

S'il fallait commencer cet éditorial par deux mots ce serait : BRAVO & MERCI.
Bien sûr viendraient ensuite : épidémie, confinement et surtout, pour tous les professionnels de la Clède : PROTÉGER - METTRE A L'ABRI—INNOVER...

Mais aussi, répondre différemment afin que celles et ceux, qui comptent sur la Clède, se sentent en sécurité. C'est la raison pour laquelle des lits supplémentaires d'hébergement ont été ouverts et notamment pour les femmes victimes de violences.

La solidarité, l'adaptabilité, le partenariat, le lien avec le collectif des bénévoles, et avec les associations caritatives : depuis toujours ces valeurs, ces engagements font partie de la Clède.

Grâce à la prévoyance de notre directeur, personne n'a manqué de masques, de gel hydroalcoolique, de gants, de blouses et d'hygiaphones construits par la Ressourcerie.

Le télétravail a été mis en place pour ceux qui, vu leur fonction, en avaient la possibilité.

Un mot tout particulier pour les salariés qui, malgré les organisations et précautions prises, ont attrapé la COVID. Ils ont repris le travail mais pour chacun d'entre eux, ce fut un moment difficile.

Malgré cette période tourmentée, le nouveau Centre Social, géré par la Clède, fonctionne avec une participation importante des habitants des quartiers concernés.

Au nom de tous les administrateurs, je tiens à remercier, une fois encore, tous les professionnels de la Clède ainsi que notre directeur qui s'apprêtera à penser à sa retraite fin 2021.

Roselyne BECUE-AMORIS
Présidente

Service d'Accueil de Jour des Exclus	2
Service d'aide aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales	4
Stages de responsabilisation pour la prévention et la lutte contre les violences au sein du couple et sexistes	6
Pôle asile et intégration des réfugiés	7
Service Hébergement Montbounoux	11
Service Hébergement FAS	13
Logement d'Abord	15
Service Logement	16
Pensions de Famille	18
Pôle Santé : ACT et LHSS	20
Ressourcerie	22
Centre Social « Les bancs publics »	24
Ateliers sociolinguistiques et Citoyenneté	26
Les Ricochets de la Clède	27
Les services transversaux	29
La crise sanitaire de la COVID	31
Synthèse Chiffrée	35

EVÈNEMENT

Premier confinement : protéger Transfert de la mission accueil de jour sur l'hôtel

Première phase : repérage des besoins

Pendant la semaine du 16 mars 2020, nous nous sommes attelés à identifier les lieux de repli des personnes SDF que nous connaissions. Ce diagnostic, nous l'avons partagé avec le SAMU Social d'Alès.

- Un groupe de 5 personnes a décidé de rester, dans une commune voisine à Ners, dans un campement qu'ils avaient déjà investi. Ils vivaient dans un box de chantier et disposaient d'un groupe électrogène. Leur raisonnement a été de dire : « il vaut mieux être à l'air libre qu'enfermé à l'intérieur »,
- D'autres se sont réfugiés chez des tiers. En général, il s'agissait de personnes qui fréquentaient, par le passé, le SAJE,
- Une personne a voulu rester dans un garage désaffecté,
- Une personne, en compagnie de ses 5 chiens a voulu rester sous sa tente en dessous du parking du Gardon,
- Une femme occupait son véhicule.

Au total : 22 adultes et 2 enfants.

Les animaux ont été acceptés par le gérant de l'hôtel

Deuxième phase : mise à l'abri

Nous avons très rapidement, en collaboration avec les équipes des CHRS, installé à l'hôtel 12 personnes.

En accord avec le CHUS d'Alès, géré par la Croix-Rouge, et au regard de la contagiosité importante du virus, nous avons procédé au desserrement de leur structure en hébergeant à l'hôtel 2 autres personnes (1 femme et 1 homme).

Ce sont rajoutées 2 personnes sortantes des LHSS pour lesquelles, les restrictions COVID étaient difficiles à respecter.

En accord avec le 115, nous avons accompagné des personnes pour lesquelles nous avons donné l'alerte: 1 jeune homme connu du Club

de Prévention (Association Avenir Jeunesse), 3 hommes et une famille de 4 membres

La prise en charge

Nous nous sommes coordonnés avec l'équipe des CHRS.

L'équipe du SAJE était chargée de rendre visite chaque jour aux hébergés en leur apportant le repas du midi fourni par la cantine solidaire, le repas du soir étant apporté par le Samu social.

Chaque jour, un relevé des présences a été envoyé au 115 par l'équipe du CHRS.

Nous avons accueilli, en urgence, via les forces de l'ordre, une dame victime de violences. Un relais rapide a été fait avec l'équipe de l'accueil de jour pour femmes victimes de violences et celle du CHRS FAS pour

assurer le suivi.

De façon générale, notre mission a consisté à :

- Répondre aux besoins primaires (repas, hygiène, vêtements...),
- Veiller au bon déroulement du confinement et rappeler les consignes sanitaires,
- Remettre des attestations de déplacement,
- Répertorier les médecins traitants,
- Apporter une écoute psycho sociale,
- Soutenir le gérant de l'hôtel,
- Nous coordonner avec les différents acteurs intervenant auprès de ce public (équipes internes à la Clède, Samu social, association Aides, cantine solidaire, 115).

**ENERGIE -EFFICACITE-SOLIDARITE-
SOUTIEN ENSEMBLE**

SOLIDARITÉ

Relations avec le caritatif

Malgré une année 2020 très particulière, il y a bien une chose qui perdure, c'est le soutien apporté par **l'ensemble des associations caritatives** au public du SAJE.

Lorsque l'on repère un besoin alimentaire/ vestimentaire important et si la personne n'a pas les moyens d'y remédier, nous l'orientons vers une association caritative. Après avoir pris contact au préalable avec celle-ci, nous remettons à la personne un bon lui permettant de recevoir un colis gratuit.

Une convention entre l'association la Clède et l'Entraide Protestante d'Alès facilite la prescription d'une aide alimentaire pour l'ensemble des services. La distribution s'effectue à partir d'un camion installé le mardi, proche du siège de l'association. Plusieurs modalités sont possibles : un colis d'urgence, la délivrance d'un colis défini dans le temps, l'épicerie solidaire avec une participation financière de l'utilisateur.

Les bénévoles du **Collectif des Chômeurs d'Alès** et **l'antenne alésienne de la Croix-Rouge** nous apportent régulièrement des surplus alimentaires. Sandwichs, chocolat et gâteaux sont alors distribués le jour même

SERVICE CIVIQUE

Une mission citoyenne

Leslie a terminé sa mission en début d'année 2020. Un tremplin qui lui a permis d'intégrer une formation de monitrice éducatrice.

Puis ce fut le tour de Julie pour 6 mois de mission. Une jeune femme dynamique, et volontaire. Elle a accompli une mission qui a consisté à faciliter les orientations vers les associations caritatives.

Début décembre, Sarah propose ses compétences à l'utilisation de l'outil informatique et anime, tous les jeudis, un atelier pâtisserie. Elle se destine, elle aussi, à la formation de monitrice éducatrice et ce passage validera son expérience.

Des invendus en boulangerie

au public de l'accueil de jour.

Les petits déjeuners sont abondamment fournis en boulange et viennoiseries grâce aux dons de quatre professionnels. Le pain est abondant et souvent distribué pour être emporté. Des encas tels que friands, fougasses, pizzas... sont également proposés, permettant à certains de repartir à 11h30 avec une petite collation.

Les salariés s'organisent pour les collectes avant l'ouverture du SAJE.

Nous remercions les boulangeries suivantes :

Trois boulangeries alésiennes :

- **Boulangerie du Pont** le mercredi,
- **Moulin cévenol** le vendredi,
- **La mie Câline** tous les jours,

et **Le moulin d'Adèle** à St Christol les Alès.

Accueil et accompagnement des jeunes en rupture sociale :

109 jeunes

Dont **80** ont fréquenté l'accueil de jour

Service d'accueil et d'Orientation

858 personnes différentes

dont **818** domiciliées

Au 31/12/2020: file active de **463** personnes

Accueil de jour

499 personnes différentes pour **8481** passages

ACTUALITÉ

La réorganisation du service d'aide aux victimes de violences conjugales et intrafamiliales

Jusqu'alors, l'accueil de jour avait un fonctionnement indépendant du CHRS Femmes Accueil Solidarité de notre association. Il s'agissait d'un « Point écoute » où une intervenante sociale accueillait, et orientait les personnes victimes de violences vers les dispositifs d'accueil et d'accompagnement.

Nous avons repensé l'action en créant plus d'interactions et de passerelles entre l'accueil de jour, le CHRS et son service d'hébergement d'urgence. Une mutualisation effective de l'ensemble des deux équipes, de l'agent de développement chargée de projet, sous la responsabilité de l'équipe de direction, permet aujourd'hui une vision globalisée de la prise en charge de la « personne victime de violences ».

Il s'agit de prendre en compte les personnes accueillies dans un moment d'urgence, dans un besoin de renseignement, en recherche d'une écoute, d'une mise à l'abri nécessaire et potentiellement d'une continuité dans l'accompagnement des prises en charge des personnes hébergées au sein du CHRS ou de l'accueil d'urgence.

Ce fonctionnement a permis aussi de mutualiser des ressources et des outils de travail : réunions d'équipe communes, relais et supervisions notamment.

Cette réorganisation s'est donc réalisée dans le contexte « COVID » que nous connaissons et qui nous a confirmé la nécessité d'articuler de façon plus efficiente nos dispositifs pour agir au mieux et le plus rapidement possible face aux situations de violences conjugales.

L'intervention mobile

De la même façon et soutenu par les services de l'Etat, nous avons fait évoluer nos modalités d'intervention. C'est pourquoi, de façon concomitante avec la réorganisation du

service, a été initié, au premier octobre, la mise en place d'une intervention mobile destinée à la prise en charge des personnes victimes de violences.

Cette intervention mobile, portée à partir de l'accueil de jour dédié, par des travailleurs sociaux qualifiés et spécialisés dans l'accompagnement des femmes victimes de violences, s'est posée comme une nouvelle forme de pratique qui trouve toute sa pertinence pour soutenir tant nos partenaires que les personnes victimes. Ce soutien peut aller d'une aide à la mobilité à la mise en place d'un accompagnement global coordonnant

le « parcours » des femmes victimes. Au cœur de cette intervention, la notion « d'aller vers » se pose comme l'élément central de la pratique d'accompagnement que nous proposons.

Aller vers, de façon réactive et en réponse à l'urgence des situations, c'est, en premier lieu,

aller au-devant. Au-devant de la victime, de son histoire mais aussi au-devant de l'emprise qui l'empêche souvent de trop s'éloigner d'un domicile conjugal, lieu des violences. C'est aussi au-devant d'un partenaire qu'il soit intervenant social, des forces de l'ordre, service social départemental ou hospitalier, centre social, professionnel de santé, élu qui a procédé au premier accueil. C'est aller auprès de cette personne, de cette femme, de ses enfants, vivant, depuis des années parfois, des situations de violences qui se répètent inlassablement et jour après jour. C'est offrir, au plus près, une disponibilité, une écoute et une mise en mot sur des événements qui ne peuvent souvent se comprendre seul. Aller vers les victimes, c'est considérer les personnes dans leur humanité et attester d'une disponibilité qui peut offrir réconfort, soutien et poser les bases d'un fortlien dans un accompagnement futur par la nature du mouvement engagé.



DOSSIER

Notre partenariat avec les Soroptimist

Depuis 2014, nous avons développé un partenariat avec une ONG accréditée par l'ONU, « l'Union Française Soroptimist International », œuvrant pour le statut et la condition de la femme. Sensible à la problématique des violences conjugales, les « Soroptimist » ont souhaité nous rencontrer pour s'engager bénévolement auprès des personnes victimes de violences (accompagnement à la compréhension de la langue française, animation de groupes de discussion, ateliers permettant le cofinancement d'actions...). L'Union Française Soroptimist International nous apporte également un soutien matériel et financier non négligeable. En effet, ses bénévoles récoltent des fonds lors de manifestations soutenant la condition des femmes et nous reversent ensuite les fonds collectés. Ces dons nous permettent de développer et de proposer des actions de loisirs, des sorties extérieures, culturelles, et autres aides spécifiques.

Cette année, leur soutien a notamment

contribué à réagencer totalement l'accueil de jour dédié aux personnes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales.

Réagencement de l'accueil de jour

Réaménagé pendant le mois d'octobre 2020, l'accueil de jour pour femmes victimes de violences de l'association la Clède prend une toute nouvelle allure. Le chantier a été mené par l'équipe de travailleurs sociaux du service d'aide aux victimes de violences et soutenu par les services techniques de notre association. Grâce à notre connaissance des problématiques de violences conjugales, nous avons pu créer un lieu adapté à l'accueil et à la prise en charge des victimes. Nous avons aussi pu compter sur le soutien des membres des ateliers d'insertion de la Clède qui ont confectionné une part du mobilier. Au final, le rendu est là : un lieu « cosy », aux tons doux, épurés, avec des matériaux bruts comme le bois ou le rotin. La présence de plantes donne à l'ensemble une atmosphère accueillante et rassurante.

GRAND ANGLE

Les 3 premiers mois de l'intervention mobile :

13 personnes victimes de violences ont été orientées et prises en charge par l'équipe mobile.

Beaucoup de partenaires étaient à l'origine de ces orientations : CMS, CIDFF, intervenantes sociales commissariat et gendarmerie, 115...

Les motifs de l'accompagnement étaient de tout ordre :

- Mise à l'abri sur différents types de dispositifs: hébergement d'urgence dédié, hôtel,
- Accompagnement physique au dépôt de plainte,
- Accompagnement à l'hôpital,
- Accompagnement juriste du CIDFF,
- Entretien pour évaluation et orientation,
- Prise de contact.

Nous constatons qu'un réel intérêt est porté à l'action par les partenaires et qu'ils commencent progressivement à s'en saisir.

Pour les victimes qui doivent habituellement se présenter comme telles auprès des institutions, cette nouvelle approche d'«aller vers» pourrait leur permettre de bénéficier d'une prise en charge optimisée, plus sécurisée, plus accessible et plus rapide.

**L'accueil de jour pour femmes
victimes de violences**

122 personnes accueillies sur le service d'aide aux victimes de violences dont :

98 accompagnées dans le cadre de l'accueil de jour.

11 personnes reçues dans le cadre des permanences d'écoute.

13 personnes prises en charge entre octobre et décembre par l'équipe mobile.

12 ménages ont été orientés sur le dispositif d'urgence « Femmes Accueil Solidarité » de notre association.

ACTUALITE

Une forte mobilisation du tribunal Judiciaire d'Alès et du SPIP

Les stages de responsabilisation ont vu le jour fin 2019 sur Alès, après de longs mois d'élaboration tant sur le contenu que sur les modalités. Une convention avec le Tribunal Judiciaire d'Alès fixe le cadre de notre intervention. L'association, qui a été sollicitée par le CIDFF du Gard, à l'origine de ces stages, pour reprendre le flambeau, a souhaité proposer une action qui puisse constituer un premier travail de prise de conscience, d'introspection. Pour cela, nous avons fait le choix de construire un stage constitué de 5 séances collectives hebdomadaires d'1h30 entourées d'un entretien individuel préalable et d'un entretien bilan. Nous avons souhaité confier l'animation de ces stages à deux intervenants psychologues. S'il ne s'agit en aucun cas dans ce laps de temps de proposer un travail thérapeutique, nous avons élaboré le contenu de façon à ce que cela puisse favoriser chez les personnes une amorce, un déclic concernant les conséquences de leurs actes, une reconnaissance de leur responsabilité, une envie de s'interroger et de faire différemment. Nous parlons bien ici d'amorce, car il faudrait pouvoir aller plus loin et accompagner le cheminement de chacun pour observer un changement profond. Certains participants d'ailleurs sont en demande de poursuivre le travail.

Lors du dernier entretien individuel, les intervenants remettent à la personne une fiche de contact partenaires, le numéro de la Clède ainsi que le numéro vert national dont la personne peut se saisir à tout moment, pour avoir une écoute et éviter de retomber dans la spirale des violences.

Concrètement, les stages prennent la forme de groupes de parole de personnes qui ont en commun d'avoir commis des violences sur leur conjoint ou ex-conjoint. Ces moments collectifs de confrontation à des pairs ont pour but la levée du déni des faits, une prise de conscience et une reconnaissance de la responsabilité des violences exercées puis un changement de comportement relationnel.

Proposer un accompagnement individuel et collectif aux auteurs de violences en remettant l'humain au cœur de la justice. En différant les peines carcérales ou les sanctions pénales, l'objectif est d'éviter le risque de désocialisation ou de marginalisation tout en luttant contre la récurrence par la prise de conscience.

Si les principales orientations vers ces stages proviennent du Tribunal Judiciaire d'Alès et du SPIP, ils sont aussi accessibles aux demandes spontanées. Les groupes, ainsi créés, incluent des sujets ayant évolué dans leurs réflexions et d'autres moins. L'écoute mutuelle des récits de chacun permet d'ouvrir des perspectives et des remises en question.

Même si notre expérience en la matière est récente et qu'elle a été quelque peu freinée par le contexte sanitaire qui a décalé, de fait, le calendrier des stages, nous avons la conviction que le format que nous proposons peut constituer un support de travail pour lutter contre les récurrences.

Lorsque nous aurons plus de recul et un nombre plus conséquent de stages réalisés, il serait d'ailleurs essentiel de regarder l'impact de ces stages sur les récurrences et, plus largement, sur l'évolution des situations de violences. Cette observation, qui ne peut se faire qu'avec l'expertise du Tribunal et du SPIP, nous permettrait soit de poursuivre dans la même voie, soit de réajuster, le cas échéant, le contenu et le format des stages.

Au regard des données compilées mais en se gardant bien d'établir un profil type du participant, nous observons sur ces 3 stages réalisés que les personnes sont plutôt jeunes (30/45 ans), exercent en majorité une activité professionnelle et sont souvent séparés de leur conjointe.



Stages de responsabilisation

3 Stages mis en place en 2020 (le confinement a suspendu la démarche pendant plusieurs mois)

29 Participants

10% des participants sont des volontaires

UNE ANNÉE AU C.A.D.A. PLEINE DE PARADOXE ?

Exil, COVID, accès aux soins : une véritable gageure !

Nous sommes en guerre¹. L'ennemi est là, invisible et, pourtant, il frappe lourdement à nos portes. Cela fait des semaines, des mois que nous vivons cloîtrés chez nous, chez un oncle, un ami, un voisin. La peur tenaille nos ventres. L'espoir, que nous nourrissons dans nos cœurs, est encore tourné vers la vie. « De jour comme de nuit, rien ne doit nous en divertir ¹ ». Pourtant, nos réalités quotidiennes sont bien loin de ces aspirations légitimes. Pour celles et ceux qui « se trouvent en première ligne, dans ce combat va leur demander énergie, détermination, et solidarité. Ils ont des droits sur nous. Nous leur devons évidemment les moyens, la protection. ¹ »

Dès lors, pour les plus chanceux, les plus courageux, les plus inconscients d'entre nous, une solution pourrait s'entrevoir. Elle sera certes coûteuse, tant financièrement que psychologiquement. Elle sera dangereuse, tellement les obstacles seront nombreux. Elle pourrait être finalement salvatrice car nous pourrions retrouver un havre de paix. Mais, en ce lundi 16 mars 2020, nous apprenons cette terrible nouvelle : « les frontières à l'entrée de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen seront fermées ¹ ».

Dès lors, où fuir, où chercher refuge et protection ? Ici, les voitures explosent; les snippers s'en donne à cœur joie, comme à la fête foraine; nos dirigeants sont soit incapables de nous protéger, soit à l'origine des persécutions dont nous sommes les cibles. Les bords de la Méditerranée, selon la rive sur laquelle on se trouve, peuvent être l'enfer ou le paradis. Ce n'est pas juste une question de géographie...

Diljane, Mujtaba, Samiullah, Agnès, Amirani et Svetlana, Obed, ou encore Oleg et Angela... Toutes et tous ont décidé de fuir leur pays, s'exiler vers un monde inconnu. Toutes et tous sont venus chercher une protection auprès de la France. « Nous ferons en sorte qu'ils puissent être nourris, protégés, que les services, que nous leur devons, soient assurés ¹ ». Ce sont à ces missions que nous essayons de répondre. Ce sont à ces personnes que nous dédions ce rapport d'activité.

(1) Discours d'Emmanuel MACRON du 16 mars 2020 (1er confinement)

Bien évidemment marquée par la crise sanitaire, l'année 2020 a été porteuse de changements sur le plan législatif comme administratif pour les demandeurs d'asile. Ceux-ci ont impacté directement le quotidien et l'accompagnement social auprès de ce public.

Limitation à l'accès aux soins

Depuis le 1er janvier 2020, les demandeurs d'asile doivent désormais attendre trois mois de présence effective sur le territoire pour prétendre à l'ouverture de droits auprès de l'assurance maladie. Dès lors, aucun soin, sauf urgence vitale, ne peut être prodigué.

Cette absence de droit précarise des situations déjà fragiles, empêche une prise en charge précoce qui, dans le temps, risque de générer des soins supplémentaires. Si la volonté du législateur avait une visée économique, nous pouvons nous interroger sur l'effectivité de celle-ci sur des soins amorcés trois

mois après.

Face à cette précarité, l'équipe a renforcé son partenariat avec la PASS de l'hôpital et la PMI pour les soins aigus.

Les effets de la nouvelle carte ADA

Le fonctionnement de la carte ADA a été modifié au 1er novembre 2019. Désormais, cette carte ne permet de faire que des achats dans les commerces équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE). En conséquence, il ne leur est plus possible de se rendre dans les commerces de proximité ou sur les marchés locaux pourtant plus accessibles et moins onéreux, ni auprès des associations caritatives pour le paiement de colis alimentaires ou vestimentaires.

Malgré les alertes portées par les différentes associations et fédérations nationales et le rapport des défenseurs des droits, ce fonctionnement a pourtant été mis en place. Cela pose surtout, à nouveau, la question du droit et du respect des libertés et de la dignité des demandeurs d'asile.



DISPOSITIF

Le C.A.O devient H.U.D.A. en 2020

L'année 2020 a été marquée par la transformation du Centre d'Accueil et d'Orientation (C.A.O.) en service d'Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile (H.U.D.A.), effective au 1^{er} janvier. Cette transformation a entraîné une augmentation de 25 places supplémentaires. Le service a actuellement 65 places ouvertes : 48 places pour personnes isolées et 17 places pour l'accueil de familles.

Places et captations de logements

L'augmentation des 25 places s'est traduite par la captation de neuf logements

installés sur l'agglomération Alésienne. Pour la nouvelle maîtresse de maison du service, sa priorité a été d'en assurer leur aménagement afin de les mettre à disposition dans des délais courts à l'O.F.I.I. Aussi, pour faire face à la demande d'accueil de personnes à mobilité réduite, nous avons été en mesure de capter un logement adapté et accessible type P.M.R.

Nous avons mis aussi à profit l'ouverture de ces nouvelles places pour réorganiser nos lieux d'accueil et d'hébergement avec un objectif de concentrer nos accueils sur trois communes :

Alès, Le Vigan, Cendras. En effet, certains logements que nous avons dû ouvrir au moment de la crise migratoire en 2015 étaient devenus trop vieillissants.

Cette réorganisation a nécessité la mobilisation des différentes équipes de l'association : maîtresse de maison, équipe éducative, équipe entretien, service administratif.

Nous devrions finaliser en 2021 cette nouvelle organisation qui a largement été perturbée par la crise sanitaire mais aussi par les besoins nouveaux d'accueils exprimés par les divers services de l'Etat.

PARTENARIATS

Collectifs des bénévoles, apprentissage du français

L'H.U.D.A. a poursuivi cette année la dynamique de partenariat, tant avec les collectifs de bénévoles qu'avec d'autres institutions.

Sur les sites géographiques où nous sommes implantés, les collectifs de bénévoles interviennent en complémentarité de nos missions. Ils proposent ainsi des activités variées, allant de temps d'apprentissage de la langue française, d'activités de loisirs, d'aide à la mobilité, que de propositions de temps de partage. Ces différentes modalités contribuent à la création de lien social et au bien-être des personnes accueillies.

Les associations caritatives, elles, soutiennent fortement les personnes hébergées en leur délivrant divers types d'aides : alimentaire, vestimentaire... Ces soutiens sont également indispensables.

Enfin, les partenariats en

matière d'apprentissage du français, à la formation et l'emploi, à la santé, favorisent une meilleure prise en compte des situations des personnes accueillies. Ces partenariats sont aussi activés lors de la préparation à la sortie du service.

Des partenariats en interne de l'Association peuvent aussi être sollicités,

notamment sur la question de l'accès au logement, de son aménagement, et sur l'apprentissage de la langue française et la citoyenneté. Ainsi, concernant les besoins d'acquisition de la langue française, nous travaillons en lien, en interne avec les « Ateliers sociolinguistiques et Atelier citoyenneté » mais aussi avec FLE connexion, l'Ecole Sans Frontière, et Les Clés de la Réussite.

Éléments chiffrés

Le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (C.A.D.A.):

Taux d'occupation : 85,8%

60 ménages, soit 153 personnes accueillies

48 hommes ; 39 femmes ; 66 enfants

L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (H.U.D.A.)

Taux d'occupation : 71,4%

63 ménages, soit 75 personnes accueillies

FOCUS

Le CPH en ébullition

Au cours de cette année, le CPH a accueilli et accompagné 12 personnes isolées, hébergées sur la commune d'Alès et 3 familles sur la commune de Cendras.

Venues du Soudan, d'Afghanistan, du Tchad, de Tchétchénie, de République Démocratique du Congo, de Serbie, de Somalie et de Syrie, l'ensemble de ces personnes ont obtenu une protection internationale avant d'être admises au CPH. De tous âges, avec une prédominance de jeunes de 18 à 30 ans, le défi pour ces personnes : s'intégrer et s'insérer dans leur nouvelle vie sur le territoire français dans des délais courts.

Pour cela, le prérequis incontournable, pour les personnes non francophones, sera une maîtrise suffisante de la langue française.

Nous rappelons néanmoins que les orientations en CPH sont gérées par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration en fonction des demandes reçues des usagers des structures d'hébergement pour demandeurs d'asile (HUDA, CADA, PRADHA, etc.).

De ce fait, les personnes accueillies en CPH ont des profils et motivations disparates.

Parmi elles, les personnes en difficulté au niveau de la langue française, auront besoin de davantage de temps. A savoir que toutes personnes bénéficiant d'une protection internationale signent un Contrat d'Intégration Républicaine (CIR) avec l'OFII. C'est dans ce cadre, qu'elles bénéficient d'un nombre d'heures de formations linguistiques obligatoires à effectuer, ainsi que la participation à 4 journées citoyennes. Le nombre d'heures prescrites est en fonction du niveau d'expression et de compréhension de la personne. Il varie entre 200 et 600 heures. Malgré cela, le nombre de personnes accompagnées au CPH, qui ont pu, au terme de cette formation, valider le niveau A1, est très faible : 2 personnes sur 21 au cours de cette année.

Est-ce du fait du système de formation à entrées multiples ? de la disparité des publics : allophones, scolarisés dans leur pays d'origine ou non, méconnaissance de l'alphabet occidental, etc..., de l'état psychologique des personnes, de méthodes d'apprentissage non adaptées ?

Les causes sont certainement plurielles.

Néanmoins, pour tenter de pallier ces difficultés observées, le CPH permet aux personnes accompagnées de compléter cette formation par un accès à d'autres formes d'apprentissage du français auprès de partenaires identifiés préalablement.



Par ailleurs, outre la nécessité de maîtriser la langue française, nous soulignons que pendant cette période, se joue en parallèle pour ce public, bon nombre de questions : des phénomènes de décompensation à traiter, des représentations à déconstruire, des exigences à atténuer par une prise de conscience

de la réalité, une connaissance du territoire à développer, un système administratif à appréhender, des réseaux à découvrir et construire, un cadre légal à respecter, une autonomie à acquérir, un logement indépendant et emploi à trouver, une véritable pression des délais d'hébergement à honorer, des dettes avec des passeurs à régler parfois, des familles au pays à épauler, protéger, voire réunir, etc...

Le CPH a pour mission d'aider les personnes à se repérer dans la complexité de ce parcours en les aidant à prioriser leurs champs d'action pour maintenir une avancée cohérente dans leur projet d'insertion et d'intégration.

Photo : Babikir, accueilli au C.P.H. en 2020

LE SERVICE J.M.E. À MATURITÉ

100 papiers pour les Sans Papiers

Le dispositif Jeunes Majeurs Etrangers est ouvert depuis maintenant 31 mois. En 2020, 108 personnes (103 hommes et 5 femmes) ont été accompagnées. Nous intervenons dans le cadre d'un contrat Aide aux Jeunes Majeurs octroyé par le département du Gard et d'un titre de séjour en cours de validité. Les personnes sont hébergées et le service les accompagne vers :

- **L'apprentissage de la gestion d'un logement** : habiter, entretenir, gestion d'un budget, projection sur la réalité immobilière et du coût de la vie,
- **Les démarches administratives** : ouverture ou maintien des droits sociaux, droit au séjour,
- **L'accompagnement à la santé** : psychologique, suivis médicaux, orientation vers des spécialistes,
- **L'insertion professionnelle,**
- **L'accès au logement.**

L'équipe est polyvalente sur l'ensemble de ces missions transversales et s'appuie sur le poste de la maîtresse de maison, présente dès l'entrée dans le logement, le suivi et la sortie.

Les missions de départ ont évolué face aux problématiques individuelles des jeunes, mais aussi en lien avec le contexte social et politique au niveau national et départemental auquel s'est ajoutée la crise sanitaire de la COVID. En effet, nous remarquons que les durées de prises en charge sont encore plus courtes qu'en 2019, et l'obtention d'une carte de séjour stable devient une exception. Aujourd'hui, la majorité des jeunes ne disposent que d'Autorisation Provisoire de Séjour et de récépissés de première demande, valables trois mois. Ces droits sont renouvelables ou non, parfois renouvelés pendant plus d'un an, parfois même sans droit au séjour pendant plusieurs mois, ce qui a pu remettre en cause les projets socio-professionnels de certains jeunes. Ces injonctions se sont encore accentuées depuis l'année dernière, et rendent d'autant plus complexe notre accompagnement et l'insertion de ce public.

Les différentes données statistiques mettent en relief que malgré l'insécurité matérielle, financière et psychologique dans laquelle les plongent les méandres administratifs et le défaut de réponse dans les délais légaux impartis, les jeunes que nous accompagnons parviennent à rester investis et motivés dans leur formation et à décrocher un diplôme. Le taux de chômage après leurs études est bas, la majorité trouvant rapidement un emploi et un logement.

Toutefois, même lorsque la situation, au regard de l'emploi ou du logement, est stabilisée, le retard de traitement de leur dossier en préfecture peut parfois remettre en cause tout le projet. Tous ces paradoxes et incohérences entraînent une souffrance chez les jeunes que nous accompagnons, à laquelle s'ajoute souvent un profond sentiment d'injustice et de précarité. Alors que nos missions tendent à faire devenir ces jeunes autonomes, la complexité, la répétition et la multiplication des administrations, ainsi que les connaissances juridiques attendues, ne leur permettent pas d'être en capacité de faire valoir leurs droits sans assistance ou intervention.

La précarité semble devoir rester la règle. La sérénité d'un contrat de travail à durée indéterminée ne devient pas pour autant gage de stabilité, de sécurité et de pérennité.

La résolution d'une situation considérée comme « quelconque », demande de déployer une énergie et un investissement considérable, dans un temps toujours plus réduit. Tout ceci démultiplié par le nombre de démarches, souvent annulées par le défaut de papier à jour.

Dans ce contexte d'insécurité et de précarité administrative, la majorité des sorties restent positives : diplôme obtenu, emploi (78.80% sortent en étant en activité professionnelle), logement (60% trouvent des logements autonomes).

Tant d'efforts communs et finalement pas mal de résultats positifs.

Éléments chiffrés

Le Service des Jeunes Majeurs Etrangers (J.M.E.)

Taux d'occupation : 94%

108 personnes accueillies

103 hommes ; 5 femmes

Le Centre Provisoire d'Hébergement

Taux d'occupation : 110%

18 ménages soit 31 personnes accueillies

16 hommes ; 5 femmes ; 10 enfants

Cette année 2020, ce sont 367 personnes hébergées sur le Pôle Asile et Intégration des Réfugiés .

SOCIÉTÉ

Une adaptabilité permanente

Cette année 2020 a été pour le service hébergement, comme pour beaucoup d'associations, une année quelque peu particulière. En effet, le travail social et éducatif s'est vu les ailes repliées par des protocoles sanitaires successifs. Il nous a fallu faire preuve d'adaptabilité réciproque pour défaire des liens et revoir notre envergure.

Les périodes de confinement et de restriction, ont été pour nos publics, une source d'inquiétude, voire d'angoisse car nécessitant une réadaptation des modes de vie et d'accompagnement. Ainsi, les personnes habituées à la rue, à la vie en groupe, vivant de la manche, et présentant des addictions, se sont retrouvées fortement bouleversées dans leur mode de vie que l'accompagnement permet d'ordinaire de médiatiser. Il nous a fallu élaborer autour des habitudes de chacun pour trouver des alternatives, tout en respectant les mesures sanitaires. L'équipe s'est ainsi mobilisée en s'organisant pour éviter les allées et venues et pour gérer le manque de « produits » en collaboration avec les services de l'ANPAA.

L'équipe s'est rendue au sein des logements, de façon régulière, pour distribuer des attestations, des masques et du gel hydro-alcoolique pour ceux qui n'y avaient pas accès. Nous avons aussi organisé des appels téléphoniques plusieurs fois par semaine pour évaluer l'état de santé psychique des ménages. Notre volonté a été d'être dans une bienveillance et de répondre aux questionnements. Nous avons pu repérer ainsi des « laisser-aller » au niveau

du prendre soin de soi ou l'accentuation d'isolement individuel. Tous ces constats, à gérer à distance, nous ont paru périlleux car trop éloignés de nos pratiques. Lors du premier confinement, nous avons tenu le service ouvert au strict minimum, avec une majorité d'entre nous en télétravail ou en soutien au sein des services de santé de l'association. Nous avons limité nos interventions aux urgences tout en proposant une permanence physique et téléphonique. Ainsi, un binôme, composé d'un travailleur social et de la maîtresse de maison était présent chaque jour.



Sur le reste de la période, notre présentiel s'est augmenté bien que le télétravail soit resté une modalité de travail complémentaire. Pour nous, professionnels du social, le télétravail a été une nouveauté. Une modalité de fonctionnement qui ne va pas de soi, notamment dans nos métiers où la relation est essentielle. Cette période est venue nous bousculer, cela nous a demandé de réajuster nos modalités d'actions en gérant d'abord doutes, puis résilience. Cela a été source de questionnements sur le contenu des possibles et de frustration quant à l'essence même de notre travail.

La crise sanitaire a obligé l'association à prendre certaines mesures visant à

protéger tant les professionnels que les personnes accueillies. Ainsi, les différentes instances et temps collectifs ont été suspendus : les repas et les permanences hebdomadaires organisés sur les hébergements collectifs, les repas organisés au sein du CHRS avec les personnes hébergées des studios, le Conseil de Vie Sociale (CVS), les réveillons de Noël et du jour de l'an. Ces temps, inscrits dans la tradition de nos pratiques, participent pleinement tant à l'accompagnement qu'à la mise en œuvre de la relation. Il s'agit d'espaces permettant de rencontrer les personnes différemment, créer des liens avec et entre elles, de travailler des axes multiples. Ils participent également à la création d'un groupe pour les personnes hébergées. La possibilité d'ouvrir ces temps a fluctué tout au long de l'année en fonction des directives gouvernementales et des décisions institutionnelles.

Quant au réveillon de Noël et du jour de l'an, l'association s'est positionnée avec mesure, consciente qu'il était important de maintenir une présence tout en ne pouvant autoriser le repas habituel pouvant réunir un grand nombre de personnes. En effet, les réveillons représentent des temps forts pour l'institution où notre présence permet de rompre l'isolement, pouvant être ressenti d'autant plus violemment en période de fête de fin d'année. Une nouvelle fois, nous avons fait preuve d'adaptabilité pour préserver ces temps tout en respectant les précautions sanitaires.

GÉOPOLITIQUE

Transversalité et expérimentation

Si nous évoquons dans l'article précédent l'adaptation contrainte au contexte de crise sanitaire et les questionnements, « chamboulements » qu'elle a pu engendrer; nous pouvons aussi relever la dynamique constante d'adaptation des pratiques, dans laquelle s'inscrit le service hébergement depuis plusieurs années, et qui s'est maintenue encore cette année, au travers de la démarche expérimentale d'accompagnement de type Logement D'Abord ou d'autres formes de collaborations inter-services ou inter-institutions. Cette capacité d'adaptation, de réflexion et de développement, y compris dans un climat contraignant est une grande richesse.

Ainsi, cette année encore, certaines situations nous ont permis de sortir de notre zone de confort, de nous adapter, de faire un pas de côté dans l'approche et l'accompagnement des publics. Cela est sans

compter les disponibilités, les sensibilités, les regards, le croisement des idées, l'organisation de chacun. De plus en plus nous évoluons, nous imaginons le travail d'accompagnement de la personne vers un accompagnement toujours plus global, innovant, afin de ne pas enfermer la personne simplement dans le dispositif qu'elle fréquente, de ne pas l'observer et l'aborder par un seul prisme. Ces initiatives et expérimentations permettent réellement à « la personne d'être au centre de son accompagnement » et aux professionnels du social et/ou du sanitaire de s'organiser autour d'elle et de son projet, et cela en unissant chaque force, compétence, et réseau, et s'appuyant sur des équipes pluri-disciplinaires et pluri-professionnelles alliant les champs de la santé, du lien social, de la culture, du logement, de l'emploi, des aptitudes relationnelles et de l'autonomie sociale.

POLITIQUE SOCIALE

CHRS : au cœur de l'accompagnement des publics les plus en difficultés

Les CHRS assurent, d'après le 8ème de l'article L.312-1 du CASF, « le soutien ou l'accompagnement social [...] des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse ». Cette fin de l'article, relative aux missions des CHRS, vise à ce que toutes personnes sans logement et confrontées à de graves difficultés, notamment économiques, familiales, relationnelles, d'autonomie sociale, de santé ou d'insertion puissent être admises dans un CHRS sans davantage de conditions.

Or, les orientations visant à renforcer, a « fluidité » de l'hébergement, (principe auquel nous adhérons dans l'absolu) peuvent avoir l'effet inquiétant de conduire les associations gestionnaires de CHRS et/ou le SIAO à une sélection accrue des personnes à l'entrée des CHRS en fonction de leur capacité contributive

et de leurs « potentialités » d'insertion, voire d'autonomie dans une logique de « résultats ».

Cette nouvelle façon d'appréhender la lutte contre l'exclusion peut donc, de façon tout à fait paradoxale, amener à héberger en CHRS les personnes les moins en difficultés et les plus proches de l'autonomie.

Pour autant et au regard de notre expérience, nous nous permettons de préciser que l'accompagnement socio-éducatif en CHRS n'a pas pour vocation exclusive l'accès au logement ou l'accès à l'emploi, mais, de façon tout aussi importante, de permettre une intervention sur d'autres axes comme l'accès aux soins et la prise en compte de la santé des personnes, la dimension relationnelle et psychosociale, les capacités d'habiter et l'autonomie au quotidien ou encore l'accès à la culture et aux loisirs.

Le service hébergement :

Sur l'ensemble des dispositifs :

Nombre de nuitées réalisées: **31716**

Taux d'occupation : **101,6%**

162 personnes accueillies

60 hommes ; 35 femmes ; 67 enfants

- Hébergement d'Urgence: **41 adultes / 21 enfants**
dont Convention Auteur de violences conjugales: **4 adultes**
- Nuits d'hôtel : **35 adultes / 1 enfant**
- Lit de stabilisation: **26 adultes / 16 enfants**
- CHRS: **28 adultes / 30 enfants**

SOLIDARITÉ

Une année très particulière

Cette année a été l'année de la mobilisation et encore plus, celle de la solidarité et de l'adaptabilité. Malgré la pandémie, nous avons essayé d'être toujours aussi présents et attentifs aux besoins des personnes hébergées.

Pour cela, nos habitudes de travail ont été bousculées. Afin de protéger la santé de tous, nos emplois du temps ont été modifiés et nous avons appris à fonctionner en télétravail pour intervenir auprès des personnes hébergées et les rassurer au mieux, lors des confinements. Les temps de présence sur site étaient optimisés pour distribuer des colis alimentaires, des masques de protections et pouvoir échanger avec ces femmes qui se retrouvaient encore plus isolées.

Un lien particulier s'est créé avec certaines écoles afin que les enfants hébergés puissent poursuivre leur scolarité. Le confinement nous a fait prendre conscience de cette fracture numérique. Celle-ci a pu être compensée par l'attention portée par les services de la Délégation aux Droits des Femmes et à l'Égalité et la mobilisation d'Emmaüs Connect.

La solidarité s'est ainsi jouée à plusieurs niveaux. Tout d'abord en interne, avec les salariés de tous les services qui se sont soutenus dans l'objectif d'assurer la continuité des services. Cette solidarité s'est aussi traduite par un élan de générosité en dons alimentaires par différentes associations. Le prêt d'un gîte nous a aussi permis d'accueillir en urgence des femmes victimes de violences.

En effet, début mai, nous avons rencontré la propriétaire d'un grand gîte sur la commune de Ners. Elle a accepté de le mettre à disposition, pour une période déterminée, afin que nous puissions mettre à l'abri des femmes victimes de violences. La générosité et l'envie de cette personne, pour contribuer à aider ces femmes, a été d'un grand soutien

pour elles mais aussi pour nous. Outre la mise à disposition de son gîte, elle a été prévenante et a souvent proposé un soutien qui dépassait sa fonction d'hôte. Elle a généré de la solidarité entre les dames et a permis de créer du lien entre elles.

Le gîte se trouvant dans un village à côté d'Alès, les dames ont pu profiter avec leurs enfants d'un environnement apaisé et sécurisé. Cela leur a donc permis d'être un peu moins enfermées malgré le confinement et, par conséquent d'être moins stressées et/ou angoissées par toutes les mesures relatives à la pandémie de la COVID.

Cette solidarité s'est manifestée jusqu'en décembre où des cadeaux de Noël ont été offerts pour les enfants hébergés, par les collégiens du collège de Salindres.

L'équipe du FAS a voulu mettre en avant la formidable initiative des élèves, des familles et de l'équipe encadrante du collège Jean Baptiste Dumas de Salindres.

Ils ont ainsi réalisé des boîtes surprises de Noël à destination des enfants des personnes hébergées.

Des cadeaux supplémentaires ont été déposés au secrétariat de la Clède. Ils ont été offerts généreusement par une personne, qui, pour son anniversaire, avait demandé à ses invités de faire des cadeaux pour les sans-abris et les enfants.

Nous souhaitons, donc, retranscrire la joie des enfants ouvrant leurs boîtes et découvrant bonbons, jouets et vêtements et un petit mot de soutien. Bon nombre d'entre eux ont été touchés par les petits mots et attentions qui leurs ont été adressés.

La distribution de ces cadeaux a été réalisée et mutualisée par les deux équipes CHRS qui sont allées porter ces présents au sein de chacun des lieux d'hébergement.



PARTENARIATS

Savoir s'entourer

L'épidémie de la Covid 19 et le confinement nous ont rappelé combien l'isolement et la solitude pouvaient avoir des conséquences sur l'état de santé de chacun. Le contexte d'anxiété et le huis clos familial peuvent être aussi chargés de pathologies potentielles, de violences ou de dépression. Cela a aussi permis une mise en lumière des relations parents-enfants difficiles et a nécessité, quand cela était opportun, la mise en place d'un soutien parental.

En effet, une étude, mentionnée par les ASH le 03 juillet 2020, a révélé « [...] qu'un tiers des adultes montrait des signes de détresse psychologique sérieux pendant le confinement, et majoritairement les femmes, qui s'occupent, le plus souvent, des enfants ». Ainsi, nous avons pu voir, plus que d'ordinaire, combien notre présence dans l'accompagnement à la parentalité était nécessaire dans cette période.

Pour cela, « travailler ensemble », entre acteurs dans le soutien à la parentalité, nous paraît donc essentiel. Chaque jour, nous travaillons en partenariat avec les écoles, les crèches, l'Aide Sociale à l'Enfance ou encore les Maisons d'Enfants à Caractère Social. En 2020, nous avons

accompagné 11 familles qui bénéficiaient d'une mesure d'assistance éducative. De plus, 3 femmes ont été accompagnées durant leur grossesse. Cela nécessite une coordination entre les services sociaux et médicaux. Nous travaillons alors en étroite collaboration avec l'hôpital, plus particulièrement, le service obstétrique.

Nous orientons aussi les femmes vers les services de la PMI pour un suivi par une sage-femme avant et après la naissance de l'enfant. Il est aussi nécessaire de travailler avec les assistantes maternelles lorsque les autres enfants doivent être pris en charge pendant l'hospitalisation de leur mère.

En parallèle, nous pouvons aussi compter sur le soutien des associations. Les bénévoles du Club « Soroptimist » d'Alès ont notamment proposé à des enfants en difficultés de l'aide aux devoirs ou du soutien scolaire. Soulignons à ce titre, la mobilisation exceptionnelle de ces bénévoles qui soutiennent, par leurs investissements et leurs présences, l'accompagnement proposé par nos services.

Ces initiatives sont importantes et doivent perdurer pour plus de solidarité.

ÉVOLUTION

De nouvelles places

Dans le cadre du Grenelle des violences conjugales du 03 septembre au 25 novembre 2019, et au vu de l'augmentation du nombre de femmes victimes de violences conjugales, l'Etat décide d'ouvrir des places d'hébergements d'urgences et d'ALT supplémentaires afin d'augmenter la capacité d'accueil en direction des femmes victimes de violences.

Au sein du service d'Aide aux Femmes Victimes de l'Association La Clède, 14 places d'accueil et d'hébergement se sont ouvertes en avril 2020 :

- 7 places en hébergement d'urgence,
- 7 places en Allocation Logement Temporaire (ALT).

Le service hébergement FAS

69 femmes et 42 enfants ont bénéficié d'une mise à l'abri sur le dispositif d'urgence femmes victimes:

19 femmes et 24 enfants ont bénéficié d'un hébergement d'insertion en CHR:

- **96,4 % de taux d'occupation.**
- **9 mois de durée moyenne d'hébergement.**

7 femmes et 10 enfants ont été pris en charge sur le dispositif « Femmes avec enfants de moins de 3 ans »:

- **318 nuitées réalisées soit 85,19% d'occupation.**
- **6,6 mois de durée moyenne d'hébergement.**

DOSSIER

Décloisonnement des dispositifs

L'expérience de travail ensemble sous la forme d'une équipe socle faisant fonctionner la plateforme du Logement d'Abord (composée de professionnels, notamment travailleurs sociaux issus des services hébergement, logement, SAO, et LHSS/ACT) a pu faire les preuves d'une grande plus-value.

Un effet, la présence de 3, voire 4 professionnels (travailleurs sociaux, infirmier, agent technique...) travaillant ensemble autour et avec la personne accompagnée, offre d'abord évidemment une grande disponibilité et réactivité. Cela apparaît comme essentiel dans l'accompagnement d'un public fortement marginalisé, inscrit dans un fonctionnement « de rue » et dans un rapport au temps calé sur une certaine immédiateté induite par de difficiles conditions d'existence.

Par ailleurs, la constitution de ces équipes, de par le decloisonnement des dispositifs qu'elles permettent, offre bien plus que la compilation de regards ou d'interventions. Elle permet la construction d'une pratique nouvelle, complète, adaptable et adaptée aux situations de personnes en grande difficultés, exprimant un désir de logement.

Ces équipes sont, à la fois, riches des expériences, connaissances, compétences et outils de chaque intervenant, nourris par sa pratique quotidienne sur son service de référence, mais aussi du regard croisé du collègue issu d'un autre quotidien

professionnel. Les technicités de chacun peuvent alors se compléter, se mutualiser et éventuellement se transmettre. Mais, sous ce regard pluriel, les expériences, parfois transformées en habitudes, réflexes, peuvent aussi se risquer à se décaler, s'ajuster, pour envisager d'autres approches construites sur la base de ce « melting-pot » de professionnels apprenant à travailler ensemble plutôt qu'à côté. «Les lignes » peuvent alors bouger et s'ajuster au mieux aux besoins de la personne accompagnée, sans se confronter aux règles et limites de dispositifs cloisonnés, compilés. C'est ainsi que les intervenants peuvent être amenés à occuper des places et fonctions inhabituelles auprès de l'utilisateur et offrir, par leur posture moins technicienne, moins assurée, moins mécanique aussi une autre place à la personne dans la réalisation d'une démarche, l'expression d'un mal-être, la révélation de certaines de ses compétences et capacités d'agir.

Cette pluri-intervention, tant au moment des plateformes en équipe complète que dans la succession des rencontres avec l'un ou l'autre des intervenants, a pu nous questionner quant au côté intimidant ou peu repérant pour la personne accompagnée. Toutefois, l'expérience nous montre, qu'elle permet au contraire de lisser les places et ainsi d'offrir une plus grande autonomie et une place centrale à la personne dans le choix de son

interlocuteur selon le sujet, le moment ou les difficultés rencontrées.

La richesse de ce mode d'intervention implique, toutefois une grande rigueur dans la communication, la transmission des informations, l'élaboration et la réflexion en commun autour de la situation de la personne accompagnée. Pour cela, les équipes socles se sont dotées d'outils de liaisons. L'expérience montre, cependant, que ces derniers mériteraient d'être simplifiés pour être plus fonctionnels et mieux investis par tous.

Nous réaffirmons que la démarche d'accompagnement pluridisciplinaire de type Logement d'Abord trouve sa ressource dans de solides établissements et services. Il ne peut donc s'agir de transformer des places, mais bien de « s'appuyer sur » ces mêmes établissements pour développer des pratiques d'accompagnement « hors les murs » et « dans l'aller vers ». La logique dénoncée du « parcours en escalier » n'a jamais été un dogme pour les acteurs associatifs porteurs des dispositifs d'hébergement. Nous avons élaboré puis mis en œuvre, année après année, l'accompagnement et les modalités d'accueil les plus adaptés aux publics reçus et c'est, toujours, dans cette démarche que nous développons et voyons tout le sens de la dynamique du Logement D'Abord telle que nous l'expérimentons.

QUOTIDIEN

L'intervention au coeur du logement

A travers les différentes missions pour lesquelles nous sommes mandatés, à travers le partenariat que nous avons tissé et que nous entretenons, nous nous sommes mobilisés pour l'année 2020 auprès de près de 400 ménages.

Ces ménages ont été accompagnés selon différentes modalités sur diverses problématiques qu'ils rencontraient, que ce soit l'Accompagnement Social Lié au Logement, l'Intermédiation Locative, l'Intermédiation Locative pour les jeunes de 18 à 25 ans, le Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie, et l'Accompagnement Vers et Dans le Logement.

Tous ces dispositifs ont permis d'accompagner les personnes dans leur projet « logement ».

L'accompagnement de ces publics nous interroge parfois, car chaque situation est singulière et, en qualité de travailleur social, nous n'avons pas de réponse type, nous construisons avec la personne en fonction de ses difficultés, de ses freins tant au niveau du budget, de ses capacités et de son état de santé physique et psychologique.

Nous allons lui permettre de cheminer, de construire un projet, et de l'accompagner dans la réalisation de celui-ci.

Parfois, les différentes étapes sont périlleuses pour arriver à la concrétisation du projet, parfois il faut déconstruire des représentations, des projets impossibles à réaliser, mais, à chaque fois, notre posture d'écoute est à l'autre pour apporter une présence et une attention constante à la situation des personnes.

Cette année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a eu des répercussions fortes sur le service et son organisation mais ce dernier a su faire preuve d'adaptabilité, d'initiatives et de co-construction partenariale.

Pour illustrer cette année 2020, voici quelques données chiffrées.

Accompagnement Social Lié au Logement

161 ménages accompagnés

23 aides à la définition,

62 aides à la recherche de logement

30 aides à l'installation,

69 procédures d'expulsion ou impayés de loyer,

3 dans le cadre de la mise en jeu de la garantie FSL.

Diagnostiques Sociaux et Financiers pour la Prévention des Expulsions

70 ménages orientés :

37 ménages rencontrés ; dont 1 qui a bénéficié d'une mesure ASLL

Intermédiation Locative

30 places dont **6** pour un public jeune de 18 à 25 ans

31 personnes logées :

23 adultes et **8** enfants.

Accompagnement Vers et Dans le Logement

54 ménages accompagnés:

24 sur des mesures VERS (accès au logement),

10 sur des mesures LORS (installation),

2 sur des mesures DANS (maintien),

18 sur des mesures VERS puis DANS.

Le Service Local d'Intervention pour la Maîtrise des énergies

79 personnes accompagnées



JEUNESSE

L'intermédiation locative pour le public jeune

Afin d'être présent au tout début du parcours locatif et de permettre un certain ancrage dans le quotidien des jeunes, le service logement en co-construction avec la Mission Locale Jeunes d'Alès a initié fin 2019 le dispositif d'intermédiation locative pour les jeunes de 18 à 25 ans.

Une nouvelle modalité d'intervention commençait à se construire pour le service logement avec un public jeune mais déjà confronté à de multiples difficultés (ressources, formation, précarité, ruptures familiales..).

Cette instabilité, cette précarité rythme du coup les accompagnements de ce dispositif et notre équipe doit composer et être en capacité d'adaptation afin d'accompagner ces jeunes dans leur toute première expérience locative.

Ce dispositif nous semble pertinent et répond à un réel besoin de territoire et il est construit en collaboration avec la Mission Locale Jeunes du territoire alésien.

Lorsque ces jeunes âgés de 18 à 25 ans arrivent sur le service de logement de la Clède, ils ont tout à construire, leurs parcours d'insertion...et parfois des choses à déconstruire tant leurs représentations ne sont pas réalisables ou par un vécu assez marqué de difficultés (la rupture familiale, se retrouver à la rue, la prostitution pour avoir un toit pour la nuit...)

Autant de jeunes, autant de situations, car chacun est

singulier et a besoin d'une présence, d'une écoute, et de réponses dans leur quotidien.

Sur l'année 2020, 6 jeunes ont pu bénéficier de ce dispositif et de l'accompagnement qui est imbriqué avec le logement. Cet accompagnement spécifique est en lien avec les questions du savoir habiter et être locataire.

Cette co-construction avec la MLJ est innovante et nous essayons ensemble d'être au plus près des préoccupations des jeunes. Ces jeunes sont pris dans une double obligation : gérer à la fois et de façon simultanée le logement et l'insertion professionnelle.

Un besoin d'étayage

Nous avons fait le choix en 2020 de 3 logements partagés. Notre projet repose sur, à la fois, le respect du droit à la vie personnelle, à l'intimité et à la sûreté ainsi qu'à la promotion de la personne.

Les travailleurs sociaux du service logement interviennent afin de permettre une amélioration de la situation des personnes avec les questions d'insertion par le logement, une intervention sur la gestion locative adaptée quand les professionnels de la MLJ interviennent sur les questions de quotidienneté mais surtout de formation et d'emploi. En effet, cette jeune population est marquée par la rupture, la perte du lien familial, social et qui a vécu parfois comme une répétition d'échecs, d'expériences traumatisantes.

Pour intégrer l'intermédiation locative Jeune, nous avons fait le choix de l'entretien

en binôme avec le travailleur social de la MLJ. La première demande est celle d'un « toit », et correspond à une demande de mise à l'abri pour pouvoir se poser, avoir des objets personnels et accéder à une certaine hygiène et être domicilié.

L'accompagnement conjoint en IML « Jeunes » va permettre de créer un lien pour permettre au jeune adulte d'évoluer. Néanmoins, nous évaluons que ce public est, pour son extrême majorité, dans une situation de désaffiliation. Ces situations demandent alors un partenariat toujours plus renforcé, certes, mais également un accompagnement, direct et auprès de la personne, beaucoup plus étayant que ce que permet le dispositif IML et même si celui-ci est combiné avec l'intervention de la MLJ d'Alès. Notre constat est sans appels : les situations de jeunes adultes sans logement, qui ont fait état de leur situation de précarité auprès de la MLJ d'Alès, et qui ont été orientés vers cette modalité d'accueil, demandent un soutien bien plus important et un accompagnement global.

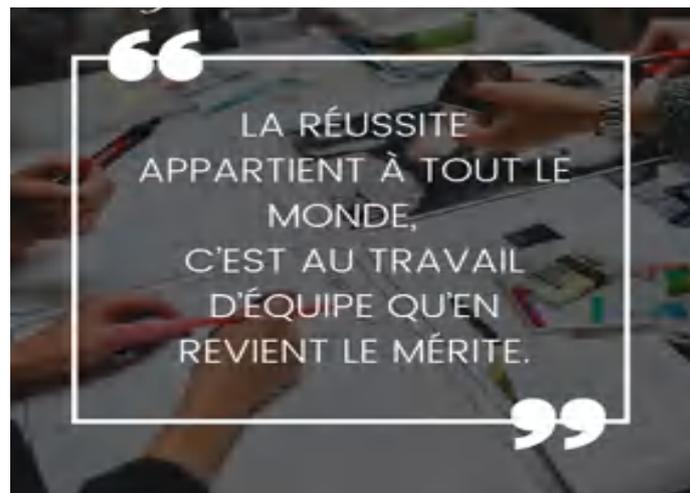
Malgré tout, cette quasi première année d'expérimentation de « l'IML-J » sur 2020 demande à se poursuivre dans une perspective plus étayée donc au niveau de l'accompagnement.

SOCIAL

Liens avec les partenaires

Le partenariat se définit comme étant une « association active de différents intervenants qui, tout en maintenant leur autonomie, acceptent de mettre en commun leurs efforts en vue de réaliser un objectif commun relié à un problème ou à un besoin clairement identifié » Wikipedia

Ainsi, le travail en partenariat est inhérent au travail d'hôtes en pension de famille. Nous avons pour mission d'accompagner les résidents vers le droit commun afin qu'ils développent ou maintiennent leur autonomie. A chaque problématique sociale ou médicale, nous accompagnons les personnes vers les services compétents. Se mettent ensuite en place des suivis accompagnés de rendez-vous à l'extérieur ou des interventions à domicile. Ainsi, nous travaillons en coordination avec d'autres professionnels du social, du médico-social et du médical (CMP, CMS Volubilis, SAVVA, ATG, UDAF, curateurs privés, infirmiers libéraux, médecins, société d'aide à la personne, aides à domicile, etc.).



Maintenir le lien avec ces partenaires fait partie de notre travail quotidien. Être dans l'échange avec eux et les résidents permet de les solliciter en cas de besoin et réciproquement. La transparence de ces échanges est un atout pour mettre les résidents en confiance et favorise leur participation active dans l'amélioration de leur situation .

DOSSIER

Rafraîchissement des murs et installation de boîtes aux lettres à la Pension de Famille « Allende »

Suite à l'évaluation interne que nous avons conduit en 2019, différents éléments d'amélioration du bâtiment ont été soulevés par les habitants, notamment la mise en place de boîtes aux lettres individuelles et un rafraîchissement des peintures dans les couloirs de l'immeuble.

Les chantiers d'insertion ont été mis à contribution. L'atelier « rénovation de l'habitat » a repeint les murs des différents couloirs de la pension de famille. Les habitants ont été sondés quant au choix des couleurs. Après 10 ans de fonctionnement, un bon coup d'éclat était bienvenu. L'association a donc mis en œuvre les travaux afin de répondre à des critères de qualité nécessaires au bon fonctionnement du service .

Avoir un logement, c'est aussi avoir une adresse personnelle et disposer d'une boîte aux lettres individuelle. Par le passé, il

n'y avait qu'une seule boîte aux lettres commune aux 16 appartements et au bureau. Un résident était responsable du courrier; il assurait la relève, et déposait les correspondances sur le bureau des hôtes. Le bureau se transformait en agence postale. Cette pratique pouvait parfois manquer de confidentialité.

Éléments chiffrés

La Pension de famille « Salvador Allende »

16 résidents (13 hommes—3 femmes)

En 2020, la pension de famille n'a enregistré aucun départ.

GRAND ANGLE

Construction d'une terrasse à la pension de famille les papillons

Il manquait un espace en prolongement de la cuisine pour pouvoir partager des repas à l'extérieur. A la demande des résidents, la construction d'une terrasse a été programmée pour l'automne 2020. Les travaux ont pu commencer grâce à l'atelier « habitat », rattaché au chantier d'insertion de l'association.

Maintenant que la terrasse existe, on s'aperçoit qu'en période de crise sanitaire, cet endroit est devenu indispensable. C'est un nouveau lieu qui permet aux résidents de se réunir à quelques-uns, de prendre une collation, de prendre le soleil, de bavarder en toute tranquillité puisque cette terrasse est à l'opposé de l'entrée principale.

L'appropriation des espaces communs est important. C'est considéré comme un prolongement de leur habitat privé. Certains sont présents dans ces lieux de façon quotidienne.

Cette terrasse, fabriquée en bois, donne un



cachet supplémentaire à la Pension de famille. De plus, elle a été aménagée de façon à faciliter l'accès aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

VIE QUOTIDIENNE

Liens avec l'habité

Une des fonction d'hôte est d'apporter un soutien à l'appropriation du logement, ainsi qu'à son entretien.

Pour cela, nous proposons notre aide directement auprès du résident ou nous faisons appel aux partenaires de proximité comme le personnel qui intervient à domicile ou les curateurs en charge de la gestion budgétaire.

Nous effectuons une visite technique tous les mois afin de travailler ces questions avec chaque résident. Certains d'entre eux investissent leur logement dès l'installation ; pour d'autres, cela peut demander plusieurs mois ou ne jamais advenir.

Nous partageons avec grand plaisir les sorties shopping pour l'achat de mobilier, de matériel petit électroménager et de décoration. Régulièrement, nous allons au magasin de la ressourcerie de l'association la Clède.

Éléments chiffrés

La Pension de Famille Les Papillons

23 résidents (**14** hommes—**9** femmes)
présents sur l'année 2020

4 résidents ont quitté la Pension de famille

3 nouvelles admissions (**1** femme—**2** hommes)

ACTUALITÉ

L'expérimentation ACT domicile

Dans le cadre d'une convention avec l'ARS, l'établissement ACT mène, depuis janvier 2020 et ce pour trois ans, une expérimentation ACT domicile. Elle se fait sur la base du transfert de 2 places autorisées d'ACT généraliste, financées par les crédits ONDAM spécifiques, en 6 places ACT DOM. Pour l'année 2020, cela a concerné 1 place correspondant à 3 places ACT domicile.

La mise en œuvre de cette expérimentation s'appuie sur le savoir-faire et l'expertise de l'établissement et dans le respect du cahier des charges national. Cette action s'adresse aux **personnes bénéficiant d'un domicile** et présentant une ou plusieurs vulnérabilités : fragilité psychique, précarité économique, environnement administratif et juridique inexistant, éloignement du système de santé, isolement géographique, familial ou social, pratiques à risques et ou addictives.

Le secteur géographique est Alès et son agglomération sur un rayon de 20kms (Anduze, La Grand-Combe, St Jean du Gard, St Christol)

Plus spécifiquement, les ACT Domicile proposent un accompagnement médico-social individualisé de la personne dans son bassin de vie pour lui permettre de devenir autonome dans la gestion de sa santé et de sa situation

sociale, en utilisant les dispositifs de droit commun.

médico-sociale est une plus-value pour la personne qui apprend ou ré-apprend à utiliser les services dont elle a besoin. C'est également une plus-value pour les nouveaux professionnels intervenant auprès de la personne car elle introduit un temps de médiation, entre la personne et les professionnels, animé par l'équipe de coordination qui fournit les éléments de compréhension de la situation et aide à

Extrait du cahier des charges de l'expérimentation nationale :

Un logement est un lieu d'habitation. C'est un local, un appartement ou une maison et plus généralement tout endroit où une ou plusieurs personnes peuvent s'abriter, en particulier pour se détendre, dormir, manger et vivre en privé. C'est un endroit pour s'abriter de jour comme de nuit.

Il existe des logements ayant des caractéristiques particulières, mais qui font tout de même partie des logements au sens de l'Insee : les foyers, les chambres meublées, les hôtels, les habitations précaires ou de fortune (caravanes, mobil-homes, voire campement etc.).

A l'issue de la première année d'expérimentation, les premiers retours sont très positifs. L'accompagnement à domicile permet une continuité de l'accompagnement médico-social dans le territoire de vie de la personne et vient sécuriser le suivi médico-social en créant les relais auprès des dispositifs et services de droit commun. La coordination

l'adaptation au plus près des besoins de la personne et des modalités d'intervention des professionnels.

L'accompagnement à domicile permet une approche globale de la situation de vie des personnes : sa vie quotidienne, sa situation sociale et sa situation médicale.

Les Lits Halte Soins Santé

96% Taux d'occupation

48 personnes accueillies (**38** hommes ; **10** femmes)

4,4 mois : durée moyenne de séjour

86 demandes

14 refus pour manque de places disponibles

Santé

Augmentation des problématiques orthopédiques.

Augmentation du nombre de personnes avec un mauvais état nutritionnel.

Concernant la santé mentale, la part des personnes avec des troubles psychiatriques ou des troubles de la personnalité sévères reste constante par rapport aux années précédentes.

SANTÉ

Le mot des médecins

Cette année, nous avons accueilli plusieurs personnes porteuses d'une pathologie, aigue ou chronique, ayant eu pour complication des **lésions physiques ou neurocognitives invalidantes**.

Ces séquelles ont constitué un handicap nouveau dans la vie des patients. Il s'agissait d'atteinte des capacités phonatoires pour 3 patients : pour l'un, une aphasie (trouble du langage lié à l'altération de certaines zones du cerveau) et pour les 2 autres une aphonie (perte de la voie par atteinte des cordes vocales).

Ce handicap, entraînant une atteinte de la communication, perturbe bien évidemment les actes de la vie quotidienne de la personne mais aussi la construction de son projet sanitaire et social.

Comment élaborer un projet avec la personne, comment avoir un consentement éclairé sur une orientation sans communication ?

Nous avons dû adapter notre accompagnement pour essayer de compenser ce handicap. Une des difficultés a été de trouver des outils pour permettre une compréhension mutuelle. Des soins spécifiques ont été mis en place avec des orthophonistes : ré-éducation pour limiter les déficits fonctionnels, apprendre à utiliser un laryngophone.

Toute l'équipe a été mobilisée pour

accompagner la personne vers l'acceptation du handicap malgré les difficultés et les limites rencontrées, en s'appuyant sur des compétences propres.

Le handicap opère une rupture supplémentaire dans le parcours de vie de personnes déjà isolées. Les possibilités de ré-autonomisation sont limitées par la persistance de ces déficiences physiques. Les structures médico-sociales ou d'hébergement d'aval habituelles des LHSS ou des ACT, comme les Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie, les CHRS ou les pensions de famille, ne sont pas adaptées car elles nécessitent une autonomie que le déficit physique ne permet plus.

Les lits d'accueil médicalisé sont alors apparus comme une possibilité et nous avons sollicité ces structures pour 2 résidents en situation de handicap sur une maladie chronique. Dans les 2 autres situations, nous avons poursuivi l'accompagnement médico-social au sein d'ACT domicile sur leur lieu de vie et dans le droit commun.



EVENEMENT

Le déménagement des ACT

Après plusieurs tentatives, ce projet a abouti en 2020 ! Il s'agit d'une maison individuelle, en centre-ville, comprenant les bureaux du service au rez-de-chaussée, un appartement collectif pour trois femmes et un jardin. La taille du collectif a été diminuée d'une place au profit d'un appartement autonome en diffus dans la ville pouvant recevoir une personne à mobilité réduite.

Des travaux d'adaptation ont été réalisés et la visite de conformité a eu lieu le 14 septembre. Le déménagement s'en est suivi rapidement.

Les Appartements de Coordination Thérapeutique

97% Taux d'occupation

12 personnes accueillies

(8 femmes – 4 hommes)

11 mois : durée moyenne de séjour

44 demandes

17 refus pour manque de places disponibles

L'Accompagnement de Coordination Thérapeutique à Domicile

86 % Taux d'occupation

5 personnes accompagnées

(1 femme – 4 hommes)

EMPLOI

L'expérimentation SEVE EMPLOI se poursuit malgré les aléas !!!

Compte tenu de ce début d'année et du confinement, le soutien apporté aux salariés et aux entreprises s'est concentré sur les liens téléphoniques jusqu'à fin mai. En effet, les ateliers de la ressource sont restés fermés du 15 mars au 11 mai.

La reprise en mai et juin a été partielle pour retrouver l'organisation ordinaire au 1^{er} juillet.

Aussi, cette action ne démarre réellement que durant le mois de juin.

Nouveau frein au fonctionnement sur le mois de novembre et à la fin d'année. En effet, malgré le fait que nous n'avons pas fermé, plusieurs domaines professionnels ont suspendu l'accueil en PMSMP et refusé les prospections en entreprises.

Les entreprises d'intérim, entre autres entreprises, ont cependant poursuivi leur travail de collaboration avec l'équipe et ont pris l'habitude de nous solliciter pour répondre aux offres.

Le partenariat, avec les entreprises déjà satisfaites par nos services, s'est poursuivi.

Cette année, très particulière a cependant été remarquable en terme de sorties vers l'emploi que ce soit en nombre et/ou en type de contrats.

En effet c'est la première année, depuis assez longtemps, que les salariés en parcours se voient proposer quasi d'emblée des CDI.

Un accompagnement conjoint dans le cadre de SEVE 2.

Les PMSMP, précèdent souvent la rupture de contrat en CDDI à la ressource et suffit à satisfaire les employeurs pour l'évaluation de l'occupation du poste par le salarié.

Cependant, les salariés en parcours ont toujours été accompagnés dans l'intégration au poste et les employeurs ont eu, de la même façon, un accompagnement durant la période.

Il s'est agi de soutiens téléphoniques réguliers et de points avec l'entreprise.

Du côté des salariés, les points

téléphoniques et les rencontres à la ressource, le plus souvent, ont donné l'occasion de quelques réajustements (horaires, durées et renouvellements des contrats de travail).

Est-ce l'effet de ce « filet » apporté par la proposition d'accompagnement en début de contrats mais le suivi de ceux-ci n'a vu aucun problème majeur.

Nous avons également proposé ce service aux salariés sortis sur des CDD de courte durée (1 ou 2 mois) car les questions soulevées peuvent être aussi prégnantes, voire plus que lors des contrats plus longs. D'ailleurs, sur

les 6 CDD de courte durée (contrat de remplacement maladie), 2 se sont transformés en contrat de plus de 6 mois. Les 2 salariés sont toujours en contrat à ce jour.

Synthèse des actions engagées sur l'année:

Accueil Marine de la fédération les 7/8 et 9 juillet avec formation/action prospection et suivi en entreprises avec Agnès de ONC Développement.

Ceci a été l'occasion d'un nouveau temps de formation à la « médiation active » pour Audrey (accompagnatrice emploi) et Sarah (animatrice des ateliers emploi) dans le cadre de l'accompagnement professionnel.

Création d'une newsletter mensuelle en direction des entreprises dans l'idée de les maintenir au courant de nos actions, de créer et de maintenir actif le réseau d'employeurs et de mettre en valeur leurs contributions. Au-delà du maintien des liens créés, il s'agit de rappeler notre offre de services.

Création d'un livret d'intégration afin de renseigner le salarié sur l'organisation de la SIAE et/ou de l'entreprise, de présenter la fiche de poste, de compiler les informations utiles (tel, horaires, etc.), de proposer et programmer un temps de bilan de la période d'essai et/ou de prise de contact. Repérage de l'adéquation entre le poste et le savoir faire de la personne. Porter attention et reformuler tous les points positifs repérés.

Mise en place depuis septembre **d'ateliers de prospection directe en entreprises** hebdomadaires avec l'animatrice des ateliers



ACTUALITÉ

Confinement et accompagnement

Les Ateliers de la Ressourcerie ont été fermés lors de la première période de confinement du 16 mars au 10 mai.

La reprise au 11 mai a été partielle et organisée en fonction des exigences sanitaires.

En novembre le magasin a dû fermer tout le mois comme tous les autres commerces mais les salariés sont restés actifs.

Maintien de l'accompagnement

Un accompagnement à distance s'est organisé pendant la période de confinement.

Il s'est agi de rassurer en communiquant les informations en notre possession au fil de l'eau, d'informer sur les démarches à accomplir en fonction de la situation de chacun, de transmettre les documents administratifs indispensables, d'accompagner par téléphone les démarches administratives telles que les inscriptions à Pôle Emploi, celles vers la Sécurité Sociale et vers la CAF etc., de favoriser le maintien de la dynamique projet et de veiller à réduire l'isolement des salariés.

IDÉES

La situation sanitaire fait bouger !!!!

Un poste est créé

Du fait du risque de contamination élevé, il est préconisé par les organismes de santé et l'Etat, un nettoyage plus fréquent et appuyé des surfaces en contact avec les mains.

Il s'agit de nettoyer, très fréquemment, les espaces de l'association dans lesquels viennent travailler et sont reçus les usagers des services. Une attention, encore plus particulière, est portée sur les services de soins gérés par l'association.

Aussi, les agents de nettoyage de l'association sont concentrés sur les services qui ont fonctionné tout le long de la pandémie. Cette équipe a même été

augmentée d'un salarié.

Afin de reprendre le travail dans des conditions d'hygiène et de sécurité maximum au moment du déconfinement et de la réouverture des ateliers de la ressourcerie, nous décidons de créer un poste et élaborer une procédure pour un agent d'entretien uniquement pour la ressourcerie (jusqu'à un agent d'entretien général venait dans les ateliers une fois par semaine).

Cette expérience nous permet de réaliser qu'un poste, tel que celui-ci, peut être reconduit et participer à l'offre de service de la ressourcerie.

Nouvelle organisation du magasin au 1^{er} septembre

A compter du 1^{er} septembre

La Ressourcerie

37 postes agréés

79 Salariés en CDDI

43 Hommes

36 Femmes

Tonnage

103T487 Tonnes collectées

Magasin

13075 passages en magasin

6543 clients acheteurs

Accompagnement professionnel

56 Périodes d'Immersion en Entreprises

19 Sorties emploi ou formation

2020 : le temps d'ouverture du magasin a été augmenté.

En effet, l'ouverture se fait du lundi au vendredi 13h30 soit 4 jours et demi (au lieu de 3 jours 1/2).

L'amplitude en journée se modifie également, soit 7h50/jour, de 10h à 13h et de 14h à 18h30.

Les salariés restent sur 26h hebdomadaires avec une organisation de 5 salariés (au lieu de 4 précédemment).

Le pari, pris sur la délocalisation du magasin, porte ses fruits et une ouverture plus large augmente le service et contribue au développement économique de notre activité.

DOSSIER

Retour sur une année inédite

Adaptation !

L'équipe, les habitants, les bénévoles mais aussi les partenaires ont dû s'adapter tout au long de l'année à cette situation sanitaire inédite qui a impacté tout un chacun !

C'est donc une année qui a été rythmée par des épisodes de confinements et de déconfinements des activités ou actions suspendues, transformées, d'autres reportées ou annulées.

En ce qui concerne les bénévoles, certains ont été présents en ligne afin de garder le contact avec les habitants durant les épisodes de confinement, d'autres sont revenus en présentiel et ont dû se réorganiser avec les habitants afin de respecter nos jauges d'accueil. Nous ne les remercierons jamais assez de tous ces efforts fournis qu'ils continuent encore à poursuivre aujourd'hui.

Les habitants, de leur côté, ont été durement impactés, et ils étaient au rendez-vous lorsque c'était possible, les chiffres l'attestent.

Les partenaires ont continué, également, à être en lien avec l'équipe pour proposer des actions adaptées à ce contexte en ajustant leur projet ou en proposant des projets innovants (Mon quartier argentique, In-circus online...).

Ce fichu virus étant toujours présent, l'équipe continue à être vigilante sur les gestes barrières à appliquer afin de préserver la santé de tous ainsi que sur les propositions d'actions qui permettent de soutenir et de maintenir une santé morale qui soit la meilleure possible. Nous nous saisissons pour ces adaptations des ressources de la Fédération des Centres Sociaux et des échanges de pratiques avec nos collègues des centres sociaux voisins.

Le premier confinement a mis à mal en particulier les familles et les personnes seules. Durant cette période, un lien téléphonique a permis de recueillir ces témoignages, l'équipe était à l'écoute de ces difficultés traversées. Pour cela, elle a instauré un espace d'échanges à distance et publiait des informations diverses sur

facebook (liens via des sites pour faire du sport, réaliser des activités avec ses enfants, consulter des sites permettant d'accompagner les enfants dans leurs apprentissages scolaires, mais aussi des conseils sur les gestes barrières, des plateformes d'écoutes spécialisées pour les femmes victimes de violences conjugales...).

Lorsque le déconfinement fût possible, suite aux recueils des besoins des habitants, l'équipe a mis en place de nouvelles actions qui, pour certaines, ont été éphémères, d'autres ont été maintenues et font désormais parties intégrantes du fonctionnement du centre social.

L'été a été centré sur le divertissement afin que chacun puisse souffler et retrouver du plaisir à être ensemble.

La rentrée s'est adaptée au contexte sanitaire puis le deuxième confinement arrivant, l'équipe a proposé cette fois-ci, des actions via des rendez-vous individuels ou avec des jauges très adaptées :

- Lors de notre mission d'accueil, nous avons entendu: « j'ai toujours mon papier d'entrée et de sortie de clinique comme ça, si les gendarmes m'arrêtent, je leur dirai que je suis trop fragile, j'ai besoin de sortir, sinon je vais rentrer à nouveau en clinique », « je triche, je sors 2h au lieu d'une heure car c'est trop dur », « le port du masque pour ma fille, c'est difficile mais on n'a pas le choix », « je vous remercie de m'accueillir tous les jours », « c'est difficile de s'occuper en dehors de la télé », « on dirait que ça va, mais ça ne va pas », « je me suis achetée un pédalier, ça me fait du bien », « je m'ennuie, c'est la routine, la solitude, j'ai dû mal à me motiver seul », « j'attends les nouvelles du gouvernement pour savoir à quelle sauce on va être manger ! »
- Le projet vacances pour les séjours individuels.
- L'accompagnement administratif en ligne.
- L'accompagnement scolaire.



ACTUALITÉ

Un public en mouvement et au rendez-vous

Véritable mise à l'épreuve pour Les bancs publics, l'année 2020 a été l'occasion de confirmer l'ancrage du centre social auprès de ses usagers.

En effet, bien que la pandémie ait affecté le fonctionnement habituel du centre social (avec de fréquents mouvements de jauges, d'horaires, de fermeture partielle...), le public s'est montré fidèle et s'est adapté à nos multiples ajustements de fonctionnement.

Néanmoins, nous avons constaté cette année une répartition différentes des publics, avec notamment une légère diminution de la fréquentation des familles avec enfants et une augmentation du nombre de femmes.

Par ailleurs, le public des plus de 75 ans s'est fait

rare et nous supposons que leur quasi-absence est liée au contexte sanitaire et aux recommandations d'isolement qui lui ont été faites.

Par ailleurs, cette année, la fréquentation des familles avec enfants en bas âge s'est effondrée (42% en 2019 contre 10% en 2020) au profit des familles avec des enfants plus grands (35% en 2019 contre 53% en 2020).

Nous supposons, là encore, que le contexte sanitaire est responsable de cet inversement des tendances avec une méfiance des familles à exposer leurs tout-petits au virus; auquel s'ajoute l'absence de rencontres dans le cadre des « classes des tout-petits » habituellement réelles opportunités pour les familles de découvrir le centre social.

Malgré le contexte que

nous avons rencontré, l'équipe s'est efforcée de maintenir des activités régulières tout en respectant les consignes sanitaires au fil des mois; ce qui a tout de même permis aux Bancs Publics d'accueillir 2377 personnes en toute sécurité.

Centre social

- **2377** passages en 2020 contre **2843** en 2019.
- **383** temps d'activités proposés (hors permanences téléphoniques).
- **95** familles accueillies, soit **436** personnes différentes.

Éléments chiffrés

EVÈNEMENT

Paroles d'habitants et Perspectives

Une installation sur Rochebelle, c'est sûr !
Rendre le lieu beau et accueillant ...

La découverte et la rencontre des habitants du territoire !

Ecouter et accueillir les besoins ...

Des actions partenariales à relancer suite aux annulations de l'année 2020, d'autres à construire et à inventer !

Investir le lieu ensemble ...

Continuer la dynamique du projet !

S'acheminer vers la préparation du renouvellement du projet social pour 2022 ...

Mesurer, glaner, entendre dans les propos et échanges avec les habitants et les bénévoles la raison d'être du centre social pour eux, pour leur vie quotidienne !

Mettre en valeur la créativité des habitants et celle des partenaires !

Malgré une année fort agitée,
Le centre social fut dépourvu
De tous ces temps partagés
Mais malgré tout, on a tenu
Quelques rendez-vous personnalisés
Des textes et des appels impromptus,
Des attestations photocopiées
Et des nouvelles personnes bienvenues
Nous sommes beaucoup à s'inquiéter
Du lien social qui est perdu
Beaucoup à vouloir partager
Ces instants qui ne sont plus
Disposés pour ces futures années
A s'étendre à de nouvelles rues
Toujours prêts à se développer
Venez, vous ne serez pas déçus

Samantha METZINGER

EN BREF

Réinstallation à La « maison des projets » ...point positif de l'année !

Et sinon, toujours autant de personnes inscrites et assidues sur l'action,

Une adaptation permanente : faire aussi de la période de pandémie un support d'apprentissage

1. La médiation linguistique par de l'interprétariat et l'explicitation d'un vocabulaire qui a fait irruption dans la vie quotidienne : attestation dérogatoire, motifs de sortie, gestes barrières, mesures nationales, sanctions, restrictions, impression des attestations, accompagnement pour les renseigner et remédier au renoncement aux sorties de certains bénéficiaires éloignés des vecteurs de solidarités.

2. Le maintien d'une offre linguistique pendant le confinement et le début du déconfinement a exigé le recours à d'autres interfaces : remise de ressources pédagogiques à domicile, contact par WhatsApp, textos, téléphone, mails pour une minorité...

3. L'accompagnement administratif par la transmission :

- des informations diffusées par le Délégué du Préfet, le Médiateur du GIP, Pôle Emploi, le Département...
- des situations évoquées par des bénéficiaires autour du maintien ou du renouvellement des droits à la CMU, du RSA, des titres de séjour.
- de SMS groupés de l'information sur la prolongation automatique des droits et documents officiels.

4. La dématérialisation, qui s'est généralisée, est un outil pour le maintien d'un lien avec les acteurs du champ administratif. Cependant les écarts se sont creusés pour une majorité et ont exacerbé une inégalité face au numérique, génératrice de détresses. Un accompagnement à l'accès aux espaces

particuliers de la CAF a été demandé par 11 BRSA. L'orientation vers Solidarnet a été, pendant le déconfinement, une réponse complémentaire essentielle.

5. Un soutien à la parentalité par :

- l'explicitation de l'accès aux ressources en ligne diffusées par les établissements scolaires,
- la diffusion d'idées d'activités créatives transmises par différents acteurs du champ psychoéducatif.

Cependant, là encore, des inégalités majeures ont été relatées par les parents non lecteurs.

Souffler, contenir les insécurités générées par la pandémie, l'isolement, les peurs intériorisées, en permettant aux participants de porter un regard ensemble sur cette crise inédite c'est cela qui a pris une place dans nos ateliers et leurs



différents espaces

La mise à jour d'un besoin criant : l'accompagnement aux démarches administratives.

Parce que la période inédite a généré des besoins impérieux, parce que la réorganisation des services sociaux et administratifs et la dématérialisation ne permettent pas toujours une réponse immédiate, parce que l'anxiété et l'inquiétude exacerbent les situations d'attente d'accès aux droits... **Nous avons dû faire face à des demandes et besoins n'étant pas la cible première de l'objectif de l'action.**

L'Action d'Insertion et d'Accompagnement

58 personnes accompagnées dont **48** habitants de quartiers prioritaires, **34** bénéficiaires du RSA.

21 sorties : emploi, formation ou abandon

18 nationalités,

EVÈNEMENT

D'offres et Demandes aux Ricochets de la Clède...

Le service les Ricochets de la Clède a vu le jour suite à la fusion entre l'association Offres et Demandes et l'association la Clède en juillet 2020.

Le service intervient sur deux domaines : **Insertion professionnelle et vie quotidienne** (Maison France Services, Relais emploi et accompagnement renforcé.) et **Lien social** (Réseau d'Echanges Réciproques de Savoirs, Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement à la parentalité et Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité.)

Le service est une continuité des actions qui ont été menées sur le territoire par l'Association Offres et Demandes. La fusion permet à l'équipe de bénéficier de tout l'appui que peut offrir une structure implantée sur le bassin alésien et rayonnante au-delà, telle que La Clède.

SOCIÉTÉ

L'air du tout numérique!

Facture numérique et rupture de droits

L'augmentation continue des droits a multiplié le nombre des bénéficiaires d'allocations : revenu minimum d'activité, prime d'activité, prestations familiales, complémentaire santé solidaire, allocation adulte handicapé, allocation de solidarité aux personnes âgées, allocation retour à l'emploi, allocation de solidarité spécifique... Autant d'allocations et de prestations quelques fois complexes tant dans les mécanismes que dans la mise en place des droits.

La rupture de droits constitue une réalité de la vie administrative. Elle a des effets souvent destructeurs sur les situations personnelles, financières, et sociales des usagers. Pour éviter ces ruptures qui peuvent mener à l'exclusion sociale, nous avons pensé à mettre en place un annuaire des partenaires locaux agissant dans les domaines de la vie quotidienne qu'il s'agisse du logement, de la santé, de l'insertion, de l'emploi ...et cela dans le but d'une plus grande efficacité en permettant d'adresser l'utilisateur vers le bon interlocuteur en évitant l'effet « balle de tennis » que nous observons de plus en plus fréquemment.

Une enquête sur l'accès aux droits, réalisée au niveau national (défenseur des droits) énonce que 12% des personnes, qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics, abandonnent leurs démarches. Les usagers les plus précaires et ceux qui sont peu à l'aise sur Internet ou qui ne bénéficient pas d'un accès à Internet abandonnent plus souvent leurs démarches.

L'aspect multidimensionnelle du numérique

Au-delà des questions de couverture du territoire par les réseaux, des fractures

numériques apparaissent non seulement dans la possession des outils mais également dans leur usage.

La première de ces fractures numériques s'incarne dans la fracture générationnelle. En effet, l'âge apparaît comme le facteur de discrimination le plus important. Les plus de 60 ans semblent dépassés ou indifférents devant les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) car celles-ci leur apparaissent difficiles à maîtriser du fait notamment, de leur évolution constante.

La fracture numérique est également une fracture sociale et culturelle. Lutter contre la fracture sociale et culturelle implique de permettre à la plus large fraction de la population d'avoir accès au numérique, mais aussi d'accompagner les personnes

dans leur utilisation.

La Covid a été un accélérateur des démarches numériques qui demandent donc aux usagers d'apprendre à être autonomes face au numérique.

C'est pourquoi nous avons accueilli une jeune fille dans le cadre d'une mission de service civique (lutte contre la fracture numérique) qui avait pour but de soutenir les usagers dans leurs démarches.

Nous accueillons également l'association Solidarnet dans le cadre des ateliers mobiles : ateliers ouverts à tous dont le contenu est à « la carte » tous les jeudis matin. Nous souhaitons renforcer notre axe « lutte contre la fracture numérique » en poursuivant notre collaboration notamment avec Solidarnet. Nous mettons à disposition des outils informatiques en accès libre avec l'ensemble des équipements nécessaires (connexion Internet, imprimante...) et les accompagnons si besoin dans leurs démarches.

L'économie numérique a un effet multiplicateur des inégalités, car ce sont les plus éduqués et les plus informés qui en tirent le mieux profit.

Alternatives économiques.

VIE QUOTIDIENNE

Des bénévoles investis**Bénévolat**

Le bénévolat n'a pas de définition légale. Selon le Conseil économique, social et environnemental, dans un avis du 24 février 1993, « est bénévole toute personne qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial »

La concertation des bénévoles dans l'action de soutien à la parentalité.

Dès le départ, nous avons souhaité investir nos bénévoles dans la mise en place de nos actions. Pour cela, nous avons organisé des temps de rencontres afin de présenter le projet dans sa globalité. La réponse positive des bénévoles s'est donc traduite par la mise en place d'ateliers réguliers dès le mois de septembre. ENSEMBLE, nous avons réfléchi à l'intitulé des ateliers, leur périodicité, leur durée mais également à la mise en place de stratégies de communication

Expression des parents au sein du CLAS

Les parents sont pleinement investis dans la dynamique du CLAS. Nous avons établi une relation de confiance qui leur permet de s'exprimer librement sur leurs difficultés quant à la scolarité de leurs enfants. Nous proposons un temps de discussions après chaque séance qui permet aux parents de s'investir dans l'activité de l'enfant et à l'enfant de montrer ce qu'il a réalisé pendant la séance.

L'engagement des participants dans leur parcours professionnel

Les participants, dans le cadre de leur parcours d'accompagnement, sont aussi engagés bénévolement au sein de l'association. Ils proposent leurs connaissances dans le cadre du réseau d'échanges réciproques de savoirs ou encore dans le cadre des ateliers parents/

enfants. C'est une démarche qui valorise leurs compétences et confiance en eux

La responsabilisation des usagers du RERS

Les échanges s'accompagnent d'une responsabilisation, d'une autonomisation et d'un apprentissage de la citoyenneté. Dans le cadre du Réseau, nous tenons à la notion de réciprocité. Chacun est sur un pied d'égalité puisque les participants sont à la fois offreur et demandeur. Chacun a droit à la parole lors de la mise en place des échanges pour régler notamment les aspects d'organisation (horaires, achats de matériel, durée des échanges, la méthode) ... et peut s'exprimer quant aux attentes de l'échange.

Une coopération entre salariées et bénévoles réussie.

Les différences qu'il peut y avoir entre salarié et bénévole n'est pas un frein, mais une chance dans l'organisation des ateliers parents-enfants. En effet, nous sommes dans une logique d'estime et de confiance réciproques. Il y a, également, une reconnaissance réciproque due notamment aux observations et remarques des deux parties, aux propositions sur les contenus des ateliers...

Il y a également une écoute de qualité et une ouverture d'esprit. Il semble important d'accorder une attention particulière aux bénévoles, notamment à leurs besoins, leurs envies et leurs contraintes. C'est grâce à eux que l'action de soutien à la parentalité a pris vie et perdure.

La particularité de nos statuts différents permet de créer une véritable dynamique au profit de l'avancement du projet REAAP. Il s'agit bien plus qu'une addition des forces de travail. La collaboration entre salarié et bénévole permet un enrichissement par le partage.

La Maison France Services

1819 demandes

15 permanenciers

Le relais emploi

635 entretiens

5 ateliers

L'accompagnement renforcé

73 personnes suivies

79 ateliers collectifs

21 sorties en activités (emploi ou formation)

Le Réseau d'échanges Réciproques de Savoirs

60 personnes inscrites

15 échanges hebdomadaires

Les ateliers parents-enfants

26 personnes, 15 familles

5 ateliers physiques

5 ateliers en distanciels

Les ateliers scientifiques

13 enfants

11 ateliers (de septembre à décembre)

1 bénévole régulier

SOCIÉTÉ

Une nouvelle organisation du travail

Depuis le début de la crise sanitaire, nos organisations et modes de travail se sont profondément transformés.

La loi d'urgence sanitaire a imposé et généralisé la pratique du télétravail quand cela était possible pour lutter contre la propagation de la COVID-19, lors du premier confinement de 2020. Lors du second, le télétravail a continué à être appliqué, mais avec un temps également en présentiel au sein de l'association.

L'enjeu pour les services administratif/comptabilité/projet a été de maintenir la continuité de nos missions (bilans, demandes de subventions, appels à projet, rapports d'activité, enregistrement des factures, paramétrage du logiciel rapport d'activité, versement des salaires, accueil téléphonique, accueil du public, gestion des ressources humaines, gestion administrative et financière...), mais également organiser les missions nouvelles générées par cette situation sanitaire (enregistrement des dossiers de chômage partiel, GED, ALD, enregistrement des factures liées à la COVID, ouverture de compteurs pour nouveaux appartements, réunion d'équipe en visioconférence, création d'une boutique en ligne sur Facebook,...)

Cette nouvelle organisation, au pied levé, a été possible grâce au service informatique

qui a fait preuve d'une réelle réactivité. Les liens entre les responsables de services, salariés et les différentes équipes se sont mis en place à l'aide des outils de visioconférences, appels téléphoniques, emails, SMS qui nous ont permis de garder le lien.

Globalement, et malgré un rythme soutenu durant cette crise, nous avons vécu un véritable engagement des équipes, un esprit de solidarité, un travail de coopération et une coordination au sein des différents services et de la direction. Ainsi, nous avons pu remplir nos missions dans les meilleures conditions au vu du contexte sanitaire. Nous nous sommes adaptés à chaque étape de cette crise sanitaire.

Certains estimeront que la période de confinement a démontré des avantages au travail à distance (gain de temps, plus grande flexibilité, plus de productivité etc...), et d'autres des inconvénients (manque d'équipements adaptés, diminution des interactions sociales, perte du sens de la mission etc...).

Mais le vrai challenge était de conserver l'esprit associatif et faire circuler l'information dans une période de grande incertitude.

Service accueil, administratif et comptable

Environ **50** passages par l'accueil par semaine

270 logements

1632 quittances par an

163 avis de paiements locatifs/mois et la gestion des encaissements (espèces, chèques, virements)

Gestion de **17** caisses/mois (dont 5 hebdomadaires)

208 salariés en 2020

265 contrats de travail (avec avenants)

2326 fiches congés

1855 bulletins de salaire

4 208 factures à enregistrer (dont 44% de plus que 2019 pour l'établissement Action Sociale)

292 contrats d'énergies par an (Electricité, Gaz et Eau)

Service projet

82 conventions, arrêtés, et avenants (dont **9** liés à la période COVID),

15 dossiers avec bilans intermédiaires et finaux,

Près de **45** dossiers déposés : **13** appels à projets ; **32** dossiers de subventions récurrentes ou ponctuelles,

30 à 40 emails reçus par jour lors de la période de confinement

TRAVAUX

Au service maintenance et logistique

Nous sommes au service de tous les dispositifs de la Clède : Nous travaillons en collaboration rapprochée avec tous les services via les travailleurs sociaux, les maîtresses de maison, les hôtes, et les chefs de service, pour répondre aux besoins, plus ou moins vitaux, du public hébergé et leur apporter un minimum de confort.

Nous dépannons, et entretenons : nous sommes en lien avec les entreprises de contrôle (électricité, gaz, incendie,...), les entreprises de travaux neufs (nouveau projet ou réhabilitation d'un site), les entreprises de maintenances (chaudières, plomberie, serrurerie,...), les propriétaires et les bailleurs pour le renouvellement d'équipements en fin de vie.

Nous répondons présents pour les nouveaux aménagements, les déménagements, la réception, la gestion des stocks et la

livraison de mobiliers, électroménagers, vaisselle, linge, produits d'entretien. Et en coopération avec les ateliers, nous en recyclons une partie afin de leur donner une nouvelle vie et éviter le gaspillage.

Nous nous répartissons les demandes via un logiciel travaux. Toutes sont hiérarchisées et réparties suivant les compétences de l'équipe pour accompagner et répondre aux mieux aux besoins des usagers.

Éléments chiffrés

Service maintenance et entretien

5 agents d'entretiens multitâches,

1613 Interventions (963 dépannages, 263 déménagements/aménagements, 184 maintenances,...),

230 locaux (logements, bureaux, ateliers, magasins,...).

QUOTIDIEN

Les nuits, les week-ends et les jours fériés

Basée aux LHSS, l'équipe des quatre surveillants de nuit intervient sur toute l'association les nuits, les jours fériés et les week-ends.

Ils assurent les temps quotidiens des LHSS : repas, moments partagés... Ils font aussi le lien avec les infirmiers libéraux qui passent plusieurs fois par jour. Des temps de relais ont lieu systématiquement tous les matins et tous les soirs avec l'équipe intervenant en journée.

Pour l'ensemble de l'association, des tournées sur les différents services ont lieu chaque nuit et en journée le week-end. Ils peuvent également effectuer des passages auprès de résidents à la demande. En effet, selon la situation des personnes, un renfort peut être ponctuellement demandé.

Ils font aussi des interventions plus variées telles que : régler des problèmes de clé, d'eau, d'électricité... passer du temps avec une personne qui ne se sent pas bien, désamorcer des conflits avec un co-hébergé ou un voisin, accompagner ou aller chercher quelqu'un à la gare, à l'hôpital, à un rendez-vous...

Ils assurent une interface dans des

situations d'urgence avec les pompiers, le Samu, la police et mettent en œuvre la mise à l'abri à l'hôtel quand cela s'avère nécessaire.

Pour faciliter les liaisons et le passage d'informations et les ajustements, divers outils de liaison sont mis en place : boîte mail dédiée, cahier de liaison informatique, tableau de suivi des hébergés et des hébergements... De plus, une réunion mensuelle est organisée au cours de laquelle les équipes et responsables de chacun des services peuvent intervenir.

En 2020, les réunions générales n'ont pas pu avoir lieu et le fait de ne pouvoir se croiser régulièrement entre collègues manque.

Ce qui leur paraît « le plus délicat », c'est de ne rien oublier dans tout ce qu'il y a à faire, c'est, en effet, une préoccupation continue ; ainsi que la gestion de situations exceptionnelles de personnes très fragilisées.

L'équipe travaille en lien direct avec le cadre d'astreinte qui est disponible 24h/24.

Pour l'année 2021, nous allons revoir la question de la gestion des clés. Inventaires et nouvel organigramme sont au programme.

LA CRISE SANITAIRE DE LA COVID-19

Concernant le secteur de la lutte contre les exclusions, insertion, action sociale :

Les fédérations se sont fortement mobilisées pour soutenir les associations : relais d'informations, remontée des besoins, partage d'expériences, soutien logistique...



25 février 2020 : Accès au guide méthodologique de prévention du Coronavirus qui a pour objectif d'accompagner les acteurs du système de santé dans leur démarche locale pour se préparer à la prise en charge de patients classés cas suspects, possibles et confirmés du nouveau Coronavirus.

Communiqué de presse du **26 février 2020** émis par l'Agence Régionale de Santé Occitanie [ARS] apportant des informations sur le coronavirus COVID-19 et un rappel des principales recommandations sanitaires.

2 mars 2020 : Réunion en présence de Julien Denormandie, de la Directrice de la Cohésion Sociale, de la DIHAL et de la DGS, les principales organisations nationales en charge de l'hébergement et du logement des personnes en situation de précarité.

6 mars 2020 : Recommandations à destination des personnels des structures accueillant des personnes sans domicile, des demandeurs d'asile et des réfugiés.

6 mars 2020 : La cellule de crise DGCS COVID élabore les documents supports : fiche continuité d'activité, grille de suivi PCA.

Le contexte National

16 janvier 2021 : Couvre-feu de 18h00 à 06h00

15 décembre 2020 : Fin du confinement et couvre-feu de 20h00 à 06h00

03 décembre 2020 : Présentation de la stratégie vaccinale

29 octobre 2020 : Confinement

1er septembre : Entrée en vigueur du nouveau protocole pour les entreprises

20 juillet 2020 : Le port du masque « grand public » est rendu obligatoire dans tous les lieux clos

10 juillet 2020: Fin de l'état d'urgence sanitaire

2 juin 2020 : Deuxième phase de déconfinement

11 mai 2020 : Déconfinement progressif en France, rayon 100kms

17 mars 2020 : Confinement

14 mars 2020 : Passage en stade 3

11 mars 2020 : Installation du conseil scientifique

29 février 2020 : Passage du stade 1 au stade 2 du plan de prévention et de gestion de la crise sanitaire

14 février 2020: Premier décès en France

27 janvier 2020 : Développement d'un test diagnostic rapide

24 janvier 2020 : Confirmation des premiers cas de la COVID-19 en France

Pendant ce temps-là, au sein de l'association La Clède

Lors de la phase de déconfinement

- Le fonctionnement des différents services a été repensé en fonction des différents paramètres liés au déconfinement. Elaboration de fiches procédures spécifiques au fonctionnement de chaque pôle et service.
- Reprise de l'activité de l'ensemble des services avec une alternance télétravail et présentiel.
- Les locaux ont été aménagés de façon à proposer des espaces de travail qui respectent au maximum la distanciation sociale et équipés de matériel de protection.

Dès le 16 mars 2020, une campagne d'affichage est mise en place dans les services et au domicile des personnes hébergées : sur les risques liés à la COVID 19 et sur les gestes barrières. Chaque hébergé a été reçu pour une information détaillée et une remise en main propre des affiches d'informations sur les gestes barrières et sur les interdictions de circulation. Ces informations ont été distribuées en plusieurs langues.

Nous avons annulé la réunion générale des salariés prévue le 17 mars et installé une communication interne renforcée par mail.

3 mars 2020 :

La direction commande des masques, gants, blouses et gel hydroalcoolique en quantité et distribution sur tous les services.

13 mars 2020 : Achat de produits désinfectants, d'essuie-mains, de protection voiture, de savons en grande quantité.

12 mars 2020 : Un point associatif est fait sur les stocks et les prévisions d'achats

11 mars 2020 : Nous finalisons la première mouture du Plan de Continuité de l'Activité

Lors de la phase de confinement

- Organisation pour poursuivre notre mission d'accueil et d'hébergement, et service santé auprès des publics.
- Fermeture de certains services.
- Mise en place du télétravail.
- Mise en place des dispositifs : chômage partiel, garde d'enfants à domicile, arrêts de travail dérogatoires...
- Les services de direction et d'encadrement se font par roulement avec une présence sur site et du télétravail pour les autres avec permanence téléphonique.
- Permanence téléphonique pour les usagers et partenaires.

13 mars 2020 :

Toute la journée, une réunion de l'ensemble de l'équipe cadres, des médecins et des représentants du CSE de l'association a eu lieu pour peaufiner l'organisation, renforcer la coordination, partager les questionnements, mettre à jour les dernières informations, préparer la communication... et ainsi, finaliser le PCA.

Le plan de continuité de l'activité comprend plusieurs niveaux d'organisation, un ensemble de procédures, les conditions et modalités de présence et d'absence du personnel...

Comprenant deux entrées principales, il est prévu que ce plan puisse évoluer selon l'état de la situation :

- Poursuivre notre mission d'accueil et d'hébergement ;
- Réduire de façon drastique les contacts interpersonnels.

La vie associative au temps du confinement

Depuis le début de cette épidémie, l'association a pu s'appuyer sur des collègues volontaires, engagés, mobilisés, solidaires et un conseil d'administration soutenant et soucieux de la santé de chacun.

Ainsi, il a été possible d'assurer une présence sur le terrain, au contact du public pour accueillir, maintenir le lien social, soigner, rassurer, et accompagner.

Les accueils au sein des différents hébergements se sont maintenus. L'accent a été mis sur les besoins primaires et, notamment, l'alimentation. Une aide aux courses a été proposée pour les personnes devant rester isolées dans leur hébergement, nous avons distribué des tickets service et des colis alimentaires dans différents services. Nous remercions les associations caritatives et nos partenaires qui ont été bien présents et soutenant.

L'activité de l'accueil de jour pour les femmes victimes de violences a été renforcée en s'appuyant sur le service hébergement et **l'ouverture de nouvelles places d'accueil en urgence.** Nous avons bloqué 3 logements, en cas de besoins de confinement, pour des personnes isolées ou des familles et en avons notamment informé l'hôpital d'Alès. Nous avons aussi prévu que chaque logement libre, quel que soit son affectation initiale (CHRS, urgences, pension), serait mobilisable, rapidement si nécessaire, et quel que soit le statut de la personne et que nous en informerons le SIAO.

Une préoccupation importante était aussi de renforcer **le ménage et la désinfection des locaux** et de maintenir le bon fonctionnement des appartements et de leurs équipements.

La fabrication d'hygiaphones (écrans de protection en plexiglas) pour l'ensemble des services a été initiée par les ateliers de la Ressourcerie. L'association s'est équipée, et a distribué à l'ensemble du personnel des kits de protection (gants, blouses, gel hydroalcoolique, essuie-mains, savons, protections pour voiture...) afin que chacune et chacun puisse travailler en sécurité et bien protégé.

L'ARS nous a fourni, de façon assez régulière, des masques chirurgicaux la DDCS des masques tissus, ainsi que le Conseil Départemental et les fédérations et nous les en remercions. De ce fait, nous n'avons pas eu de pénurie de matériel et avons pu

travailler dans des bonnes conditions de sécurité.

Nous avons pu **préserver la bonne marche de l'association** avec l'élaboration des rapports d'activité 2019, la finalisation des bilans financiers, l'élaboration de projets, les demandes de financement, le traitement des factures, la gestion des ressources humaines, la mise en œuvre des paies...

Notons que les psychologues, assurant les séances d'analyse de la pratique professionnelle, ont précisé qu'ils se rendaient disponibles par téléphone et nous les en remercions également.

Pour cela, nous avons travaillé sans relâche sur des points variés : organiser la sécurité des salariés et des usagers, adapter les informations aux personnes accueillies et accompagnées, réguler les collectifs, répondre aux diverses sollicitations, questionnaires, recensements, états des lieux... organiser la gestion des stocks, le réapprovisionnement de masques chirurgicaux, de gel, de gants, de blouses, de produits ménagers désinfectants, informer régulièrement les partenaires de l'organisation et de son évolution. Nous avons suivi au quotidien le taux d'absentéisme, les personnes présentant des signes d'infection, les besoins en garde d'enfants...

Un point important a été la **mise en place de la « logistique informatique » pour le travail à distance.** Le référent informatique a été fortement mobilisé pour l'accès au serveur à distance et parer aux questions techniques multiples avec le soutien d'Edipoles. Nous avons également acheté, grâce à notre fournisseur, des ordinateurs portables d'occasions. Nous avons rencontré des problèmes de connexion qui se sont solutionnés au fur et à mesure.

En parallèle, a été organisée la **mise en place des visio-conférences** et la première réunion zoom associative a eu lieu le 26 mars pour une réunion « cadres » ! Cette période a accéléré le processus du changement du serveur de l'association qui a eu lieu durant l'été.

En continu, nous avons **pensé de nouveaux plannings**, les avons adaptés, modifiés, améliorés en fonction de l'organisation nécessaire, des besoins sur les différents services, et des personnes absentes.

Dans l'ensemble, chacun a respecté le confinement et intégré les gestes barrières, mais rapidement les premières questions, les premières angoisses se sont posées pour des personnes malades ou « en contact ». Nous n'avions alors que peu d'informations sur la procédure à suivre, les signalements à faire, les accès aux tests de dépistage... Nous avons alors activé nos protocoles, actualisés au jour le jour avec l'aide des médecins de l'association, qui se sont avérés efficaces. Des contacts réguliers ont eu lieu avec l'ARS. La mise en place du portail pour le signalement de cas possibles ou confirmés dans les établissements sociaux et médicaux sociaux, a été effectif au 30 mars.

Comme le précisait Valérie Bousquet au cours de ce premier confinement, « *Remercions-nous allègrement pour nos coordinations, communications, acceptations de flottements; nous sommes pris dans des hésitations et des contradictions et, cela aussi, c'est normal car le contexte est difficile. Ce qui est sûr c'est que nous essayons de faire face au mieux.* » Et nous pouvons rajouter, à ce jour, qu'il semble que nous ayons réussi.

Le fonctionnement était alors « installé » puis, il a fallu prévoir le déconfinement et de nouvelles questions se sont posées : *Doit-on maintenir l'interdiction des visites sur les collectifs ? Peut-on reprendre des activités collectives, lesquelles, dans quelles conditions ? Quelles modalités d'organisation devons-nous envisager pour les plannings, une reprise progressive ? Que deviennent les dispositifs de garde d'enfants et de chômage partiel ? Concernant les gestes barrières, quelles sont les distances de sécurité, applique-t-on le port du masque obligatoire ? Comment allons-nous organiser les bureaux partagés à plusieurs ? Doit-on envisager des modalités particulières de prises de congés ? Quelles jauges envisager pour les différents lieux, salles de réunion ? Comment va s'organiser la reprise des rendez-vous médicaux et dans les administrations pour les personnes accueillies ?*

La reprise progressive de l'activité s'est organisée même si les plannings ont été chahutés par les absences des collègues « cas-contact », contraints de rester isolés. Des thématiques de travail plus classiques, sont revenues comme l'organisation de la formation professionnelle, les rencontres avec les partenaires, la participation aux rencontres des réseaux et fédérations. L'été a facilité l'organisation

de temps collectifs et conviviaux. C'était nécessaire pour retrouver le moral, restaurer le lien social, et lutter contre l'isolement. Bien entendu, nous avons maintenu des protocoles stricts et le rappel des consignes de sécurité, des protocoles de désinfection, du port du masque obligatoire...

La rentrée de septembre est marquée par de mauvais indicateurs concernant l'épidémie. En octobre, nous anticipons l'organisation d'un nouveau confinement, forts de notre expérience précédente. Nous réactivons plus de télétravail, adaptons les activités de chaque service, mais nous souhaitons pouvoir maintenir l'ensemble des services ouverts si celui-ci est moins restreint que le précédent. En effet, l'impact du confinement sur les personnes, les mois précédents, est visible. Nous envisageons, bien évidemment, des niveaux de priorité à activer en fonction de l'évolution de la situation. Le confinement instauré, nous arrêtons les interventions des partenaires dans les services, les réunions partenariales hors visio, les visites extérieures sur les collectifs, les temps collectifs, les prêts de locaux aux partenaires. Nous maintenons les admissions et accueils de nouvelles personnes. Les réunions d'équipe ont lieu selon le protocole. En effet, ces temps ont beaucoup manqué lors du premier confinement.

Les fêtes de fin d'année sont un moment fort pour l'association. Nous n'avons pas organisé la journée de fête associative qui a lieu habituellement tous les ans, ni les réveillons sur les services hébergements. Chaque service a réfléchi à comment marquer tout de même les temps de réveillons sans organiser de rencontres collectives et les équipes ont réussi à s'appuyer sur l'ordinaire pour offrir quelque chose de particulier : une balade en ville pour voir les illuminations avec un chocolat chaud, un passage chez chaque famille pour offrir un petit présent...

Ces adaptations, au fil de l'actualité du virus, font maintenant partie intégrante de notre quotidien et prennent beaucoup de temps pour l'ensemble des acteurs associatifs. Nous avons élaboré un fonctionnement de base (accueil des personnes, jauges pour les différents lieux, télétravail, lien avec les partenaires, accueil de stagiaires, intervention des bénévoles...) qui sera diminué en cas de confinement et, nous l'espérons, augmenté en cas d'amélioration du contexte sanitaire.

Premier accueil

Le Service d'accueil de Jour des Exclus

- **L'accueil de jour** : 499 personnes reçues ; 371 hommes et 128 femmes. 8481 passages.
- **Le Service d'Accueil et d'Orientation** : 858 personnes reçues ; 593 hommes et 265 femmes.
- **L'accueil et accompagnement des jeunes en rupture sociale** : 109 jeunes reçus en entretien.
- **La domiciliation** : 818 personnes domiciliées.

Le Service de prévention et de lutte contre les violences conjugales et intrafamiliales

- 122 personnes ont été reçues et accompagnées dont 13 prises en charge par l'équipe mobile.

Hébergement

Le service Hébergement Montbounoux

- **L'accueil d'urgence** : 31 ménages hébergés ; 29 hommes, 12 femmes et 21 enfants. Soit un taux d'occupation de 96,8%.
- **Les Nuits d'hôtel** : 35 adultes et 1 enfant.
- **Les lits de stabilisation** : 24 ménages hébergés ; 13 hommes, 13 femmes et 16 enfants. Soit un taux d'occupation de 118,9%.
- **Le CHRS Montbounoux** : 20 ménages hébergés ; 18 hommes, 10 femmes et 30 enfants. Soit un taux d'occupation de 89,2%.
- **L'Hébergement des auteurs de violences dans le cadre de la protection des victimes** : 4 auteurs de violences ont été accueillis. Soit un taux d'occupation de 70,7%.

Le service Hébergement FAS

- **L'accueil d'urgence femmes** : 69 femmes et 24 enfants.
- **Le CHRS FAS (Femmes Accueil Solidarité)** : 19 femmes et 24 enfants hébergés. Soit un taux d'occupation de 96,4%.
- **L'accueil des femmes avec enfants de moins de 3 ans** : 7 femmes et 10 enfants. Soit un taux d'occupation de 85,2%.

Le Pôle Asile et intégration des réfugiés

- **Le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile**: 60 ménages accueillis ; 48 hommes, 39 femmes et 66 enfants, soit un taux d'occupation de 85,8%.

- **L'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile**: 63 ménages accueillis, 61 hommes, 6 femmes et 8 enfants. Soit un taux d'occupation de 71,4%.
- **Les Jeunes Majeurs Etrangers** : 108 personnes accueillies; 103 hommes et 5 femmes. Soit un taux d'occupation de 94%.
- **Le Centre Provisoire d'Hébergement** : 18 ménages accueillis ; 16 hommes ; 5 femmes et 10 enfants, soit un taux d'occupation de 110%.
- **L'accompagnement vers le logement des réfugiés**: 35 personnes accompagnées ; 12 hommes ; 9 femmes et 14 enfants.

Logement

Le service logement

- **L'Accompagnement Social Lié au Logement** : 161 ménages accompagnés.
- **Les diagnostics sociaux et financiers pour la prévention des expulsions** : 70 ménages ont été orientés et 37 ménages ont été rencontrés.
- **L'Accompagnement Vers et Dans le Logement** 54 ménages accompagnés ; 50 ménages isolés et 4 couples.
- **L'InterMédiation Locative** : 13 hommes ; 10 femmes et 8 enfants. 6 ménages ont quitté le dispositif.
- **Le Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'énergie** : 79 personnes accompagnées.

Les Pensions de Famille

- **Les Pensions de Famille** : 39 personnes logées ; 27 hommes et 12 femmes.

Santé

Les Lits Halte Soins Santé

- **Les Lits Halte Soins Santé** : 48 personnes accueillies, soit 38 hommes et 10 femmes. Soit un taux d'occupation de 96%.

Les Appartements de Coordination Thérapeutique

- **Les Appartements de Coordination Thérapeutique** : 12 personnes accueillies, soit 4 hommes, et 8 femmes. Soit un taux d'occupation de 97%.
- **Les ACT Domicile** : 5 personnes accompagnées, soit 4 hommes et 1 femme. Soit un taux d'occupation de 86%.

Emploi

La Ressourcerie

- 79 personnes ont bénéficié d'un Contrat de travail (CDDI), soit 43 hommes et 36 femmes. 13075 passages dans le magasin. 103, 487 tonnes ont été collectées.

Accompagnement renforcé HORIZON: lever les freins à l'insertion

- 73 personnes intégrées à l'accompagnement ; 27 hommes et 46 femmes.

Le Relais Emploi Ricochets

- 635 entretiens réalisés.

Citoyenneté

Les ateliers sociolinguistiques et Citoyenneté

- 58 personnes y ont participé, dont 48 issues des quartiers prioritaires.

Le centre social « Les Bancs Publics »

- Le Centre Social « les bancs publics » : 95 familles accueillies, soit 436 personnes ; 187 femmes, 72 hommes et 177 enfants. Soit 2377 passages.

La Maison France Service

- 1819 demandes recensées.

L'Espace de Vie Sociale

- Le réseau d'échanges et de savoirs : 60 personnes inscrites.
- L'action de soutien à la parentalité (REAAP) : 26 personnes reçues ; 3 hommes, 8 femmes et 15 enfants.
- Le Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité: 13 enfants accompagnés.

Les Stages de responsabilisation des auteurs de violences conjugales

- 3 stages réalisés ; 29 personnes orientées vers les stages.

En 2020, ce sont environ 3700 personnes qui ont été reçues et accompagnées régulièrement par les différents services de l'Association La Clède dont 852 ont été hébergées.



Association La Clède ,
8 – 10 Avenue Marcel CACHIN – 30100 ALES.
Tél. 04.66.86.52.67 – Fax 04.66.78.60.38
Internet : www.laclede.fr -
E-mail : laclede@laclede.fr
Association loi 1901 N° 539 A3