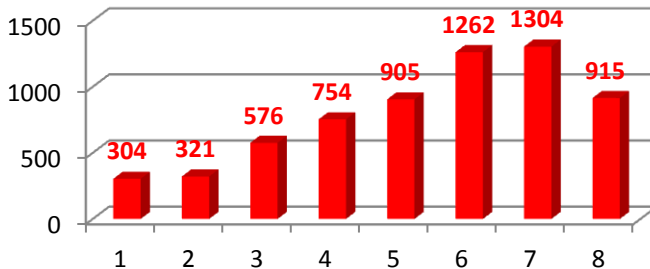


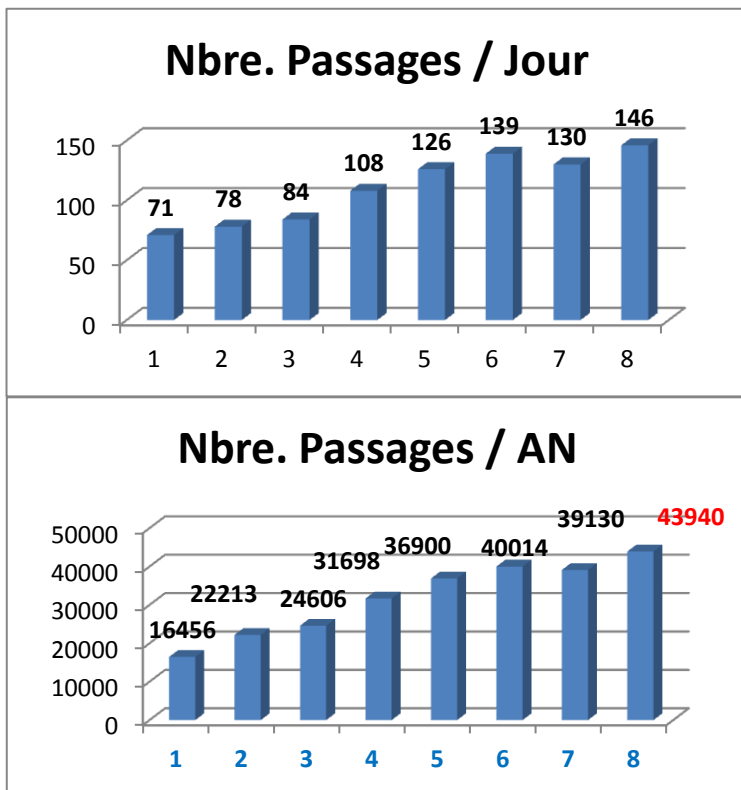
## Nombre d'Accueillis



**DONT 200  
NON  
INSCRITS**

## Nombre de NOUVEAUX inscrits

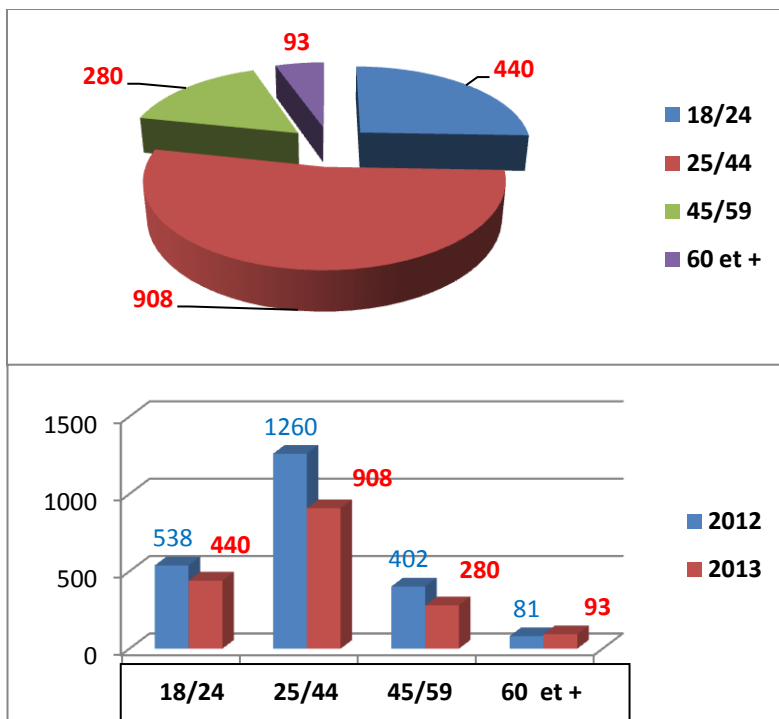




1 : 2006 / 2 : 2007 / 3 : 2008 / 4 : 2009 /  
 5 : 2010 / 6 : 2011 / 7 : 2012 / 8 : 2013

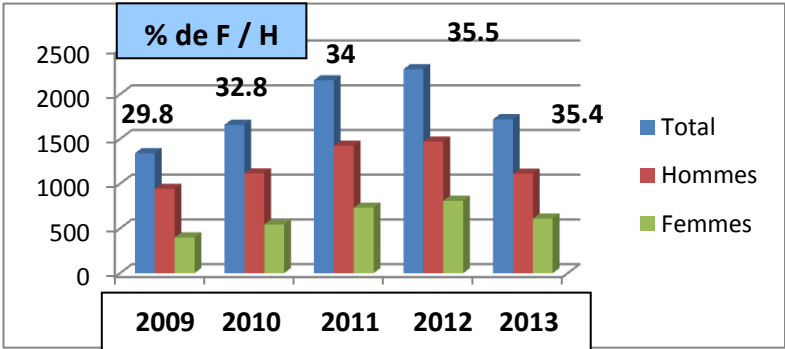
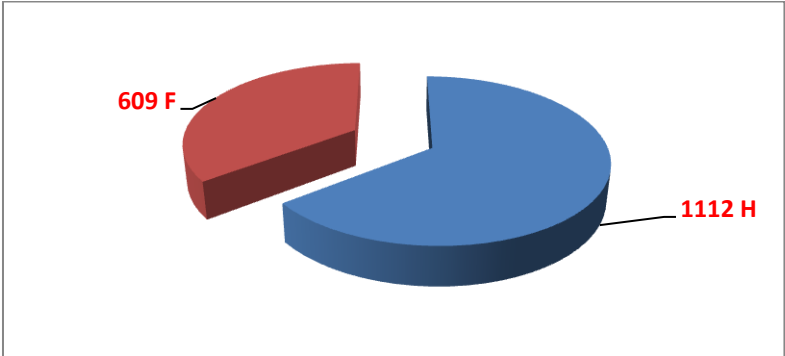
***Moins d'inscrits mais plus de passages par personnes ce qui implique bien un « enkystement » de la précarité et de la nécessité de recourir à des lieux comme notre Boutique Solidarité.***

## Tranches d'âge des accueillis



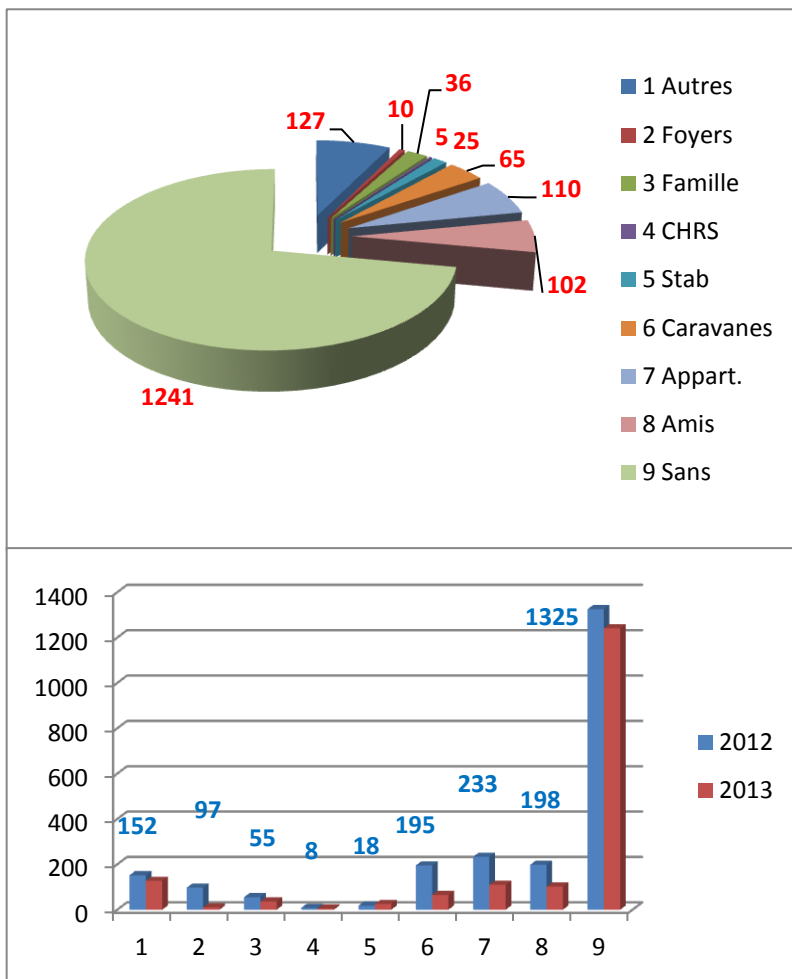
*Les statistiques portent sur 1 721 accueillis (et non sur 1921) car nous ne connaissons que les données de ce public.*

# Répartition Hommes / Femmes



*Une stabilité dans le rapport Hommes / Femmes au niveau des inscrits.*

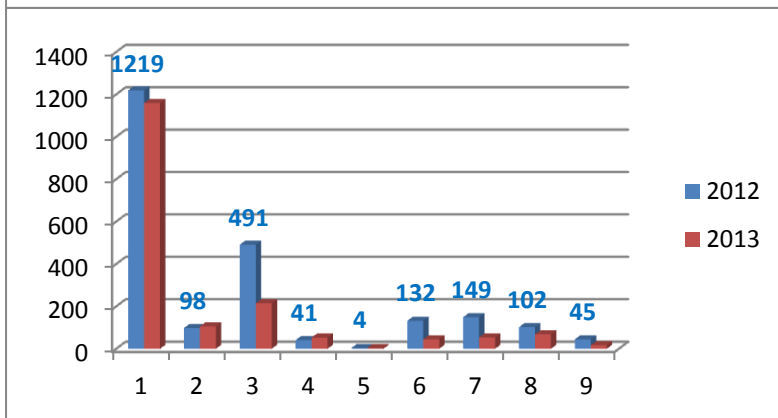
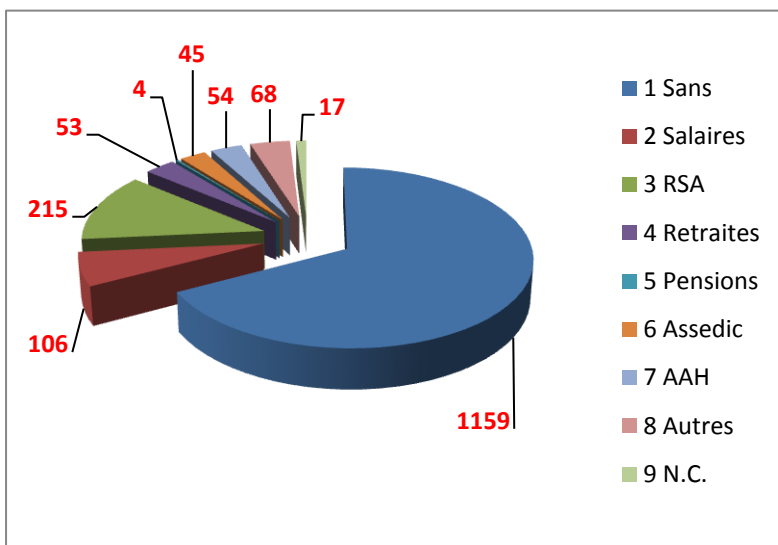
## Habitat des inscrits



**2012 : 58 % des inscrits sans domicile fixe**

**2013 : 72 % des inscrits sans domicile fixe**

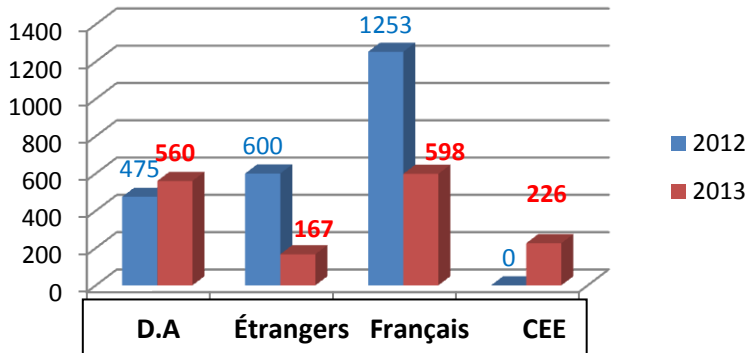
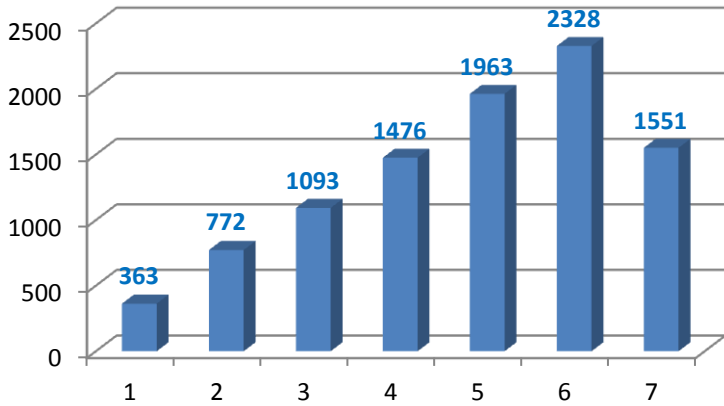
## Ressources des accueillis



2012 : 53.44 %

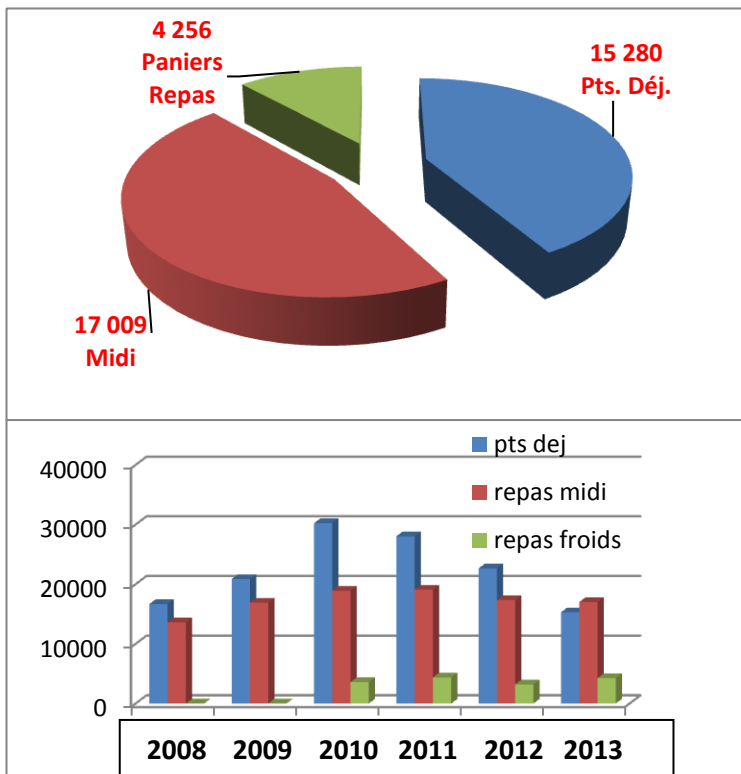
2013 : 67,00 % + 12.56 % par rapport aux inscrits

## Nbre. Domiciliations



*Une application, stricte du règlement intérieur à la domiciliation.*

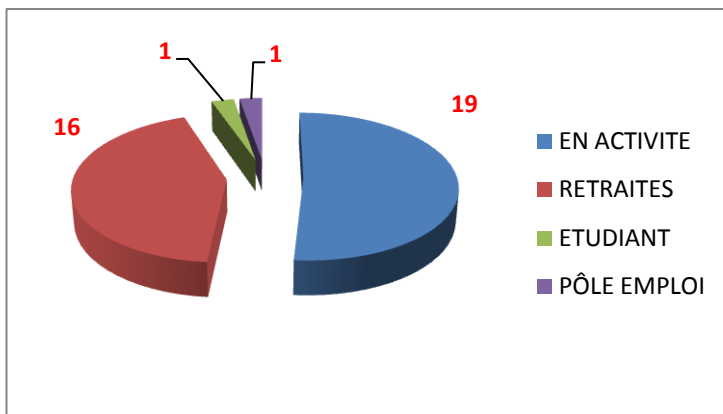
## Données Alimentaires



***Plus de repas par même accueilli par rapport à 2012***



## Les Bénévoles de l'Accueil de Jour :



### Total Bénévoles:

- ✓ sur l'Accueil de Jour / Boutique Solidarité : 37
- ✓ sur la Maraude : 30

Un Noël autour des bénévoles accueillis et salariés ; 140 repas servis au buffet - un orchestre, de bénévoles extérieurs, à la hauteur des attentes des accueillis. Une implication de tous pour une réussite sans faille de ce moment d'oublier des « galères ».



# **PÔLE SOCIAL**

## Entre représentations et réalité

Lorsque l'on parle de l'Accueil de Jour de Clermont-Ferrand en différents lieux tels que : des commissions de travail, les instituts de formation aux carrières des métiers du social, avec des banques, dans des sphères amicales ou privées... souvent la représentation qu'un grand nombre d'entre nous s'en fait est une image liée à la marginalisation, à l'errance, à la culture punk, aux grands précaires. Nous ne renierons pas que cela soit une réalité du public reçu à l'Accueil de Jour. De manière ponctuelle, par vague, ou de manière régulière, des habitués peuvent appartenir à ces différentes qualifications ou disqualifications sociales.

Cependant, notre pratique, notre analyse nous amène au-delà. Pour le dire autrement, la réalité est aussi la présence d'un autre type de public, ceux pour lesquels la société pourrait penser à tort que les ressources matérielles sont suffisantes pour ne pas solliciter l'usage des services proposés par l'Accueil de Jour : ce que l'on nomme la « nouvelle pauvreté ».

Qu'est ce que l'on nomme la « nouvelle pauvreté » ? Quels sont les phénomènes engendrant cette « nouvelle pauvreté » ? Ils sont

multiples, ces phénomènes sont un manque dans différentes sphères :

- |   |  |
|---|--|
| Familiale<br>Relationnelle<br>Citoyenne | → être loin de sa famille, les séparations conjugales, le veuvage, la perte d'un enfant, la monoparentalité, absence de sphère amicale   |
| Matérielle<br>Économique                | → L'emploi précaire, petits salaires, temps partiels subis, perception des indemnités Pôle Emploi, de petites retraites, minimas sociaux, absence de logements, logements insalubres |
| Période de Vie                          | → 18/25 ans<br>+ 65 ans  |

Ce phénomène de « nouvelle pauvreté », n'est pas toujours à rapprocher avec le concept d'auto destruction, de consommation de produit, de conduites addictives, de sans-abrisme, de vie à la rue.

Si nous affinons l'observation de la réalité, nous pouvons dire que certaines personnes fréquentant la Boutique Solidarité peuvent paraître totalement intégrées à la société de manière administrative et économique mais ne le vivent ainsi car le lien social et citoyen fait défaut. En effet, émerge largement la complexité d'une réalité administrative et économique dans laquelle la simplicité du lien

social, de la relation humaine réciproque et soutenant est noyée.

Aussi, quand le lien social, quand la reconnaissance de soi face à l'autre (bailleurs, banques, assureurs, vendeurs...) est inexistante, maintenir ses objectifs de vie, ou de survie reste bien plus complexe. La solitude, le sentiment d'être seul, de n'appartenir à aucun groupe, deviennent des ressentis créant des freins à l'action. Ainsi certaines démarches anodines du quotidien peuvent devenir insurmontables.

Par exemple, Pierre, 51 ans, bénéficiaire du RSA, ayant travaillé dix ans en tant que chauffeur-livreur, divorcé depuis quatre ans, dont les enfants vivent dans d'autres villes de France. Pierre dit « je suis venu hier pour la première fois, pour manger, car manger seul tout le temps c'est triste, donc je ne me fais plus à manger. Et puis hier j'ai pu aussi discuter avec deux ou trois personnes en salle, ca m'a fait du bien, car je peux rester des journées entières sans parler à personne. Et puis je voulais vous demander, j'ai plus d'assurance habitation, comment je peux faire ? ».

Mais c'est aussi Evelyne, 65 ans, retraitée, n'ayant pas eu d'enfant, n'ayant jamais

travaillé, atteinte d'un cancer du sein. Elle vient à l'accueil de jour pour nous prévenir « je me fait hospitaliser demain pour l'opération du sein, je ne viendrais pas pendant deux semaines, mais après quand j'irai mieux, je reviendrais pour faire de la cuisine. Donc je suis venue dire au revoir aux garçons, ils ont dit qu'ils me rendraient visite à l'hôpital ».

Nous repérons cette absence du lien social, dans toutes les situations des personnes qui passent les portes de la Boutique Solidarité. C'est pourquoi l'équipe éducative du Pôle Social soigne au

*UN LIEU  
D'ANCRAGE*

quotidien la pratique d'accueillir, et a souhaité mettre en lumière la fonction d'ACCUEIL à l'écriture de ce rapport d'activité

2013.

Qu'est ce que « l'accueil » en service social ?  
Comment pratiquons-nous cette mission ?

En philosophie, l'accueil est le partage du « chez soi ».

En sociologie, l'accueil est « un rite de passage, un moment de cohabitation ».

En linguistique, ce mot vient du latin « ACCOLLIGERE » qui signifie « RASSEMBLER ».

Dans notre dictionnaire, accueillir c'est une cérémonie ou une prestation réservée à un nouvel arrivant, consistant généralement à lui souhaiter la bienvenue et à l'aider dans son intégration ou ses démarches.

En psychanalyse, accueillir c'est favoriser la rencontre. Cette rencontre doit être considérée comme un phénomène rare, inattendu et imprévisible. C'est surtout l'acceptation de l'autre dans sa différence. Aussi lorsqu'il y a rencontre, chacun est marqué par les effets de l'autre, il y a inscription de l'un à l'autre, et chacun n'est plus tout à fait comme avant la rencontre.

Notre pratique quotidienne se base sur l'idée qu'il est incontournable d'être convaincu de l'utilité de la

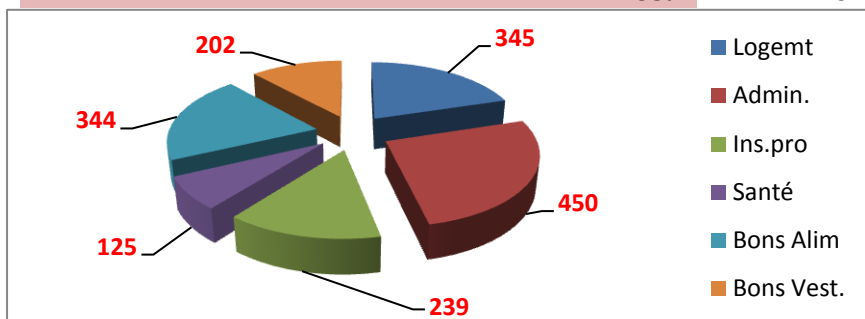
*LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET LA  
COHÉSION DES ÉQUIPES REPOSENT  
NOTAMMENT SUR LA FORMATION, LE  
TRAVAIL EN COMMUN ET LA  
SUPERVISION .*

fonction de l'accueil. C'est donc grâce au soin que nous portons à l'accueil que la

rencontre est possible. Dans l'acte d'accueil il est alors question de l'espace, et de la temporalité, mais aussi de l'attitude psychique qui consiste à inviter l'autre à se mettre en mouvement vers nous. Ce sont les gestes du corps comme la main tendue, le regard, des paroles de bienvenue et une attitude

d'hospitalité qui sont mises en pratique.

	SITUATIONS TRAITÉES		Progression	Répartition
	2012	2013	N-1 à N	en % N
Logemt	181	345	+ 91%	21
Admin.	222	450	+ 103%	26
Ins.pro	101	239	+ 137%	15
Santé	81	125	+ 54%	7
Bons Alim	179	344	+ 93%	20
Bons Vest.	115	202	+ 92%	11
			+ 95%	20



En somme nous croyons à la fonction d'accueil dans sa forme la plus simple (prendre le temps des phrases de politesse, d'une main tendue, ...) comme pratique en travail social, ayant pour fonction de recréer du lien (lien social, lien citoyen, lien humain).

Sans cette pratique d'accueil aucune autre pratique développée par le pôle social ne serait envisageable. Et surtout aucune affiliation d'un public ne serait possible. Ainsi nous ne pourrions ni orienter de manière adaptée et efficace certaine situation, ni ancrer notre action d'aide dans le temps avec d'autres.

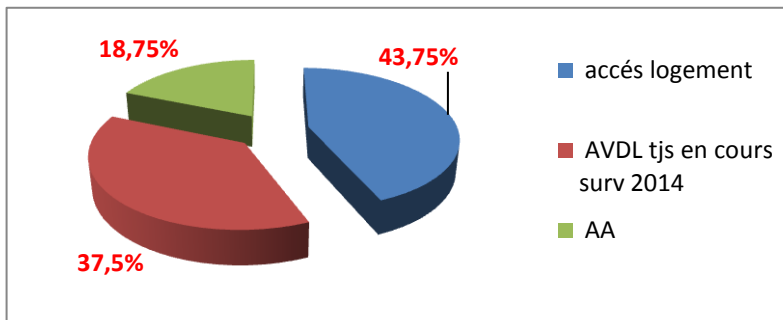


## ACCES A L'HABITAT / des mesures AVDL

---

Nous avons voulu développer parallèlement à l'accès à l'hébergement des publics SDF en situation de grande précarité, un accompagnement au logement.

Depuis plusieurs années des associations à l'échelle nationale, ont mis en place des expérimentations dont nous nous sommes inspirés.



D'autre part, la saturation des dispositifs d'urgence depuis des mois a entraîné une désaffiliation accrue des accueillis qui ont perdu confiance, et ne croient plus dans l'aide proposé par les services sociaux. Il fallait donc agir.

L'Accueil de Jour a permis la rencontre avec les professionnels, et l'accompagnement social proposé a permis de faire renaître des Envies, des Projets.

Pour les accueillis la notion d'habitat renvoie à plusieurs critères : être en sécurité, avoir la possibilité de se

poser de sentir mieux. Les mesures AVDL développées par le Collectif Pauvreté Précarité ont pu permettre une approche différente de l'accompagnement social proposé au sein de l'Accueil de jour.

## Les mesures AVDL

Nous avons en charge l'exercice de 12 mesures-mois d'accompagnement vers et dans le logement depuis fin Août 2013. L'équipe de l'accueil de jour s'autosaisit des situations et un rapport est envoyé à la DDCS pour valider l'ouverture de la mesure. Les mesures sont de trois mois renouvelables.

Ces mesures s'adressent à notre public souvent en



situation de grande précarité avec un parcours résidentiel chaotique voir inexistant sur plusieurs années. C'est pourquoi l'équipe a fait le

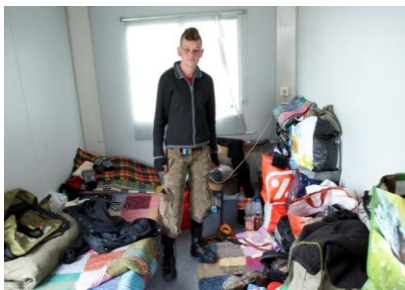
choix de ne pas « coller » à un travail institutionnel classique et de bien préserver au travers de ces mesures la spécificité des pratiques professionnelles de l'accueil de jour. L'accueilli est placé au cœur du dispositif afin qu'il se sente toujours acteur de son propre parcours. Aucune injonctions sociales, notre rôle est d'accompagner, de conseiller et de valoriser les potentiels.

Pour chaque mesure le travail suivant a été effectué :

- Réalisation d'un ou plusieurs entretiens d'évaluation pour l'entrée dans le dispositif AVDL. Préalable nécessaire à tout type d'orientation, il(s) permet(tent) de faire émerger le désir de la personne, ses peurs, ses limites et ses potentiels. Un travail d'équipe effectué parallèlement valide la décision d'entrée dans le dispositif par la mise en commun des observations et des analyses de tous les membres de l'équipe éducative. C'est ce travail qui permettra de proposer une mesure d'accompagnement adaptée à la singularité de chaque situation ;
- Construction du lien de confiance. Le lien de confiance est dans la grande majorité préexistant à la mesure puisqu'il s'agit d'une autosaisie sur une situation connue à l'accueil. Au travers d'un travail pratique la personne est amenée à exprimer ses souhaits, son mode de vie et son intimité ;
- Contractualisation de la mesure entre le travailleur social et le bénéficiaire. Ce contrat est basé sur la libre adhésion et peut être dénoncé par les deux parties ;
- Demande de logement social ;
- Recherche sur le parc privé locatif via Internet ou les petites annonces dans la presse ;
- Décryptage avec le bénéficiaire des petites annonces (choix du type de logement, des sources énergétiques) ;
- Etude du budget prévisionnel (loyer, charges...) ;

- Présentation du fonctionnement du FSL et informations générales sur les types logement, les sources énergétiques, les obligations locatives, les démarches à effectuer (compteurs électriques, assurance habitation, virement automatique du loyer) ;
- Accompagnement pour les visites ;
- Rencontre et médiation avec l'agent immobilier ou le propriétaire (présentation et information sur le fonctionnement du FSL) ;
- Mise en autonomie des accueillis : recherche de annonces, appels aux propriétaires, présentation de leur situation, visites seuls...

Tout au long de l'accompagnement l'accueilli exprime ses désirs, peut s'opposer à certaines propositions ou les valider, peut être exigeant et critique. Les éventuelles périodes de découragement et de démobilitation de chaque personne sont respectées.



Cette démarche a pour objectif d'éviter tant que faire ce peut le mal logement mais aussi d'aider l'individu à (re)construire sa citoyenneté, d'acquérir le droit au respect, d'exister, préalables nécessaires à l'autonomie et à la prise en compte des obligations locatives.

L'accompagnement se poursuit après l'entrée dans le logement :

➤ Il vise à assurer la responsabilisation du locataire, l'accompagner à l'habiter, maintenir un lien pour éviter un trop grand isolement et garder un lien de médiation avec le propriétaire en cas de besoin ;

➤ Aide au choix et à l'achat du mobilier ;

➤ Priorisation des dépenses, réflexion sur le budget.

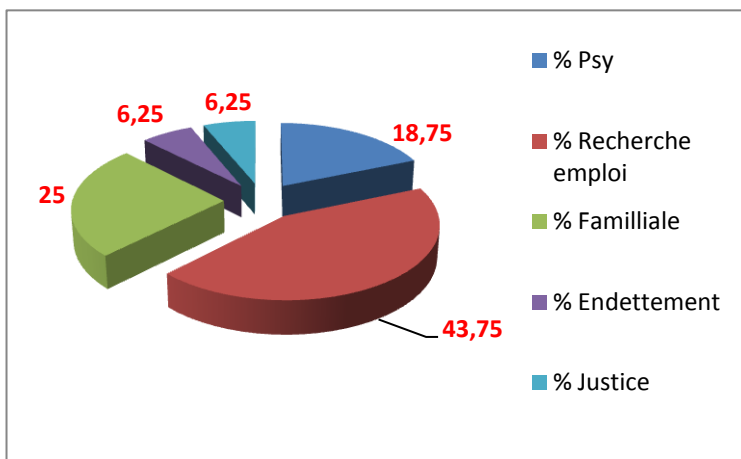
*LES BOUTIQUES SOLIDARITE  
PEUVENT PROPOSER A  
TOUTES PERSONNES  
ACCUEILLIES DES  
PREMIERES REPONSES OU  
ORIENTATION VERS DES  
ORGANISMES EXTERNES.*

Les mesures AVDL permettent de prendre le temps. Et au-delà de la recherche de logement, de faire un travail d'accompagnement global, de lever les freins, de faire

émerger les potentiels. Les difficultés rencontrées sont pour l'essentiel la réticence des propriétaires face aux bénéficiaires des minimas sociaux et parfois les stigmates de la vie à la rue.

Les mesures les plus pertinentes et efficaces ont été réalisées pour des personnes les plus récemment arrivées sur le dispositif du 115 avant que ne s'installe un trop grand découragement et l'engrenage de la précarité.

## **Les Problématiques rencontrées sur le public suivi :**



## Le Pôle Santé

### ➤ La notion de soin.

Prendre soin, c'est apporter de l'attention à quelqu'un, mettre des actions en place qui vont lui permettre d'évoluer dans sa situation, sa problématique, sa globalité. Il s'agit du soin qui peut être porté au corps, mais aussi à la situation affective, psychique, administrative d'une personne.

Ce prendre soin doit aussi venir de l'individu lui-même, qui a besoin de connaître son état mental et somatique; qui doit avoir conscience de ses limites, de

ses besoins, de ses manques pour pouvoir se préserver et évoluer.

Il existe de nombreux freins à cette prise en compte de la personne par elle-même:

- Comment évaluer quelles sont les priorités lorsque l'on vit dans la rue, et que la notion même de temps, d'espace, ou d'existence de soi deviennent abstraites?
- Comment entrer en communication et accéder au système de santé lorsque l'on parle une langue différente et que l'on arrive dans un lieu inconnu?

*UNE  
ATTENTION  
PORTEE à  
L'AUTRE*

- Comment se retrouver au sein du système administratif pour l'ouverture de ses droits, et au milieu des divers interlocuteurs?

➤ **A l'accueil de jour.**

Le pôle santé de l'accueil de jour est susceptible d'accompagner la personne dans ses démarches de soins à partir du moment où elle franchit les portes de celui-ci.

Le travail effectué sur place consiste à amener les soignants jusqu'au public, en fonction des besoins et demandes. Les gens accueillis ont un profil très

hétérogène. Toutefois, de par leur marginalisation, leur différence culturelle, il leur est très difficile d'aller vers les soignants.

Il s'agit de permettre à la personne de reprendre conscience de la nécessité de prendre soin de soi, de la sensibiliser sur ce qu'est le soin, ce qui existe et comment on y accède. C'est permettre la prise de contact avec des professionnels, ce qui constitue une première étape vers le soin.

### ➤ **Les différentes étapes.**

La première étape de l'accompagnement vers le soin est l'accueil au sein de la structure par l'équipe éducative et l'équipe de bénévoles infirmiers qui vont établir un premier lien avec la personne et vont évaluer les besoins en fonction de la situation; qui vont informer les gens sur les droits, les démarches, et qui vont être à l'écoute. Ils vont être le réceptacle de l'histoire de vie de la personne, de ce qu'elle voudra livrer. Suivant le diagnostic établi, les gens vont pouvoir être orientés de façon adaptée.

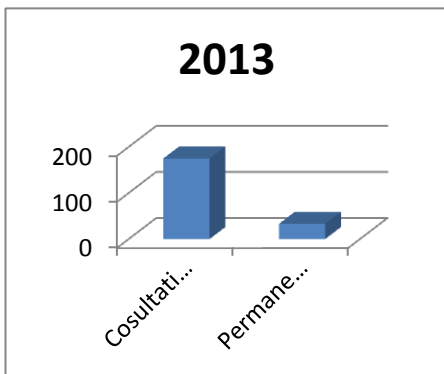
Il est avant tout question de tisser du lien social avec la personne, de lui permettre de trouver un espace de parole et d'échange dans lequel elle se sentira



suffisamment en confiance pour se mettre en œuvre, avec l'appui des professionnels.

➤ **Les partenaires de l'Accueil De Jour.**

○ **Solidarité Santé 63.**



Une permanence par semaine a été mise en place le mercredi matin. Il s'agit d'un médecin et d'une infirmière qui viennent faire des consultations et soins

généralistes, ainsi que de l'orientation et accompagnement vers des médecins spécialisés, et de l'ouverture de droits. Les gens peuvent venir les

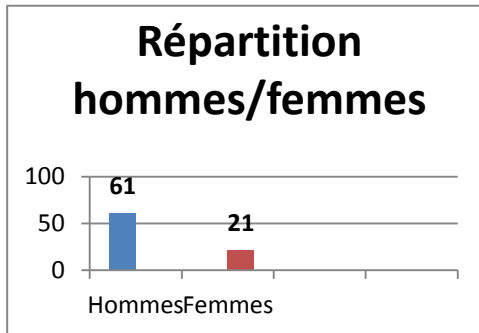
rencontrer sur le site, puis se déplacer jusqu'à leur locaux quand ils sont prêts, en capacité de.

○ **L'Equipe Mobile de Soins Psychiatriques**

Intervient à la demande de la personne ou sur proposition de l'équipe éducative. Les infirmières de l'équipe mobile permettent au « sujet » de parler de sa situation, des difficultés rencontrées, de ce qui l'amène

ici. Elles permettent à la fois un espace de parole pouvant amener le sujet à évoluer dans son mal-être, et peuvent apporter du soin psychiatrique avec la mise en relation avec des médecins psychiatres, voire une hospitalisation.

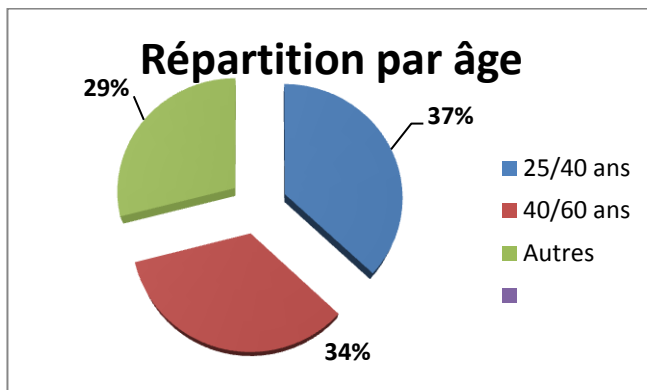
○ **Le dispensaire Emile Roux.**



Intervient une fois par mois pour les campagnes de vaccination. Il sensibilise le public à la nécessité de se faire vacciner, effectue les

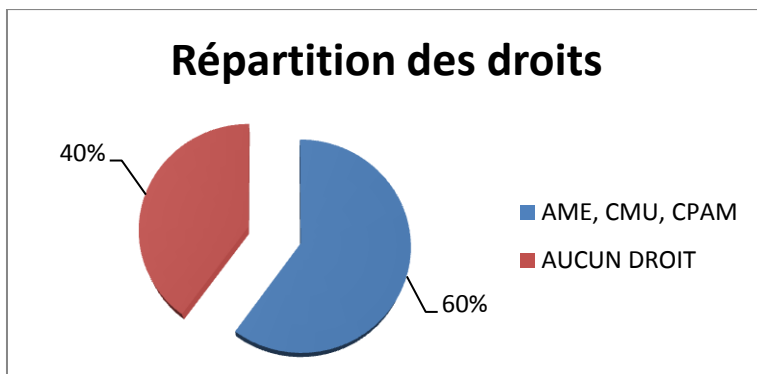
vaccins, et ouvre les carnets de vaccination pour un meilleur suivi.

Pour 2013, 82 personnes ont été rencontrées à l'Accueil De Jour, avec 61 hommes et 21 femmes.



On remarque que les tranches des 25/40 ans et des 40/60 ans sont les plus représentées avec 37% et 34% de la masse totale.

56% sont étrangers.



60% ont une couverture sociale (AME, CMU, CPAM). Et 40% n'ont aucun droit d'ouvert.

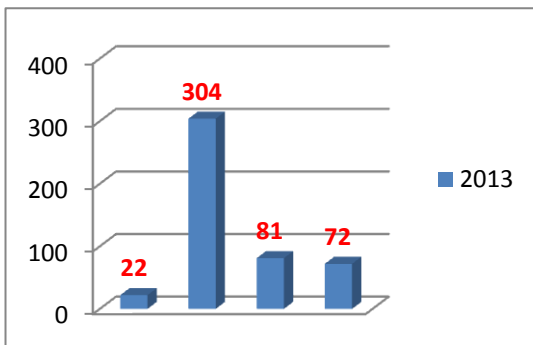
23% d'entre eux seulement ont un logement fixe.

Le dispensaire a pu vacciner 66 personnes avec de 1 à 4 vaccins pour chacune d'elle. Ceci représente un nombre total de 97 consultations.

### ○ AIDES

Qui intervient 2 vendredis par mois pour du dépistage et de l'information sur les comportements à risques, les modes de protection, les addictions et le système de santé.

En 2013, AIDES est intervenu **22** fois. L'équipe a eu



**304** contacts et a effectué

**81**

entretiens

de réduction des risques,

ainsi que **72** TROD (Test

Rapide

Orientation Diagnostique), contre 58 en 2012.

En 2012, on pouvait voir que les interventions concernaient 72% d'hommes contre 28% de femmes et

que les tranches d'âge les plus représentées étaient les 18/30 ans (45%) ainsi que les 30/40 ans(24%).

- **Le CHU**

Avec qui les équipes ont un lien lorsqu'une personne est hospitalisées de son fait ou sous contrainte, pour un suivi adapté du sujet en fonction de sa réalité de vie.

➤ **Conclusion.**

Le travail en partenariat est une nécessité pour pouvoir accompagner le public accueilli au sein de notre structure. Nous devons établir un lien à la fois avec la personne, et entre professionnels pour permettre à l'usager de retrouver des repères, pour lui éviter de se perdre dans la multitude d'informations et de structures. Sans ce lien avec lui, autour de lui, en fonction de ses spécificités, l'accès au soin resterait quelque chose de très abstrait, d'inatteignable pour le plus grand nombre.

De même, les pôles insertion professionnel, logement et santé travaillent en coordination et en cohésion afin de balayer les différents domaines dans lesquels ils devront intervenir, et d'adapter leur prise en charge en fonction de ce qui sera moteur pour la personne.

## DÉVELOPPEMENT D'UN PÔLE INSERTION

---

Quand l'incertitude économique limite les perspectives résidentielles.

Le climat économique morose porteur d'incertitude réduit également les perspectives de mobilité et d'amélioration de la situation d'habitat des accueillis.

D'autre part l'hébergement bien souvent figé, ne permet plus ou peu les opportunités d'accompagnement à l'insertion professionnelle pour les publics les plus fragiles.

*DU LIEN QUOTIDIEN  
A LA MEDIATION*

D'où le développement d'un accompagnement spécifique pour les accueillis.

### **Le Pôle Insertion de l'Accueil de jour**

Le pôle insertion de l'accueil de jour a pour objet de faire bénéficier aux usagers de la structure d'un accompagnement dans leur parcours d'insertion ou de réinsertion socioprofessionnelle.

Le public accueilli est en majorité éloigné de l'emploi. En effet, le collectif reçoit des personnes qui, de par leur histoire, leur formation ou leur état de santé

se trouve exclue du marché de l'emploi classique et nécessite un accompagnement spécifique.

## **Un accompagnement socioprofessionnel pour tous**

La mission principale de l'accueil de jour est de recevoir de manière inconditionnelle toute personne

*AU SEIN DES BOUTIQUES SOLIDARITE, LA RELATION à L'AUTRE EST FONDEE SUR LA RECONNAISSANCE DE SA PERSONNALITE ET DE SON APPARTENANCE A LA SOCIETE*

désirant bénéficier des services de la structure. Toute personne bénéficiant des services de la structure peut demander un accompagnement, seule la situation de l'intéressé déterminera les orientations

choisies.

L'action se déroule en 3 phases :

### ➤ ***Un repérage de la demande de l'utilisateur par l'accueil et l'écoute***

L'inconditionnalité étant un de nos principes, ceci implique de tisser un lien social avec les personnes accueillies. Ce lien permet d'améliorer la qualité de vie de chacun et également de répondre aux préoccupations quotidiennes des bénéficiaires : hébergement, santé, emploi, logement,... En effet, une partie de notre travail social se situe au contact direct des accueillis, lors d'entretiens informels en salle. Cette notion de lien social est caractéristique du fonctionnement de notre structure et fait partie intégrante de notre quotidien. L'accueil et l'écoute de la

personne permettent ainsi de dégager une demande clairement définie et lui laissent le choix de devenir l'acteur de sa demande.

➤ ***Un diagnostic de la situation socioprofessionnelle***

Une fois la demande identifiée, un entretien en face à face est effectué afin de cibler la motivation, les envies et les freins de la personne. L'objectif de cette étape est la construction, avec l'accueilli, d'un parcours sur les étapes nécessaires à son rapprochement du marché de l'emploi. Lors de ces entretiens individuels, il apparaît parfois des problématiques basiques dont les « réponses » pourront être mises en œuvre rapidement : aide à la rédaction de curriculum vitae, de lettre de motivation, recherche d'emploi, orientation vers des agences d'intérim

➤ ***Un suivi adapté et personnalisé***

Parfois ces problématiques s'avèrent plus complexes : éloignement prononcé du marché de l'emploi, personnes étrangères, jeunes en rupture familiale, personnes ne sachant pas vers quel secteur professionnel s'orienter, etc. Ces freins sont rencontrés quotidiennement au sein de la structure. Ainsi il est apparu nécessaire de proposer des réponses adaptées, dans la mesure du possible, à ces situations.

**Les dispositifs mis en œuvres**



➤ **Orientation vers les partenaires de l'insertion par l'activité économique (IAE)**

Cette orientation est proposée à toute personne fortement éloignée de l'emploi ou n'ayant jamais eu accès au marché de l'emploi (étranger ayant une autorisation de travail). Nous avons pu rencontrer courant 2013 les responsables de structure de l'IAE, notamment l'association « Job Agglo » qui propose des contrats d'insertion aux personnes en difficultés. Ces contrats sont soumis à certaines conditions légales.

Nous participons à la préparation de l'entretien d'inscription à Job agglo : Vérification de l'éligibilité aux contrats d'insertion, rédaction du curriculum vitae, instruction du dossier d'inscription.

➤ **Mise en situation professionnelle sur des chantiers d'insertions**

Un accord a été conclu avec l'association « études et chantier » afin de permettre aux accueillis de l'accueil de jour de participer activement à différents chantiers d'insertion. Cette participation est organisée sur plusieurs demies journées tout au long de l'année en fonction des disponibilités de l'encadrant technique d'« études et chantier ». Cette action permet de redonner le goût du travail aux personnes qui n'ont pas eu d'activité professionnelle depuis longtemps et d'évaluer l'orientation de cette personne sur une candidature en chantier d'insertion.

➤ **L'accompagnement spécifique du public jeune**

Deux orientations sont possibles pour les 18-25ans :

1. *Une présentation en « instance PAIJ » (Plan d'Action pour l'Insertion des jeunes)*

Nous siégeons en commission PAIJ et pouvons ainsi présenter des situations qui nous paraissent relever de ce dispositif. Cette mesure d'accompagnement individuelle est effectuée par le point accueil jeune. Elle porte essentiellement sur la situation sociale du jeune : problèmes de logement, de santé, d'accès au droit,... Le jeune bénéficie alors d'un suivi prononcé et pourra, selon les cas, accéder à une bourse d'autonomie. Le montant de celle-ci variera en fonction de ses besoins.

2. *La « Garantie Jeune »*

Cette mesure est un dispositif pilote mis en place fin 2013, portant exclusivement sur l'accès à l'emploi des jeunes. Il est à l'essai sur dix départements français dont le Puy de Dômes pour l'année 2014, et conduit par la mission locale de Clermont-Ferrand.

Nous nous sommes positionnés sur cette mesure début 2014 et depuis participons aux réunions de collaboration de la mission locale une fois par mois. A l'occasion de celles-ci, nous présentons des situations rencontrées à l'accueil de jour.

Au préalable, nous effectuons plusieurs entretiens d'évaluation avec le jeune. Si le dispositif « garantie jeune » nous paraît être une solution pertinente, nous instruisons le dossier.

Suite à cette présentation, les dossiers sont soumis à une commission d'attribution qui valide ou non l'entrée sur le dispositif. Elle a lieu une semaine après la réunion de collaboration.

Si les dossiers sont acceptés, nous effectuons les entretiens individuels de suivi tout au long du parcours « garantie jeune »

➤ **Orientation vers des partenaires spécialisés dans l'accompagnement socio professionnel.**

Nous avons également mis en place un partenariat avec l'association « chom'actif » en 2013. Cette collaboration permet de bénéficier de deux mesures spécifiques d'accompagnement des demandeurs d'emploi de longue durée. Nous pouvons orienter directement les bénéficiaires de l'accueil de jour sur ces dispositifs :

**1. *Accompagnement Insertion Sociale et Professionnelle (AISP)***

Ce dispositif est réservé aux bénéficiaires des minima sociaux dont la situation personnelle rend l'accès à un accompagnement classique difficile. Ce parcours dure 3 mois en moyenne avec une douzaine d'entretiens répartis sur la durée.

Dans cette mesure, nous intervenons au niveau de l'orientation et nous servons de soutien à la personne tout au long du parcours avec Chom'actif. Ainsi nous effectuons des synthèses téléphoniques avec les conseillers en insertion de l'association et, si besoin, réalisons des entretiens de motivation avec la personne.

## **2. Accompagnement Personnalisé de Parcours d'Insertion (APPI)**

Cette mesure a sensiblement le même contenu que l'AISP. Elle diffère sur la durée, 12 mois en moyenne, et sur son encadrement. En effet, ce dispositif est porté par le PLIE du Conseil Général (Plan Local d'Insertion par l'Emploi).

Cet outil vient en complément de l'AISP, lorsque celui-ci n'a pas été suffisant. Un entretien tous les quinze jours est effectué avec le bénéficiaire.

Nous avons la possibilité d'instruire directement le dossier de demande d'entrée sur le dispositif PLIE.

### **➤ Orientation vers la Fédération « Les Mains Ouvertes »**

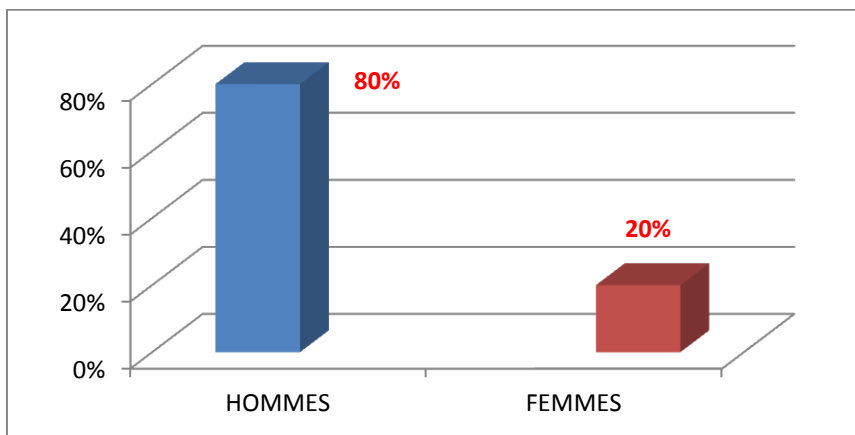
Nous avons la possibilité d'orienter les personnes vers cette organisation afin de postuler comme « compagnon ». Si la personne est acceptée, après entretien de motivation avec le responsable des parcours d'insertion, celle-ci se voit attribuer une activité : tri, réparation et/ou vente de biens.

La personne pourra alors bénéficier d'un accompagnement dans sa recherche d'emploi et d'une indemnité financière.

Nous intervenons en amont de l'entretien de motivation afin de le préparer et dans la prise de contact avec le responsable des parcours d'insertion. Nous effectuons également un suivi du parcours, en collaboration avec le responsable.

Toutes les situations rencontrées au quotidien sont évoquées lors des réunions hebdomadaires de l'équipe éducative. Ceci permet d'échanger et que chaque membre de l'équipe soit force de proposition pour les autres. Ainsi, les orientations choisies sont validées par l'ensemble de l'équipe éducative.

### **Le pôle insertion en quelques chiffres...**



Environ 30 entretiens de suivis socioprofessionnels sont réalisés par mois. Une grande majorité de ces

suivis sont des hommes, 80% environ pour 20% de femmes. Nous pouvons constater que la plupart des personnes en demande d'un accompagnement font partie de la tranche des 25-50 ans.

Nous manquons encore de visibilité concernant les 18-25 ans. Il sera possible d'avoir des statistiques plus poussées fin 2014.

### **Axes d'évolution du pôle insertion**

Nous allons ici proposer quelques hypothèses en tenant compte du fait que certaines propositions ne seront peut être pas réalisables en pratique. Ces hypothèses d'évolution semblent être, malgré tout, un axe de développement intéressant du pôle insertion :

- ✓ Créer un outil de suivi de l'accompagnement qui servirait de base statistique et d'évaluation.
- ✓ Développer le réseau partenarial notamment dans le secteur de l'insertion par l'activité économique.
- ✓ Pérenniser les suivis « garantie jeune ».
- ✓ Acquérir des connaissances sur le travail des étrangers en France.
- ✓ Mettre en place des dispositifs spécifiques tels que le PLIE et L' AISP
- ✓ Effectuer davantage de mise en situation professionnelle sur des chantiers d'insertion
- ✓ Fonder un partenariat spécifique avec EMMAÜS

### **Les partenaires du pôle insertion**

- ❖ La mission locale de Clermont-Ferrand
- ❖ Le point accueil jeune
- ❖ L'association « Chom'actif »
- ❖ L'association « Etudes et Chantiers »
- ❖ La Fédération « Les Mains ouvertes »
- ❖ La structure d'insertion « Job Agglo »

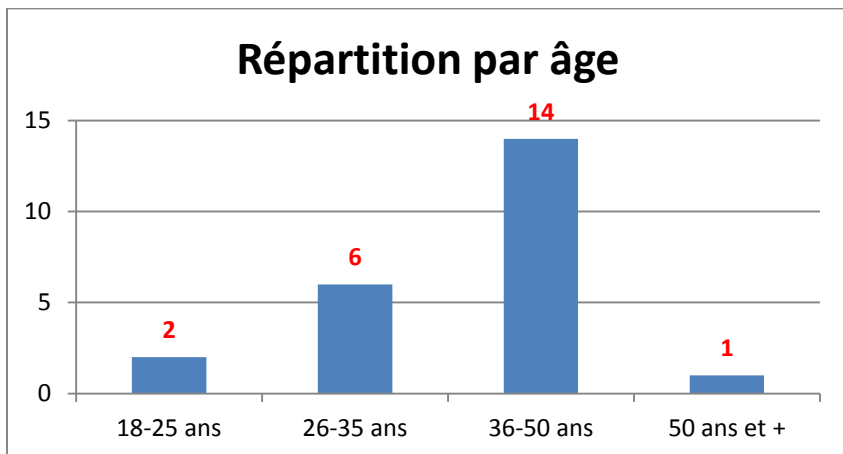


# HEBERGEMENT DE STABILISATION

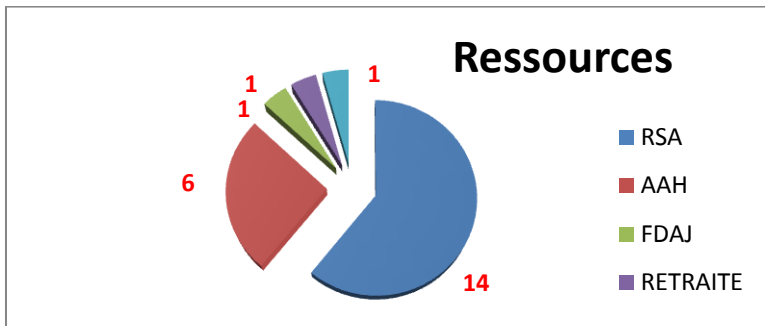


## Typologie du public :

Cette année, nous avons hébergé 23 personnes sur la stabilisation dont une femme. Nous pouvons constater que l'orientation des femmes sur la structure est moins importante que l'année précédente.



Comme les années précédentes, la tranche d'âge la plus représentative sur le site est le 35-50 ans, majoritairement des hommes.



### Nombre de propriétaires d'animaux

Chiens 14

Chat 1

### Problématiques rencontrées

- ❖ Toxicomanie ;
- ❖ Alcoolisme ;
- ❖ Troubles psychiatriques ;
- ❖ Difficultés à accéder aux droits du fait de la perte de repères temporels ;
- ❖ Problèmes de santé divers.

### Composition de l'équipe

4 veilleurs, ½ animateur, une assistante sociale

## Les pratiques de l'équipe

Avant toute entrée sur le site, un entretien d'évaluation est programmé afin d'élaborer avec la



personne un projet d'accueil individualisé. Ce projet évolue bien évidemment en fonction des capacités de la personne à s'investir et à

reprendre un rythme de vie adapté à ses aspirations. Ce temps d'échange permet aussi de faire le point sur le règlement intérieur.

Nous travaillons avec la personne à reprendre confiance en elle et à accepter les difficultés rencontrées pour aboutir à la réalisation de ses projets.

Notre équipe pluridisciplinaire est impliquée dans tous les actes de la vie quotidienne des personnes hébergées.

Il nous semble incontournable de laisser un temps aux personnes pour se « poser et se reposer », prendre ses repères, rencontrer l'équipe et les autres hébergés. Le parcours de chacun étant très chaotique avant son

entrée sur le site, les premières semaines sont réservées au repos et à la réalisation des actes administratifs (pièce d'identité, réouverture des droits,...)

## Entretiens individuels

Les phases d'observations sont ponctuées par des entretiens individuels qui permettent à la personne de verbaliser ses difficultés avec notre aide et ainsi d'affiner notre diagnostic social.

Ces entretiens sont des moments d'échange où nous essayons d'orienter au mieux la personne, étape

*UNE QUALITE DE L'ACCUEIL  
ET UNE COHERENCE DES  
INTERVENTIONS*

par étape, afin que ses projets se concrétisent.

L'orientation des personnes est très personnalisée en fonction des priorités qui nous apparaissent. Si le logement est souvent la priorité de chacun, l'accès aux soins, aux droits et la reprise des repères temporels et sociétaux restent des étapes incontournables au préalable.

L'équipe s'appuie sur le réseau partenarial pour accompagner au mieux les personnes et ainsi affiner le diagnostic social. Ce travail d'équipe nous permet souvent de remobiliser la personne lorsqu'elle perd confiance en elle, qu'elle a tendance à replonger par manque de motivation et de redonner un sens aux actions.

## **Les partenaires principaux**

- EMP
- SIAO
- Dispensaire  
Emile ROUX
- Relais Santé
- Solidarité santé  
63
- SATIS
- ANPAA
- ACT
- CCAS
- CG
- PAJ
- Mission locale
- Pôle emploi
- Mains ouvertes

La liste n'est pas exhaustive

## **Intervention d'aide à la personne**

- ✓ Accès aux droits
- ✓ Accès au logement adapté
- ✓ Logement pérenne (public et privé)
- ✓ Inscription pôle emploi
- ✓ Accompagnement sur les dispositifs d'insertion professionnelle en partenariat avec le conseiller de l'ADJ

## **Sorties du dispositif**

1 personne a obtenu un appartement dans le parc privé (suivi AVDL) ;

1 personne a obtenu un appartement dans le parc public (suivi AVDL) ;

1 personne a été hospitalisée ;

3 personnes sont parties pour de fréquents problèmes de comportement ;  
3 départs volontaires ;  
1 retour en famille ;  
1 orientation sur les ACT ;  
1 départ sur la maison relais CE CLER.

### **La vie sur le site**

Dans la mesure du possible, nous mettons en place des activités ou nous organisons la vie du site au plus proche de « la réalité de la vie en société ». Les projets évoluent au fil du temps et ce grâce à notre observation quotidienne du public.

### **Les propriétaires de chiens**

Nous accueillons de nombreux propriétaires de chiens. A leur arrivée sur les chalets nous avons constaté que même s'ils sont bien éduqués, la plupart de ces chiens n'ont pas l'habitude de rester sans leur maître. De ce fait, il était difficile pour certaines personnes de les laisser dans le chalet sans retrouver de nombreux dégâts.

A l'inverse, au vu de la petite surface des chalets, les propriétaires de chiens ne pouvaient pas se reposer

une seconde sans leur(s) chien(s). Même le nettoyage du chalet devenait compliqué.

Afin de faciliter l'adaptation des chiens et de « laisser leur maître respirer », nous avons concrétisé le projet de fabrication de niches. Ce projet est né de réunions organisées autour de ce sujet.

Une des personnes hébergées à proposer de



fabriquer la sienne tout en montrant aux autres propriétaires de chiens comment réaliser la leur. Au final la construction des niches a fait l'objet d'un « travail d'équipe ».

Deux niches ont été réalisées pour l'instant.

### **Les repas collectifs**

Les personnes qui ont vécu de nombreuses années dans la rue ont souvent perdu leurs repères. Elles ne mangent pas régulièrement, cuisinent rarement. De même, la plupart des hébergés se lèvent tard s'ils n'ont

pas de rendez-vous le matin. De ce fait, ils n'ont pas vraiment faim à midi.

Nous avons mis en place un repas tous les vendredi midi. Ce repas n'a aucun caractère obligatoire mais nous encourageons les hébergés à y participer. Nous les réveillons le matin et leur proposons de préparer le déjeuner avec nous.

Si toutefois les accueillis ne souhaitent pas participer à l'atelier cuisine, nous leur proposons par la suite de venir partager le repas avec nous.

Cet atelier permet de partager un moment convivial où chacun peut s'exprimer librement autour d'un repas équilibré. Il permet aussi aux accueillis d'avoir une activité collectif.

### **Se nourrir**

Après une période d'observation du public hébergé et de son fonctionnement, nous nous sommes rendu compte que la distribution systématique de colis alimentaire n'avait pas de sens d'un point de vue éducatif.



En effet, cette distribution n'incitait pas les hébergés à mettre en place un budget qui permet de « boucler les fins de mois ».

La distribution de colis deux fois par semaine entravait l'autonomisation des personnes et ne les encourageait pas à s'organiser. C'est pourquoi, nous avons récemment mis fin aux colis alimentaires.

Nous avons donc décidé de travailler autour de trois axes :

Apprendre à faire ses courses ;

Travail sur le budget ;

Reprise d'un rythme de vie en adéquation avec la société.

La remise de colis est maintenue une fois par semaine pour les personnes qui n'ont pas de ressource jusqu'à l'ouverture de leurs droits afin de ne pas les maintenir dans la grande précarité.

De même, cela doit être maintenu le premier mois à l'arrivée des hébergés. En effet, il semble important d'accueillir les personnes avec un minimum de confort afin qu'elles puissent se poser dans de bonnes conditions.

## Les activités

*DE L'ANIMATION A LA  
DIMENSION COLLECTIVE*

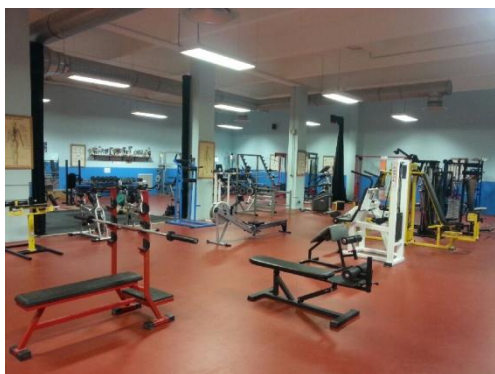
Lors de l'année 2013, diverses activités ont été proposées et mises en places par l'animateur de la structure dans l'objectif de créer du lien social. Ces activités ont pour but de sortir les personnes en grande difficulté de leur quotidien, de reprendre confiance en eux et de travailler la revalorisation de leurs capacités.

### Sorties sportives

Randonnée : 9 personnes. Tous les mardis après-midi

Canoë Kayak : 8 personnes. 2-3 fois/mois.

Printemps/été



Visite des châteaux de la région

Piscine 5 à 6 personnes

Foot en salle : lundis après midi

Musculation : mardis matin

## Activités ludiques

Belote : 4 personnes. 2 fois/semaine

Echecs : 2 personnes. 2 fois/semaine. Libre

Atelier cuisine : 8 à 9 personnes. Tous les vendredis

Bowling : 5 à 6 personnes. 2 fois /mois lorsque les finances le permettent.

Pétanque : 10 personnes presque tous les jours suivant la météo

Pêche : 1 fois/semaine suivant la saison

Le Pal : 7 accueillis 1 accompagnant 1 stagiaire

Un atelier artistique autour du recyclage a été mis en place par Melle Viciano, stagiaire sur la stabilisation (collage, fabrication d'objets fonctionnels...)

*SORTIR DU QUOTIDIEN, ENSEMBLE, ENSEMBLE ....SONT AUTANT D'OCCASIONS POUR LES PERSONNES ACCUEILLIES DE METTRE EN ŒUVRE LEURS POTENTIELS ET DE RENCONTRER DIVERSES PERSONNES*

Sorties et spectacles Association « Culture du Cœur »

Spectacles divers

Coopérative de Mai

Match basket, foot, volley...

Toulon 2013

Cette année notre boutique a fait bonne figure terminant à la deuxième place au tournoi de foot des rencontres sportives solidaires.

Cependant nos boulistes bien que motivés ont juste fait preuve.....de motivation

### Championnat de football inter entreprises

Cette année une équipe en « championnat corpo » a été créée.

L'équipe est constituée de 6 salariés dans laquelle ont été admis 10 bénéficiaires de l'ADJ. Le championnat 2013/2014 se déroule de septembre à mai.

L'objectif de ces rencontres est de permettre aux bénéficiaires de l'ADJ d'intégrer une équipe à part entière et d'effacer les « traces de la précarité », les frontières

disparaissent et laissent place au groupe.

Cette équipe permet aussi de



revaloriser les personnes, de leur donner des objectifs concrets avec des horaires à respecter, des normes d'hygiène, un comportement adapté et une certaine maîtrise de soi.

L'unicité de ce groupe permet que le championnat perdure dans de bonnes conditions tout au long de la saison.

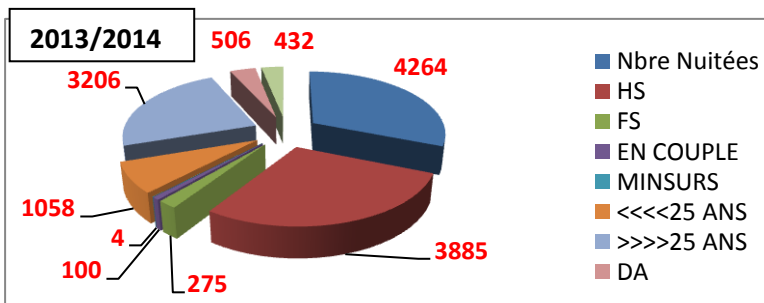


# HEBERGEMENT HORIZONTAL

## Missions :

Le dispositif d'hébergement d'urgence repose sur le **principe d'hébergement inconditionnel des personnes en situation de détresse**, posé par l'article **L. 345-2-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (C.A.S.F.)** qui prévoit que « *toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence* ».

L'hébergement d'urgence est destiné à apporter



des solutions immédiates et de courtes durées à des demandes urgentes en offrant des prestations de première nécessité (abri de nuit, repas, hygiène...) à des personnes sans-abri, en **situation de grande exclusion** ou brutalement confrontées à une absence de logement, de toit, d'abris.

**Cet hébergement, dit « Les Bungalows », permet d'accueillir en extrême urgence** pour une mise à l'abri des personnes isolées (hommes et femmes), et/ou en couples ; de plus de 18 ans ; de propriétaire de chiens et permet l'élaboration d'un pré-diagnostic et la résolution des problèmes les plus criants, avant une orientation vers une structure adaptée aux besoins de chacun.

C'est un premier refuge, un lieu pour tous où l'on accueille et où l'on reconforte. Toute personne en détresse peut y trouver un soutien et une aide.

Il repose sur un certain nombre de principes comme la garantie d'une aide immédiate, inconditionnelle, globale, qualifiée et adaptée aux divers publics et à leur situation.

L'accès aux « Bungalows » se fait par l'intermédiaire de la veille sociale départementale (n° d'appel d'urgence 115). Les places sont attribuées pour une semaine.

## **Un hébergement inconditionnel :**

L'hébergement d'urgence se fait sans conditions réglementaires de ressources. Il s'agit d'un accueil **« inconditionnel » de type «bas-seuil d'exigence »**



c'est-à-dire sans sélection des publics accueillis, sans discriminations.



L'accueil  
inconditionnel permet  
à toute personne à la  
rue, quelle que soit son  
origine et sa régularité

de séjour en France, doit pouvoir bénéficier si elle le souhaite d'une prise en charge immédiate dans une structure d'urgence. Ce principe figure dans le Code de l'Action Sociale et des Familles qui régleme l'accueil et la prise en charge dans les structures d'urgence (article L.345-2-2 CASF).

## **Moyens humains et matériels, capacité d'accueil :**

Sur place sont présents un éducateur spécialisé, six veilleurs ainsi qu'un agent de maintenance. Un passage de relais se fait entre chaque travailleur afin de garantir au mieux une continuité dans la prise en charge. Les veilleurs assurent et préservent l'absolue sécurité des personnes accueillies.

Les « Bungalows » disposent de 27 places plus 3 places maraude. 10 places de plus sont ouvertes lors des périodes de « grand froid ». Le plan « grand froid » est déclenché par le Préfet de chaque département lorsque les conditions météorologiques deviennent extrêmes. Cette création de places d'hébergement, dites de "mise à l'abri", complète les places d'hébergement d'urgence en nombre insuffisant pour accueillir l'ensemble des personnes à la rue.

Hors campagne hivernale, la capacité d'accueil redescend à 20 places.

Le site permet aux usagers de pouvoir être accueillis avec leurs animaux de compagnie.

Des journaux ainsi que des magazines sont mis quotidiennement à disposition des usagers afin de pouvoir rester informé des actualités. Une télévision va bientôt être installée.

**L'accompagnement social, ou comment faire de l'accueil d'urgence une voie d'insertion ? :**

## Accueil & écoute :

Au-delà de l'hébergement, une attention particulière est accordée à l'accueil, à l'écoute des personnes.

Chaque personne arrivant aux « Bungalows » est accueillie avec une boisson chaude et de quoi se restaurer. Une présentation de l'équipe et du site lui est faite.

L'écoute est le lieu où vient se déposer la parole. Dans cet espace qu'est l'écoute, l'utilisateur énonce des demandes. Ces demandes sont à prendre tels quelles. Cela permet d'accompagner l'utilisateur pour qu'il trouve en lui-même des raisons d'agir, qui donnent du sens à sa démarche.



L'écoute est primordiale dans la relation éducative. Elle est un outil du travailleur social. Elle permet le

respect de l'autre. « L'écoute n'est pas seulement la réception des dires de l'Autre ; elle est aussi acceptation de ce qu'il est »<sup>1</sup>. Mais cet outil ne saurait être utile sans la présence de l'utilisateur. Il ne peut y avoir d'écoute sans parole. La parole est le lieu où le sujet se fait naître. Beaucoup de personnes accueillies aux « Bungalows » se considèrent comme des personnes « sans voix », des personnes auxquelles la société a tourné le dos, que la société n'écoute plus. Cette écoute, cette disponibilité attentive, est donc plus qu'essentielle. Elle permet de mieux orienter notre travail et à réinterroger et adapter sans cesse notre pratique.

## **Évaluation et orientation :**

Le principe de continuité de la prise en charge qui guide légalement, depuis le 5 mars 2007, l'action de l'hébergement d'urgence, incite à proposer aux personnes d'entamer un processus de prise en charge adaptée, qui permettra de trouver des solutions d'hébergement plus stable.

---

<sup>1</sup> GABERAN Philippe, *Cent mots pour être éducateur*, p. 116

Le principe de continuité : l'article 4 de la loi DALO a instauré le principe de continuité en vertu duquel : « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adapté à sa situation ».

Au-delà de la mise à l'abri, le travailleur social des « Bungalows » peut donc proposer une évaluation de la situation des personnes et une orientation vers des structures d'insertion adaptées.

En accédant aux « Bungalows », les usagers trouvent un lieu assurant leur sécurité, leur gîte et leur restauration, et où ils peuvent progressivement (re)construire des liens et un avenir. Leur accompagnement par le travailleur social s'efforce de mobiliser leurs aptitudes, leurs ressources et de les soutenir dans la construction d'un « désir ».

La situation de l'hébergé est évaluée. Il est accompagné dans une démarche d'accès aux droits et redirigé vers une structure d'insertion adaptée.

La présence de l'éducateur, quelques heures par jour, à l'Accueil de Jour, permet de constituer, d'établir une passerelle et ainsi faciliter en journée la continuité de la prise en charge en constituant un véritable lien, nuit et jour.

Le plus important reste d'accueillir la personne dans sa singularité et d'adapter autant que possible notre accueil et notre accompagnement à chaque personne.

Gardons également à l'esprit qu'il y a toujours une place sociale pour chaque usager, celle que lui-même désire.

## **Partenariat :**

Le site des « Bungalows » développe des relations, en lien avec les services de l'Etat, avec les lieux d'accueil de jour, les établissements de santé, les services d'urgence psychiatrique, les structures d'hébergement du département et les travailleurs sociaux de secteur. Il s'adapte également à la situation des différents publics en établissant le contact avec les organismes spécialisés dans l'orientation de ces publics.

Des partenariats ont été mis en place avec la Banque Alimentaire et une boulangerie du quartier pour la restauration des usagers. .

Depuis cette année une entreprise d'insertion participe au nettoyage du linge et ainsi nous permet de pouvoir accueillir les usagers dans des conditions d'hygiène optimales.

## **Témoignages :**

Baptiste : « J'étais en galère. J'ai rencontré un gars à Clermont Ferrand. Il m'a emmené à la Croix Rouge. J'y ai dormi 2 ou 3 nuits. Ils ont fait le 115 pour moi, je ne connaissais pas. Ils m'ont orienté aux Bungalows. J'ai été bien accueilli. Ils m'ont dit d'aller à l'Accueil de Jour. Là-bas j'ai pu être aidé. »

Rico : « Je pensais avoir de la famille sur Clermont Ferrand. Je suis venu avec un pote. En fait je les ai pas vu. Du coup on a rencontré des gens. On a fait le 115. L'équipe aux Bungalows est cool. C'est confortable. C'est dommage que ce soit pas ouvert en journée. »

Rémi et Sophie (en couple) : « On devrait pouvoir se faire à manger entre nous afin d'être responsables et autonomes. C'est bien la fermeture la journée comme ça on se motive pour les démarches. Mais je suis enceinte

et je suis fatigué de marcher toute la journée. Y a pas assez de places pour tout le monde ce qui oblige de séparer les couples. C'est compliqué pour moi de dormir sans le père de ma fille qui va naître. Dans les sanitaires ça pue les égouts ! Bon accueil aux Bungalows, bons conseils. La Maraude fait du bon boulot. La venue d'un médecin manque aux Bungalows. 2 ou 3 fois par semaine. J'ai 21 ans, j'ai toujours été avec mes parents. Je connais pas le milieu de la rue. J'arrive là à 17h30, séparé de mon homme, enceinte. Les gens ici m'ont soutenu, remonté le moral. Je me suis dit : je ne suis pas toute seule... »

Johann : « Je suis parti de chez mes parents. C'était compliqué. Après plusieurs semaines en tente, 3 policiers m'ont dirigé vers une assistante sociale qui m'a dit de faire le 115. Il y avait pas de place. Il faisait froid. Le lendemain, ils m'ont orienté aux Bungalows. Les places sont chères. L'accueil était bien. J'étais mieux que dehors. J'ai eu des conseils pertinents sur les démarches administratives que j'avais à faire. Par contre la fermeture en journée nous oblige à prendre nos affaires pour faire les démarches et ce n'est pas facile, surtout pour ceux qui sont en mauvaise santé. Les hébergements sont rudimentaires. Les repas du week end sont légers et pas variés, mais on mange. Le personnel est compétent mais manque de moyens matériels. »



L  
A  
  
M  
A  
R  
A  
U  
D  
E

## Quelques chiffres ...

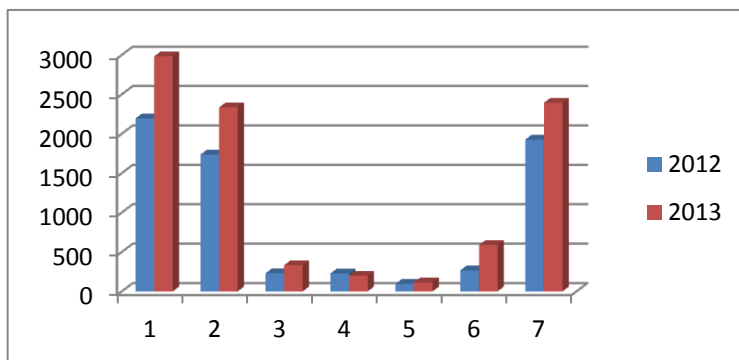
... **2982** contacts sur l'ensemble de l'hiver représentant 300 personnes différentes.

... **350** nuitées proposées pour la mise à l'abri de 100 personnes différentes.

... **2500** boissons chaudes servies dont **2000** soupes.

... **130** duvets et couvertures fournis.

... **20** RADIOS DYNAMOS



1 : Nombre de contacts **2196/2982**

2 : Hommes seuls **1737/2335**

3 : Femmes seules **230/332**

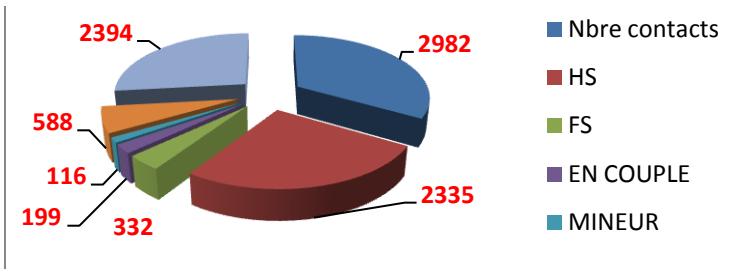
4 : En couple **229/199**

5 : Mineurs **96/116**

6 : Moins de 25 ans **269/588**

7 : Plus de 25 ans **1927/2394**

## CONTACTS 2013/2014



La Maraude est un dispositif de la Campagne **hivernale allant à la rencontre des personnes sans abris** du 1<sup>er</sup> novembre au 1<sup>er</sup> avril.

Elle fonctionne avec un travailleur social et grâce à l'investissement d'une trentaine de bénévoles. Ce groupe de bénévoles est composé de personnes aux profils variés et complémentaires. Nous retrouvons des étudiants (en tourisme, travail social, psychologie ...), des actifs (infirmier, agent immobilier, ingénieur, employé ...) et des personnes à la retraite. La diversité de ce groupe permet un croisement de regards très enrichissant, chacun ayant ses propres valeurs et représentations, sa façon d'être dans le rapport aux autres, et sa propre sensibilité.



Cette année, nous avons accueilli sur quelques Maraudes, des bénévoles de la Croix-Rouge. La Croix-Rouge assure, si besoin, le dispositif de mise à l'abri particulier en cas de Plan Grand Froid comme par exemple les gymnases ouverts l'hiver 2011-2012.

Les équipes de Maraude sont composées de 3 personnes chaque soir, dont le travailleur social 5 soirs par semaine. L'équipe part à bord d'un véhicule à la rencontre des personnes sans abris ou en situation de grande précarité dès 19h00. En fonction des situations particulières, des signalements relayés par le 115 et des besoins constatés, la Maraude a terminé sa tournée entre 22h30 et 1h00 du matin.

Le Plan Grand Froid pendant lequel nous Maraudons toute la nuit n'a pas été déclenché du fait des températures exceptionnelles de cet hiver, l'un des 3 plus chaud depuis 100 ans. Seulement le Niveau 1 a été atteint, en Novembre, pendant 9 jours.

La Maraude fonctionne en partenariat avec le 115 qui lui transmet les signalements et autres informations nécessaires.

## Les missions de la Maraude :

### **La création ou le maintien du lien social**

La première mission de la Maraude est d'aller à la rencontre des personnes isolées afin de maintenir ou de recréer le lien social. Nous avons rencontré cet hiver des personnes n'ayant aucun autre contact que celui de la Maraude. Nous nous sommes alors fixés comme objectif de créer une relation de confiance, au rythme des personnes, et de les accompagner avant la fin de l'hiver, vers des lieux pouvant devenir repères. Sur un principe de libre adhésion, nous tentons d'amener les personnes vers le droit commun.

Cette dimension de lien social est la priorité de la



Maraude qui, grâce à sa mobilité et son intervention nocturne, se permet d'aller à la rencontre des personnes qui ne vont pas ou plus vers les autres. La

présence quotidienne assure une constante dans la relation entre la personne et la Maraude. Parfois attendue, parfois nécessaire, parfois fuie ou refusée, la

Maraude s'adapte à l'envie, au besoin et à l'humeur des personnes de la rue.

Pour les personnes en souffrance psychique, avec lesquels la Maraude fait un travail de fourmis afin d'essayer, à leur rythme, de les conduire vers le droit commun, un service de Maraude qui se permet d'aller vers, et se laisse le temps de la rencontre, paraît indispensable tout au long de l'année. En 5 mois, c'est mission réussie pour certains. Pour d'autres, nous craignons de les retrouver en novembre prochain, dans la même situation ou pire. Le lien établi cet hiver risquant d'être perdu, il faudra repartir de la rencontre ...

### **L'orientation vers les dispositifs adaptés**

Le travailleur social de la Maraude, par ses connaissances du dispositif et son réseau de partenaires peut orienter les personnes rencontrées vers les structures correspondant à leurs besoins et demandes.

C'est ainsi que de nombreuses personnes ont été orientées vers l'Accueil de Jour, le Service Urgence, Solidarité Santé 63, l'Equipe Mobile de Psychiatrie, le CCAS ... Parfois, ce sont les intervenants médicaux et

sociaux qui se sont rendus vers les personnes, avec leur accord et à la demande de l'équipe de Maraude.

### **La mise à l'abri**

La Maraude dispose chaque soir, de 19h30 à 21h30, de 3 places d'hébergement, pour une nuit. Ces places nous ont permis de mettre à l'abri environ 100 personnes en 350 nuitées. Suivant les soirs, ces « places maraude » ont été utilisées différemment. Elles ont profité à des personnes connaissant le 115 mais n'ayant pas eu de place par ce dispositif, de dormir à l'abri. Elles ont permis à des personnes, ne connaissant pas ce dispositif, d'y avoir accès avec l'explication de son fonctionnement.

Grace à notre présence journalière, nous avons pu au rythme des personnes, proposer une mise à l'abri qui a débouché sur une ré-affiliation à l'hébergement d'urgence.

Nombre d'entre eux sont aujourd'hui entrés dans un processus de réinsertion par le logement avec des orientations effectives ou en passe de l'être vers les CHRS, les Chalets de Stabilisation, les Maisons Relais ...



Ce travail de Maraude nous permet de laisser à la personne le choix d'adhérer ou non à un éventuel accompagnement social. Ce lien social que nous essayons de créer ou recréer chaque soir est un travail de patience, ou les objectifs sont parfois minimes.

Par exemple, c'est ainsi que nous avons passé 2 mois et demi pour amener Yoann à une simple domiciliation. Cette première étape difficile à franchir l'amène aujourd'hui à se mobiliser dans ses démarches.

Pour Julien, le contact avec l'autre est difficile, par le biais de son compagnon canin, nous entrons en relation avec lui, un peu plus chaque soir. Un mois, c'est le temps qu'il lui a fallu pour aller bénéficier d'un repas chaud au bus des restos de cœur. Deux mois, pour franchir la porte de l'Accueil de Jour et avoir ce lieu repéré pour Avril, lorsque plus personne ne viendra à sa rencontre.

### **L'apport de boisson, nourriture, matériel ...**



Les boissons chaudes et autres matériels apportés aux personnes viennent combler un



besoin, mais avant tout, ce sont des prétextes à la rencontre et à la relation. En effet, autour d'une soupe ou d'un café, la discussion se met en place plus aisément, et le lien social se retrouve. L'aspect informel de la Maraude facilite le contact avec le travailleur social pour ceux qui ne réussissent pas à pousser la porte des structures ou qui ne connaissent pas les dispositifs auxquels ils pourraient avoir accès. Par cette approche et ce lien facilité, le travailleur social peut expliquer à la personne ce à quoi elle peut prétendre, l'orienter vers les dispositifs et parfois, instruire des demandes d'hébergement.

La Maraude a pu fournir cette année environ 400 biens matériels et alimentaires. (Duvets, Couvertures, Chaussettes, Gants, Bonnets, Echarpes, Vêtements, Blousons, Tapis de sol, Croquettes pour les chiens, Radios, Pique-niques, Rations de survie, Sac à dos, Chaussures ... le tout issu de dons)

### **Evolution de la population rencontrée :**

Par rapport aux années précédentes, nous notons un changement de population.

Le nombre de personnes souffrant de troubles psychiatriques est en réelle augmentation. Certaines ne présentent ni de danger pour elles mêmes ni pour les autres, mais ne bénéficient pas d'un hébergement et

d'un accompagnement adapté. D'autres, avec des troubles plus importants nous ont amené après évaluation, à des demandes d'hospitalisation.

La population étrangère à la rue s'est modifiée. Nous avons rencontré des personnes de l'union européenne venues chercher emploi puis logement, en provenance de Bulgarie, Espagne et Hongrie.

La population Roumaine est beaucoup moins visible que les années précédentes. La majeure partie sont abritées dans des squats et nous sollicitent beaucoup moins qu'auparavant.

Les personnes en demande d'asile sont en demande de matériel et d'hébergement lorsqu'elles n'ont pu en bénéficier via le 115. Nombre de personnes individuelles trouvent refuge dans un lieu autogéré lorsqu'elles se retrouvent sans solution. Les difficultés observées concernent les familles qui ne peuvent prétendre à un hébergement qu'après leur rendez-vous en Préfecture.

Les jeunes en errance, les personnes ayant choisi un système de logement alternatif (squats, camions ...), les routards ... sont en petite augmentation. Mais la majorité d'entre eux ont un bon accès à l'art de la débrouille, une bonne connaissance des dispositifs et savent les solliciter.

## CONCLUSION

Chacun des membres du personnel éducatif a contribué à l'écriture de ce rapport d'activité 2013. Il est nécessaire de saluer leur travail et leur engagement professionnel. Sans oublier, bien sûr, l'engagement et la présence de tous les bénévoles au sein du Collectif.

Le sérieux et le questionnement de chacun reflète la qualité de notre travail. C'est l'alchimie de ces savoirs faire, de cette organisation, et de ces rencontres qui nous permettent de dire aujourd'hui que la présence et l'action menée par le Collectif sont essentielles dans l'intervention sociale de l'agglomération Clermontoise.

La mutualisation et la coordination de nos actions permettent désormais une meilleure lisibilité à la fois pour les usagers, les partenaires associatifs et institutionnels. Nous avons pu le montrer au travers des différents axes d'intervention que nous développons chaque jour au sein de l'accueil de jour et des services d'hébergement.

Nous avons, tout au long de ce rapport, développé l'attention que nous portons à la notion d'Accueil et à l'instauration du Lien. Cette posture partagée avec l'ensemble du Réseau des Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre est particulièrement importante.

La pauvreté n'est pas une fatalité, elle est à combattre, elle n'est pas rédhibitoire, et ne doit pas entacher la personne. Chacun d'entre nous a droit à la dignité, à la culture et à la reconnaissance.

## Les axes de travail pour l'année 2014 :

### MOBILISATION DES USAGERS

Les usagers sont dans l'ensemble les grands absents du développement Social Local. Si le public est souvent invité à participer, peu d'actions émergentes sont portées par les usagers eux-mêmes, bien souvent l'initiative est prise par les travailleurs sociaux et les stagiaires au sein des structures.

Les raisons, il nous semble, tiennent autant de notre manque de savoir faire à mobiliser et responsabiliser les usagers, qu'aux freins financiers encore trop présents. Les budgets de fonctionnement de plus en plus restreints nous contraignent souvent à l'abandon de ce type d'action. Notre désir d'aller rapidement sur nos objectifs nous amène à passer, parfois, à coté du sens même de l'accompagnement en travail social.

Cette année nous avons eu à cœur de mettre à l'initiative des usagers un certain nombre d'actions culturelles, sportives et éducatives (ateliers divers) que nous vous avons décrites dans le rapport d'activité.

Nous porterons une attention toute particulière pour l'année



2014 sur les participations des usagers en temps que citoyens aux décisions et aux actions menées au sein du Collectif Pauvreté Précarité, l'intérêt est de solder le déficit de

confiance des usagers en construisant avec eux des réponses à leur difficultés.

## MAINTIEN DU TRAVAIL PARTENARIAL

Comme vous avez pu le voir à la lecture du rapport d'activité 2013, l'ensemble des partenaires du Collectif Pauvreté

*UN RESEAU POUR OBSERVER, AGIR, ET INTERPELLER*

*Au travers des actions que le Collectif Pauvreté Précarité portent, et que la Fondation Abbé Pierre soutient, le réseau des Boutiques Solidarité s'inscrit dans une dynamique constante..*

Précarité ont à cœur en cette période de crise, d'activer tous les leviers à disposition du territoire pour lutter

ensemble contre la Précarité.

Nous nous attacherons durant cette année 2014 comme nous l'avons fait en 2013 à faire ensemble une relecture des domaines d'intervention de chacun afin de maintenir ce lien essentiel qui donnent sens au Travail sociale territoriale.



*ÉVITONS QUE DE PLUS EN PLUS  
DE PERSONNES EN ARRIVENT LÀ :*



*C'EST UN ENJEU DE SOCIÉTÉ  
QUE NOUS DEVONS TOUS PORTER*