



Association CASA  
Collectif d'Action des Sans Abri

Service de Médiation de Rue  
Equipe Mobile

Rapport d'activité 2010

L'ASSOCIATION CASA est née d'un mouvement spontané de personnes sans abri, en situation d'exclusion ou de grande précarité. Usagers de fait des structures sociale et d'insertion, ces personnes ont souhaitées ne plus être considérées seulement sous ce statut d'utilisateur.

**Association CASA**

☒ Service de Médiation de Rue- Equipe Mobile - 5 bis, avenue du Blanchissage-84 000 AVIGNON - ☎ 06.19.18.58.99

[mediation@casa-avignon.fr](mailto:mediation@casa-avignon.fr)



## SOMMAIRE

- 1) **Les Publics**
  - a) *Dénombrement*
  - b) *Besoins, attentes, demandes des publics*
    - Demandes d'hébergement*
    - Demandes d'accompagnement dans les aspects Administratif et Juridique*
    - Demandes d'accompagnement dans les aspects sanitaire et médical*
    - Demandes d'accompagnement dans les aspects socio-professionnels*
    - Demandes d'aide matérielle*
    - Personnes n'ayant aucune demande*
  
- 2) **Modes d'intervention**
  - a) *Répartition du temps de travail*
  - b) *Lieux d'interventions*
  - c) *Signalements*
  - d) *Médiation commerçants et riverains*
  - e) *Les accompagnements*
  
- 3) **Travail en réseau / partenariat**
  - a) *Réseau : Service de Médiation de Rue / Accueil de Jour du Secours Catholique*
  - b) *Réseau : Service de Médiation de Rue / SAO/115*
    - Réunion Porcelaine*
  - c) *Réseau : Service de Médiation de Rue / centres d'hébergements*
  - d) *Réseau : Commission d'orientation CHRS Villa Médicis*
  - e) *Réseau : Service de Médiation de Rue / UMANISS*
  - f) *Réseau : Service de Médiation de Rue / Accueil de Nuit*
  - g) *Réseau : Service de Médiation de Rue / Accès aux soins : Permanence d'Accès aux Soins de Santé, Maison Médicale et Hôpital Général...*
  - h) *Réseau : Service de Médiation de Rue / SPA*
  - i) *Réseau : Service de Médiation de Rue / Polices Municipale et Nationale*
  - j) *Partenariat : Service de Médiation de Rue / AVAPT SOS DI*
  - k) *Partenariat : Service de Médiation de Rue / AIDES*
    - Constats*
    - Objectifs du partenariat : rencontrer, orienter, informer et prévenir*
    - Moyens et mise en œuvre*
    - Evaluation*
  
- 4) **Le Service de Médiation de Rue incarné par une équipe**
  - a) *Mouvements d'équipe*
  - b) *Formation*
  - c) *Organisation*
  - d) *Compétences générales*
  - e) *Compétences spécifiques*
  
- 5) **Perspectives pour l'année 2011**
  - a) *Entamer une réflexion en lien avec l'ARS sur une ouverture d'un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale*
    - Contexte*
    - Constats*
  - b) *Favoriser et participer à la mise en place du SIAO*

Annexe 1 : Comparatif 2008, 2009 et 2010

Annexe 2 : Analyse de base 2010

Annexe 3 : Bilan intermédiaire 2010 : Accroche aux soins

Annexe 4 : Tableau horaire hebdomadaire de l'action de Médiation de Rue

Annexe 5 : Rapport d'activité 2011 « Réunion Porcelaine »



## 1) Les Publics

L'équipe de Médiation de Rue ancre son action auprès des personnes sans-abri au sein de la ville d'Avignon. « *Au cours des tournées qu'elles effectuent, que ce soit de jour ou de nuit, leur spécificité consiste à évaluer le danger encouru par les personnes rencontrées dans la rue le plus souvent en situation de survie précaire, à leur proposer des services et à les mettre en relation avec des prestataires pouvant répondre à leurs besoins.* »<sup>1</sup>

Le service de Médiation de Rue recouvre plusieurs missions avec des objectifs différents. Pérenniser ce projet, c'est ancrer dans la cité un accompagnement spécifique à destination des publics les plus marginalisés, désaffiliés, désocialisés. « *Les publics visés sont les personnes en situation d'urgence sociale et tous ceux qui ne fréquentent que rarement ou pas les structures existantes (hébergement d'urgence, accueil de jour). Plus globalement, ce sont ceux qui ne formulent plus aucune demande et pour qui, il est donc nécessaire d'aller au-devant. Ce sont souvent des personnes qui vivent à la rue depuis très longtemps, ou encore en squat.* »<sup>2</sup>

Le Service de Médiation de Rue va donc à la rencontre des personnes dans la rue.

Sa mission première est d' « aller vers » : aller vers les personnes les plus désocialisées, qui n'ont pas ou plus le désir ou la capacité de demander de l'aide.

### **a) Dénombrement**

Au cours de cette année 2010, l'équipe du Service de Médiation de Rue a pris contact auprès de :

- 1005 hommes ;
- 209 femmes ;
- 53 couples ;
- 2 personnes mineures ;
- 422 animaux.

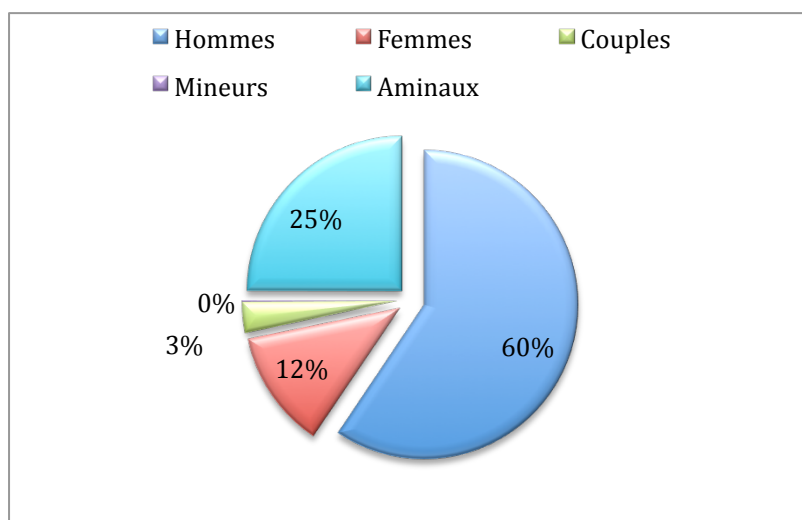
---

<sup>1</sup> Référentiel national : Accueil Hébergement Insertion, Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, Ministère délégué à L'intégration, à l'égalité des chances et à la lutte contre l'exclusion, Mars 2005, Les équipes mobiles, page 31.

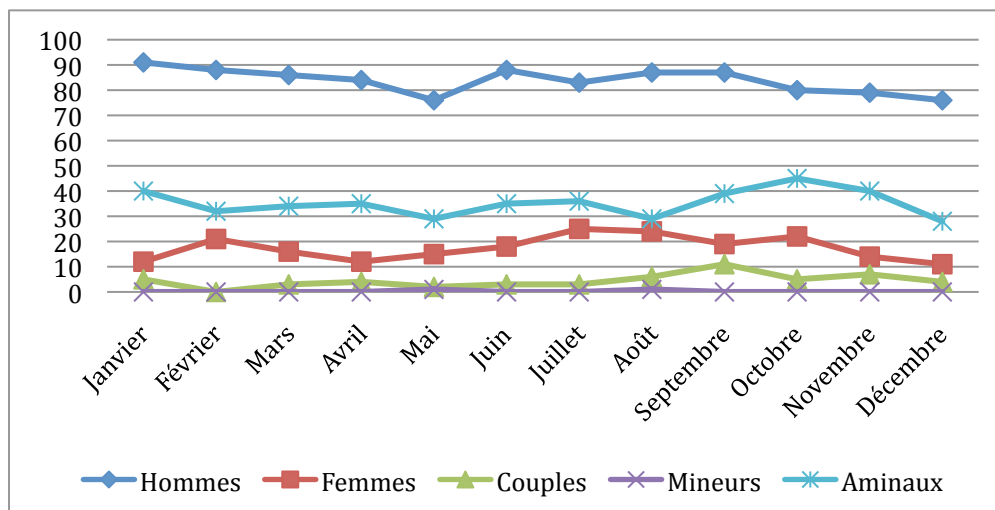
<sup>2</sup> Référentiel national : Accueil Hébergement Insertion, Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, Ministère délégué à L'intégration, à l'égalité des chances et à la lutte contre l'exclusion, Mars 2005, Les équipes mobiles, page 31.



### % des rencontres par sexe



Au cours de l'année 2010 le nombre de femmes, d'hommes et de couples reste stable, avec une augmentation d'une vingtaine de personnes par mois pour la période estivale (de Mai à Octobre) due en partie de l'arrivée de personnes de passage (travaux saisonniers, festival d'Avignon...). Une augmentation non négligeable du nombre de femmes en période Estivale est aussi constatée. Néanmoins une partie des personnes de passage sont, à ce jour, connues par l'équipe Mobile. Cette dernière couvre par sa présence quotidienne, et maintenant depuis 6 ans, l'intra muros d'Avignon de manière ciblé et adapté afin de rencontrer un plus grand nombre de personnes. Le nombre d'animaux reste également stable : trente cinq animaux environ chaque mois. La plupart des animaux rencontrés sont identifiés et à jour de leurs vaccins.





Majoritairement, ce sont des **hommes entre 25 et 45 ans**.

Vient ensuite en grande partie des **hommes de 45 à 60 ans**.

Les personnes de **60 ans et plus** représentent entre **2 et 10 rencontres par mois** et augmentent avec la période estivale. Concernant les **jeunes de 18 à 25 ans**, ils représentent environ entre **1 et 6 rencontres par mois** (qui font également parti des 38 personnes sans revenu).

En moyenne, sur **100 personnes différentes rencontrées** : **26 ont le RSA, 38 n'ont aucun revenu, 30 dont nous ne connaissons pas les revenus et 6 qui bénéficient de l'AAH**.

Nous rencontrons principalement des personnes de nationalité française, quelques personnes de l'Union Européenne (souvent des pays de l'est : polonais, roumains) et très peu d'étrangers que ce soit en situation régulière ou pas. (Annexe 1 : Comparatif 2008, 2009 et 2010 et Annexe 2 : Analyse de base 2010)

#### ***b) Besoins, attentes, demandes des publics***

En 2010, le Service de Médiation de Rue a réalisé **1269 contacts** tant dans la rue dans le cadre des maraudes, qu'à l'Espèce d'Espace dans le cadre d'entretiens formel ou informel.

Tout travail d'accompagnement émane d'une relation, d'un lien qui permet de mettre en exergue les demandes ou parfois simplement de travailler avec la personne à l'émergence d'une demande. Instaurer une relation durable et de confiance passe obligatoirement par une rencontre, un échange, ainsi par une présence quotidienne de l'équipe dans la rue.

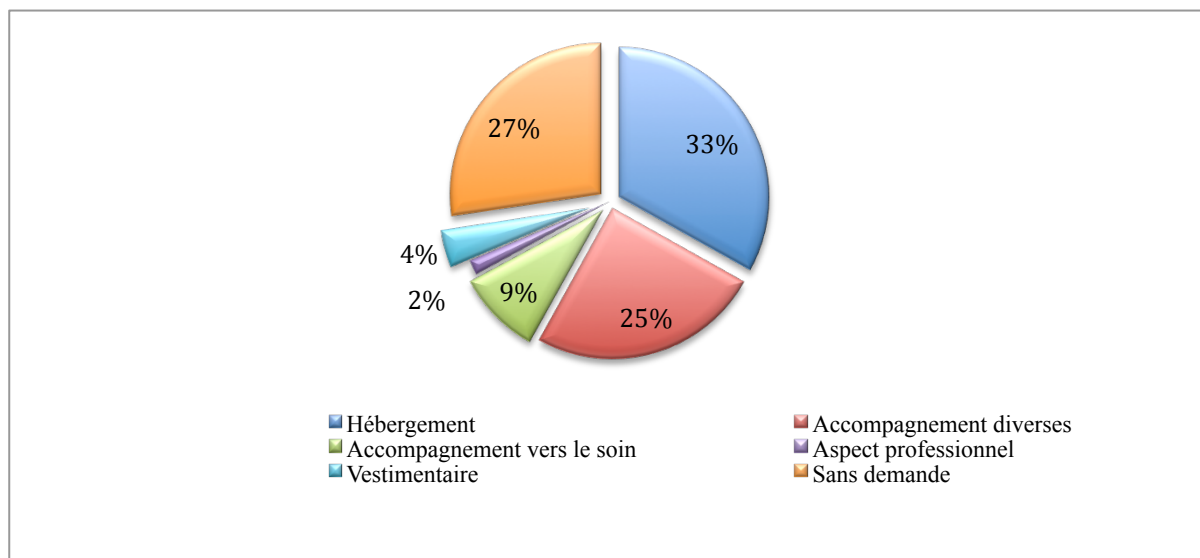
La plupart des demandes concernent l'hébergement, suivi des demandes d'accompagnement dans les démarches de tous ordres : remise à jour des droits sociaux (carte d'identité, CMU, domiciliation, inscription Pole Emploi...).

De nombreuses personnes formulent également des demandes d'accompagnement dans les soins (somatiques et psychiques).

De ces rencontres ont émergé différentes demandes : (Annexe 2 : Analyse de base 2010)



### % de Demandes sur l'année 2010



#### *Demandes d'hébergement*

**594 demandes d'hébergement** ont été formulées sur l'année 2010. Ceci représente donc 33% des demandes exprimées lors de nos rencontres dans la rue ou de manière plus formelle dans les locaux de l'Association. Elles sont souvent relatives à l'hébergement d'urgence.

L'équipe constate une augmentation des demandes d'hébergement plus pérennes. Les personnes expriment le désir d'être hébergées dans un lieu où elles puissent se poser, se reposer. Ces demandes sont de l'ordre de la stabilisation avant même d'insertion et parfois, au-delà d'une solution immédiate telle que l'hébergement d'urgence.

Nous avons rencontrés **107 personnes différentes ayant un ou plusieurs animaux**, sur l'année 2010 (au total nous avons rencontrés **118 animaux** : chiens et chats).

Parmi ces 107 personnes, il y avait 11 couples accompagnés d'animaux.

9 couples parmi les 11, ont formulés une demande de logement ou d'hébergement. Parmi ces 9 couples : 3 ont accédé au CHRS Villa Médicis, 2 ont accédé à l'Accueil de Nuit à défaut d'un hébergement dit d'urgence, 1 couple s'est séparé pour accéder à une place en urgence et 1 à un accompagnement à Déclic, et 3 n'ont trouvé aucune solution à leur situation.



Parmi les 107 personnes accompagnées d'animaux, 54 ont formulés une demande d'hébergement ou de logement. Parmi ces 54 demandes, 14 ont accédé au CHRS Villa Médicis, 8 ont intégré un logement autonome, 1 personne est actuellement accompagnée par Déclit, 1 personne hébergée par le CHRS de la Croix Rouge en stabilisation et 6 personnes ont temporairement accédé à l'Accueil de Nuit.

Nous observons que 3 personnes se sont séparées de leurs animaux pour accéder à un hébergement classique.

Sur les 54 personnes en demandes, 34 personnes ont accédés à une solution à court ou à long terme dont 10 sur l'Accueil de Nuit (accueil qui ne se substitut pas à l'hébergement.) et 20 personnes avec animaux ne se sont vu présentées aucune solution suite à leur demande.

Sur les 107 personnes rencontrées par le Service de Médiation de Rue et accompagnées d'animaux, 55 d'entre elles n'ont formulé aucune demande d'hébergement ou de logement.

Suite à cette observation, nous souhaitons aborder une analyse, certes partielle, des raisons pour lesquelles les personnes accompagnées d'animaux ne demandent pas forcément d'hébergement.

L'une des raisons pour lesquelles nous ne recueillons pas de demandes de la part des personnes accompagnées d'animaux est qu'elles se sont confortées dans l'idée qu'aucune place ne peut leur être attribuée car elles ne connaissent que l'hébergement traditionnel.

De plus certaines disent savoir pertinemment qu'elles ne trouveront pas de solutions adaptées à leur situation et leur désir.

Au-delà du refus, pour manque de place, il est vrai que l'équipe Mobile recueille certains discours rappelant combien les CHRS ou autres accueils, sont souvent inadaptés à leur réalité et leurs conditions de vie. Elles ne désirent pas la forme d'hébergement actuellement proposée ; travaillant vers la réinsertion mais elles souhaiteraient un accueil offrant des prestations de stabilisation avec animaux.

Le public que l'équipe mobile rencontre est très souvent touché par différentes problématiques. Celles ci ne sont pas toujours compatibles avec des prestations d'insertion par le logement et le travail. L'accompagnement éducatif et social se joue sur d'autres aspects, telles que la stabilisation, la resocialisation, le travail autour de l'image de soi et sa reconstruction, de soins somatique et psychologique, et soin par rapport aux consommations de toxique ou d'alcool.



Ces dernières sont souvent très envahissantes dans un quotidien et dans toutes les démarches de la vie. Elles sont également un frein pour accéder à un hébergement d'urgence ou autres et lorsque s'ajoute la présence d'animaux la question de ne pose plus.

La connaissance de l'hébergement avec animaux sur le CHRS la Villa Médicis n'est finalement pour eux pas assez accessible car ils connaissent le nombre restreint de places et connaissent la forte demande.

Lorsque l'hébergement du CHRS la Passerelle leur est évoqué, ils refusent catégoriquement et presque systématiquement l'accueil en chenil pour leurs animaux et ne se retrouvent pas dans la forme d'accueil travaillant vers une réinsertion (6 mois d'accueil renouvelable 1 fois).

Le travail pour l'équipe mobile est alors de travailler sur cette idée reçue mais doit également conjuguer son travail avec l'absence ou la rareté des places d'accueil avec animaux.

L'équipe du Service de Médiation de Rue a donc également un rôle de veille afin de pouvoir participer aux différentes instances qui évaluent la pertinence du dispositif existant en terme d'hébergement et les demandes, attentes des publics visés. Par rapport aux personnes accompagnées d'animaux, il semble donc complexe de trouver une solution mais il est nécessaire de pouvoir développer des accueils adaptés avec les animaux : places de CHRS pour les femmes seules en stabilisation et insertion, CHRS en places éclatées, appartements relais, thérapeutiques... Il faudrait pouvoir imaginer une offre de services aussi vaste que pour les personnes qui ne sont pas accompagnées d'animaux.

Personnes rencontrées	107
Nombre d'animaux	118
Nombre de demandes	54
Nombre de réponses	22 dont 10 sur Accueil de Nuit

#### ***Demandes d'accompagnement dans les aspects Administratif et Juridique***

**448 demandes d'accompagnement dans des démarches diverses** ont été exprimées sur l'année 2010, dont **25% des demandes**.

Tout accompagnement dans les démarches administratives, est pensé dans une dimension éducative. L'accompagnement est souvent prétexte à travailler la notion d'autonomie et de



rythme avec la personne. Dans le cas où la personne n'est accompagnée par aucun partenaire ou membre du réseau, un accompagnement est proposé par le Service de Médiation le temps de mettre en œuvre une orientation vers les services compétents et adaptés.

Les demandes concernent le plus souvent un rétablissement des droits communs, tels que le RSA, la CMU, CMU complémentaire.

Les personnes accompagnées d'animaux (118 animaux en 2010) sont souvent en demande de soins vétérinaires pour leur animal, le plus souvent identification et vaccination mais aussi de soins vétérinaires en urgence. Un travail avec et vers le réseau est alors mis en place.

### ***Demandes d'accompagnement dans les aspects sanitaire et médical***

**163 demandes vers les soins de santé** ont été posées et recueillies. Ces demandes de soins sont souvent en étroite relation avec les demandes d'accompagnement vers le rétablissement des droits de santé ou d'autres demandes qui peuvent amener à une régularisation des droits sociaux.

La **Permanence d'Accès aux Soins de Santé** permet d'orienter vers l'hôpital les personnes dans les situations sont les plus délicates : tant d'un point de vue administratif que sanitaire. En cas d'absence de protection sociale, la PASS accompagne et facilite l'ouverture des droits et donc permet l'accès aux soins des personnes qui sont dites le plus « loin du soin ».

Certaines demandes sont souvent en rapport avec les conduites addictives des personnes. Un travail d'orientation et d'accompagnement est réalisé vers les services et associations compétentes : Centre Médico Psychologique, ANPAA, AVAPT...

En outre, un **aide soignant** intervient 4 heures par semaine sur le Service de Médiation de Rue et propose une coordination des parcours de soins. Ce temps de travail est subventionné par le Groupement Régionale de Santé Publique. Cette intervention permet à l'équipe de consacrer **12 heures par mois** à des accompagnements axés exclusivement vers le soin. Les parcours de soins sont donc envisagés dans leur complexité avec une prise en compte de l'ensemble des aspects de la personne.

L'équipe Mobile travaille donc à l'émergence de demandes de soins somatique et psychologique, puis l'Aide Soignant coordonne les différentes actions et parcours (Annexe 3 : Bilan intermédiaire 2010 : Accroche aux soins).

### ***Demandes d'accompagnement dans les aspects socio-professionnels***

**28 demandes relatives à l'aspect professionnel** ont été formulées pour l'année 2010.

Il est souvent question de faciliter la prise de contact entre les personnes de la rue et les employeurs, ceci grâce à l'accès au téléphone ou à Internet pour les recherches.



Il est aussi souvent question de démarches relatives à l'emploi, telles que demandes de réalisation de Curriculum Vitae... Pour l'ensemble de ces demandes, et si le niveau d'autonomie des personnes le permet, les personnes sont orientées vers les partenaires compétents.

### ***Demandes d'aide matérielle***

Le Service de Médiation de Rue n'apporte aucune aide matérielle. Par contre, son rôle est d'orienter au mieux les personnes suivant leur demande.

**71 demandes vestimentaire** ont fait l'objet d'orientation vers le SAO afin de réaliser à leur tour un bon vestimentaire et ainsi permettre aux personnes d'être orientées vers des boutiques sociales ou la boutique de la Croix-Rouge.

Il est vrai que cette année aussi, le peu de demande d'aide de ce type peut supposer que la plupart des personnes rencontrées ont repéré les services compétents et que le service ne peut répondre aux demandes matérielles.

Néanmoins les demandes sont souvent des demandes d'accompagnement vers les services compétents, SAO, Croix-Rouge, Boutique Sociale.

### ***Personnes n'ayant aucune demande***

**490 rencontres ou contacts** n'ont engendrés **aucune demande**.

Ces personnes sont considérées comme n'ayant aucune demande et ne souhaitent pas entrer en contact avec le service.

## **2) Modes d'intervention**

L'équipe du Service de Médiation de Rue a plusieurs modes d'intervention pour rencontrer les publics (Annexe 4 : tableau hebdomadaire de l'action du Service de Médiation de Rue) :

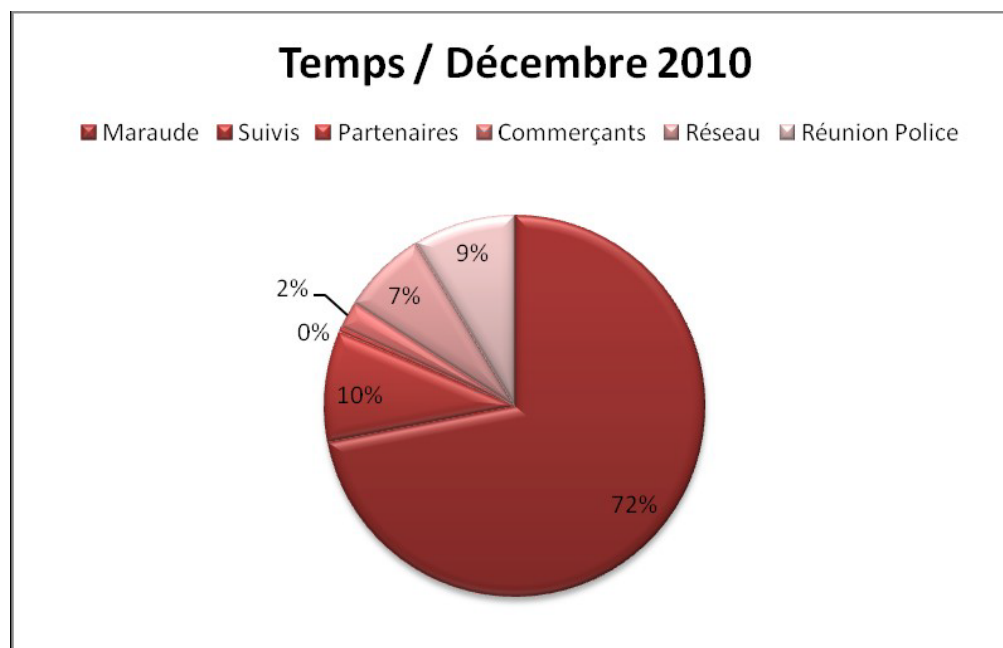
- **Les maraudes** : aller à travers la ville d'Avignon (intra-muros et extra-muros sur signalements) rencontrer les publics ciblés, cela se déroule **6 jours / 7 jours** (sauf en période de grand froid niveau 2 où l'équipe tourne 7 jours / 7 jours) pour une durée d'environ 2h30 ce qui fait en moyenne **15h / semaine de maraude**;
- **Les maraudes ciblées** : aller à la rencontre d'une ou plusieurs personnes connues pour entamer des démarches, créer du lien...



- **Les maraudes commerçants / riverains** : aller la rencontre des commerçants pour leur faire connaître les missions de ce service
- **L'accompagnement** : physique ou non, ce temps est là pour permettre à chaque personne rencontrée de lui proposer une réponse adaptée suite à une évaluation des besoins, attentes et demandes de la personne.

*Eléments de définition des maraudes* : l'équipe du Service de Médiation de Rue va directement dans la rue, à la rencontre des personnes sans-abri. Le premier contact est basé autour de l'écoute, l'information et/ou l'orientation suivant les demandes de la personne rencontrée. A plus long terme, l'objectif est de tisser des liens et de créer une relation de confiance qui va permettre de faire émerger une demande : hébergement, soins... (Annexe 1 : Comparatif 2008, 2009 et 2010)

*a) Répartition du temps de travail*



Nous prendrons le mois de Décembre 2010 comme exemple de la répartition du temps de travail consacré à nos actions principales. Notre travail englobe, environ **33h de maraude** intra-muros dont **72% de notre temps de travail mensuel. 4h35** est consacré aux **accompagnements**, cela représente donc 10% de notre temps de travail sur le mois de Décembre.



**4h** de temps de préparation et de **réunion avec les services de Police Nationale et Municipale** par mois, dont 9% de notre temps de travail. **3h35min** est consacré à un **travail en réseau** (dont 7%), 1h est consacrée toutes les 3 semaines pour l'instance Porcelaine et 20 min d'échange et de travail avec les partenaires conventionnés (AIDES, AVAPT). Puis nous effectuons 1h d'échange avec les commerçants, riverains du centre Ville.

Enfin, nous répondons au signalement du Service d'Accueil et d'Orientation / 115, ainsi que des commerçants, Riverains et Service Municipaux.

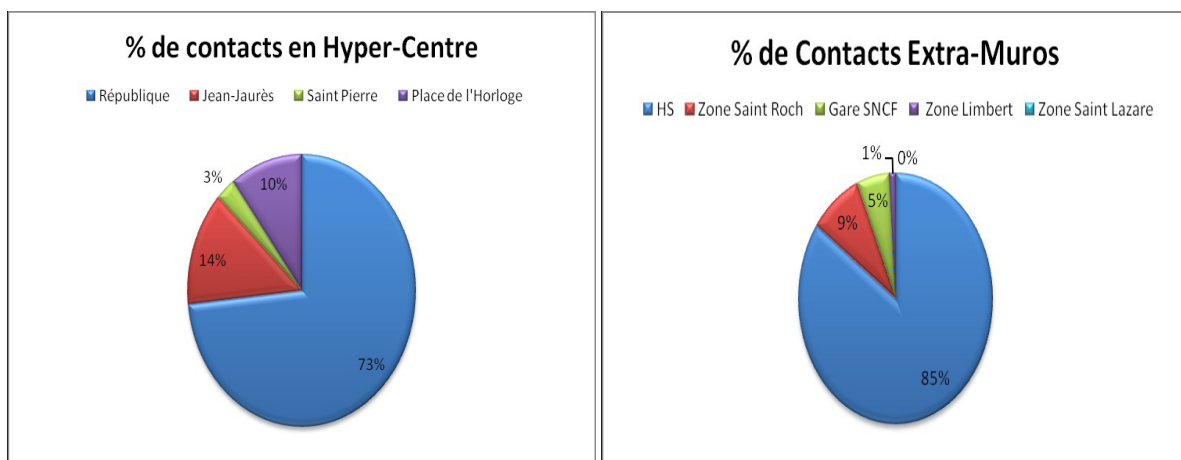
A ceci s'ajoute tout le travail interne au Service : réunions de fonctionnement d'équipe, coordination avec les autres membres de l'équipe...

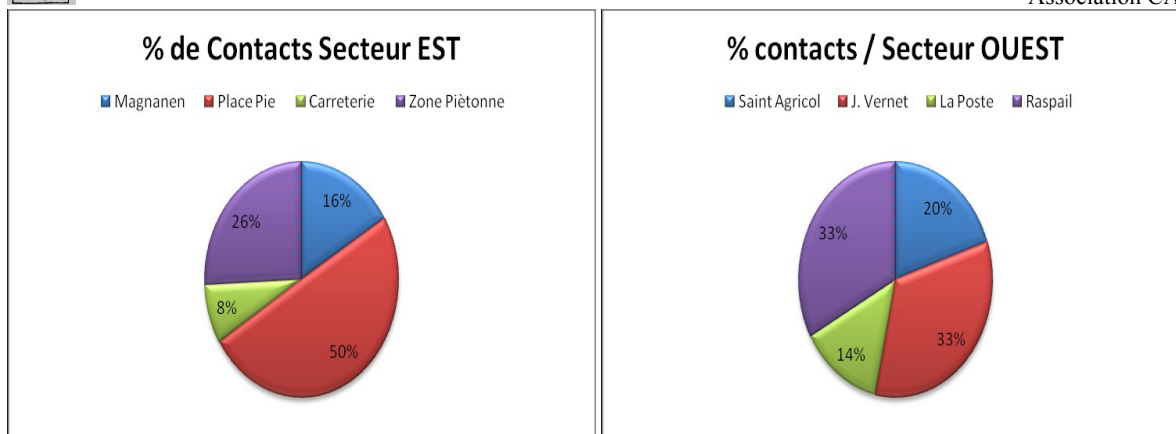
### ***b) Lieux d'interventions***

Quotidiennement, l'équipe du Service de Médiation de Rue tourne lors des maraudes au centre ville d'Avignon (intra-muros). Elle peut être également amenée à se déplacer sur le Grand Avignon sur signalements.

Tout au long de l'année, nous rencontrons la plupart des personnes dans la **rue de la République** ainsi que dans **les locaux de l'Association**. Les autres principaux lieux de rencontre sont la Place Pie et la Gare, mais le chiffre est important **en période hivernale**, puisque c'est un lieu d'arrêt du Service d'UMANISS. **Hors période hivernale**, l'endroit le plus fréquenté reste **la rue de la République** puis **la place de l'Horloge**. Viens ensuite la rue Jean Jaurès, à cause des festivités et de la période estivale.

Voici une répartition de notre présence et des contacts réalisés suivant les lieux géographiques de l'intra-muros :





### c) Signalements

Les signalements sont principalement reçus par téléphone. Ils émanent majoritairement du **115** qui est contacté par les riverains. Dans ce cas, l'équipe du Service de Médiation de Rue se déplace vers la personne signalée et évalue les besoins et demandes de la personne puis fait le lien avec les partenaires ou membres du réseau concernés et propose un accompagnement physique si nécessaire (vers un centre d'hébergement par exemple). Le plus souvent le service reprend contact avec le 115 si la personne sollicite un hébergement dans le cadre de l'urgence, ou, si besoin, fait appel aux services compétents comme les pompiers, le SAMU, ou la police municipale.

Le service reçoit également des **signalements par téléphone de citoyens, des Polices Municipale ou Nationale et de la Mairie.**

En réponse à ces signalements, le service intervient sur le terrain et réalise une évaluation de la situation de la personne.

L'équipe réalise un rapport d'intervention en réponse au signalement. Une quinzaine de rapports d'intervention ont été réalisés en 2010.

L'équipe est intervenue **16 heures environ** en réponse aux signalements reçus en 2010, temps de travail complété par les passages systématiques en maraude sur les lieux visés par les signalements.



Signalements	Mr Garnier, Service de la Mairie d'Avignon	Mairie Barthelasse	SAO/115	Association Cap Habitat	Déplacements	Temps de Travail
Squat Rue du Vieux Sextier	1				5	120 min
Rue St Agricole			1		2	60 min
Abord de mistral Habitat				1	5	45 min
Place des Corps Saints			1		1	15 min
Cour Jean Jaurès			1		2	20 min
Portail Boquier			1		1	15 min
Pharmacie Rue République			1		2	30 min
Iles de la Barthelasse		1			2	190 min
Saint Didier			1		1	10 min
Entre porte Oulle et porte Saint Dominique			1		2	60 min
Impasse Manet			1		2	60 min
Adil 84			1		3	120 min
Mistral 7 Magasin Aubert			1		3	120 min
Avenue Pierre Sémart			1		3	45 min
Avenue des Sources Square			1		1	20 min

#### *d) Médiation commerçants et riverains*

Le Service de Médiation prend contact **en moyenne une heure par mois** avec les commerçants et riverains en Avignon intra muros en particulier, secteur pour lequel le service est missionné.

Ces contacts sont souvent en lien avec les signalements. Soit le service est connu des riverains et commerçants grâce à ces maraudes ciblées, ce qui leur permet de prendre contact et de signaler en direct. Soit les maraudes sont ciblées en fonction des signalements reçus.

Les maraudes de ce type sont aussi axées sur les zones recensées comme étant les plus fréquentées par le public : **douches municipales, bibliothèque Ceccano, gare centrale SNCF, commerces de la rue Carreterie, de la Place Pie, de la Place Saint Didier.**

L'objectif de cette médiation est de faciliter les relations entre commerçants ou riverains et personnes de la rue.

Au cours de l'année 2010, l'équipe de Médiation de Rue a pris contact avec **64 commerçants** pour une durée de **16 heures** environ (Annexe 1 : Comparatif 2008, 2009 et 2010).

#### *e) Les accompagnements*

L'équipe du Service de Médiation de Rue a accompagné **206 personnes** dans leur demande en 2010.

Ce qui représente **124 heures environ**, d'accompagnement.



Les personnes accompagnées dans ce cadre sont celles pour qui un diagnostic a été établi, une orientation proposée mais qui ne peuvent ou ne souhaitent pas être accompagnées par un autre service.

De ce fait, l'équipe mène un accompagnement social adapté aux besoins et demandes des publics le temps que la personne soit prête à être orientée vers les partenaires.

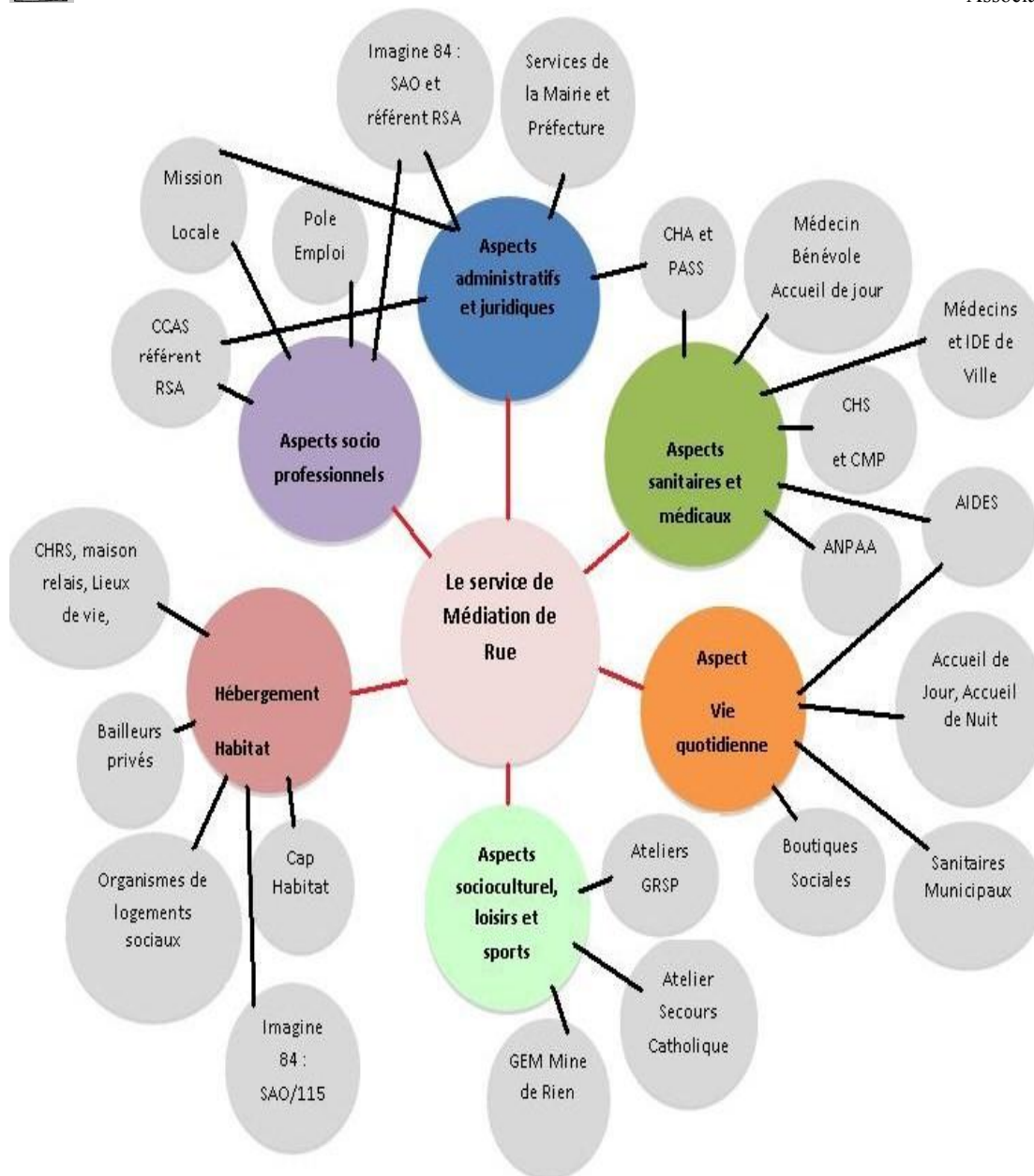
La spécificité du Service, d'« aller vers » le public de façon pérenne au quotidien et à l'année, permet de nouer une relation éducative privilégiée avec des personnes qui ne feraient pas la démarche d'aller à la rencontre des services sociaux (Annexe 1 : Comparatif 2008, 2009 et 2010).

### **3) Travail en réseau / partenariat**

Le Service de Médiation de Rue **s'inscrit dans un travail en réseau et en partenariat** avec les membres du dispositif Accueil, Hébergement et Insertion. Il représente un **maillon essentiel** du réseau santé social qui permet une certaine cohérence et coordination des parcours des personnes sans abri. Pour cela l'Educatrice Spécialisée et la Coordinatrice de l'Association travaillent dans le sens :

- D'une rencontre, d'un **développement** et d'un approfondissement du réseau avec tous les partenaires du secteur social pour une prise en compte globale de la personne et permettre un accompagnement personnalisé.
- D'une **conception**, formalisation, mise en place et d'un **maintien d'actions** conjointes et de partenariats spécifiques
- Puis d'une participation aux réunions avec les partenaires et formalisation des comptes-rendus.

Au cours de l'année 2010, le Service de Médiation de Rue a pris **607 contacts** avec des membres du réseau et du partenariat pour un total de **65h51** (Annexe 1 : Comparatif 2008, 2009 et 2010).



### **a) Réseau : Service de Médiation de Rue / Accueil de Jour du Secours Catholique**

L'équipe de Médiation de Rue occupe un temps de présence hebdomadaire sur l'Accueil de Jour du Secours Catholique. Cette présence permet de rencontrer des publics visés par le service mais que l'équipe ne rencontre pas toujours dans la rue. L'objectif est également de faire le lien avec l'équipe de l'Accueil de Jour pour les personnes qui sont accompagnées par les deux services, et permettre une meilleure connaissance de ces derniers et de leurs missions.

La Permanence d'un Médecin Généraliste bénévole, sur l'accueil de Jour du Secours Catholique, permet aux personnes de l'Union Européenne n'ayant aucun justificatif d'identité pour accéder à



une aide Médicale d'Etat et aux personnes très désocialisées, d'obtenir un premier diagnostic et/ou les premiers soins.

De même, le service de Médiation de Rue est amené à travailler avec l'ensemble des membres de l'Accueil de jour tel que les Médecins bénévoles et l'infirmière : un lien qui permet d'accompagner physiquement les personnes. Lorsque l'équipe de Médiation de Rue évalue qu'une personne rencontrée nécessite des soins mais qu'elle ne souhaite ou qu'elle ne peut accéder aux soins de base aux urgences ou autres, l'équipe propose à cette personne de l'accompagner physiquement vers un lieu intermédiaire. Cela permet à l'équipe de faire le lien avec le Médecin présent et de mettre la personne rencontrée en confiance avec l'accueil de jour et le service Médical.

**b) Réseau : Service de Médiation de Rue / SAO/115**

Le service de Médiation de Rue est amené à travailler en étroite collaboration avec le 115 sur plusieurs objets :

- Les signalements : lorsque le 115 reçoit des signalements de riverains, il est possible de transmettre ces signalements au Service de Médiation de Rue. Ensuite, l'équipe des Médiateurs de Rue se déplace pour rencontrer la personne et évaluer sa situation.
- Accompagnement vers l'hébergement d'urgence : lorsque des personnes rencontrées dans la rue sont en demande d'hébergement d'urgence, l'équipe de Médiation de Rue accompagne celle-ci à effectuer une demande d'hébergement sur le 115 et peut également accompagner ces personnes vers les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale offrant de l'hébergement d'urgence.

De même, le service de Médiation de Rue est amené à travailler en étroite collaboration avec le Service d'Accueil et d'Orientation sur plusieurs objets :

- Accompagnement physique des personnes vers le SAO : lorsque l'équipe de Médiation de Rue évalue qu'une personne rencontrée dans la rue doit se rendre dans les services du SAO, l'équipe propose à cette personne de l'accompagner physiquement. Cela permet à l'équipe de faire le lien avec l'équipe du SAO et de mettre la personne rencontrée en confiance avec cette nouvelle équipe. Cela a pu également se réaliser lors de la période de l'Accueil de Nuit où des personnes ont pu être accompagnées physiquement vers le SAO.
- Orientation vers l'Assistante Sociale : l'équipe de Médiation de Rue oriente les personnes qui sont sans référence RSA, en situation d'être sans abri vers l'Assistante Sociale de ce service. L'objectif est de pouvoir réaliser un état de la situation de la personne afin de pouvoir ensuite l'orienter vers les services compétents.



### ***Réunion Porcelaine***

En 2009, le Groupe Réseau Santé Sociale Sans Abri Avignon (GRSSSAA) a pris le pilotage de l'instance Porcelaine. Le GRSSSAA avait confié au SAO/115 et à l'Association CASA, les fonctions d'administration courante et d'animation des réunions « Porcelaine », fonctions assurées à ce jour nominativement par Raphaëlle MANDON, directrice du SAO/115, et Laetitia HOME-IHRY, coordinatrice à l'Association CASA. (Annexe 5 : « Rapport d'activité 2010 : Réunion Porcelaine »)

L'éducatrice Spécialisée du Service est également présente en tant que membre acteur de première ligne.

Nous nous réunissons **une heure par mois**, donc avons été présents **12 heures sur l'année 2010**.

#### ***c) Réseau : Service de Médiation de Rue / centres d'hébergements***

L'équipe de Médiation de Rue est essentiellement en contact avec 7 centres d'hébergement : le Mas de Carles, Rheso, Lou Valoun de l'AHARP, la Croix Rouge, l'AVEAT, l'Ancre et la Passerelle. L'équipe est amenée à accompagner des personnes pour visiter les lieux, aller aux rendez-vous de pré-admission et/ou lors de l'accueil.

Il peut arriver qu'un centre d'hébergement nous contacte lorsqu'une personne hébergée sur le lieu, le quitte sans donner de raison ou retourne à la rue. L'équipe Mobile tente alors d'aller à sa rencontre et tente de renouer le lien avec elle pour rediscuter du départ et parfois renouer le lien avec le centre d'hébergement.

#### ***d) Réseau : Commission d'orientation CHRS Villa Médicis***

Le CHRS Villa Médicis a la spécificité de ne pas pratiquer d'entretien de pré-admission mais d'ouvrir les orientations à une commission composée de plusieurs partenaires : SAO/115 porté par l'Association IMAGINE 84, l'Association AIDES, l'Association l'AVAPT du Groupe SOS D-I et le Service de Médiation de Rue.

C'est en quelque sorte un fonctionnement qui s'apparente aux préconisations de l'Etat en matière d'accès à l'hébergement sous la forme des SIAO.

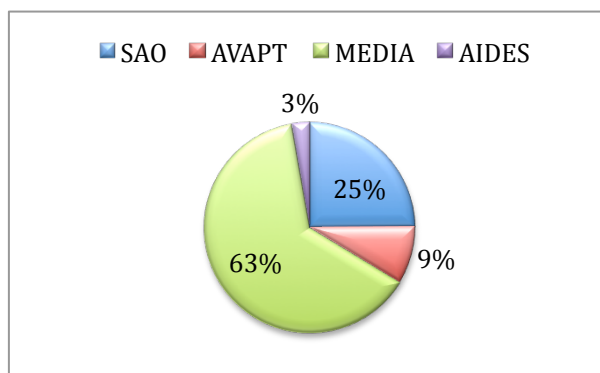
Cette année, la commission s'est réunie **20** fois et a orienté **31** personnes.

Nous avons réalisé une fiche action permettant la mise en place de cette commission d'orientation Villa Médicis, différents points sont alors traités :



- Publics visés par le projet du CHRS Villa Médicis offrant des prestations de stabilisation ;
- Répartition des places (20 places au total) ;
- Partenaires participants à la commission ;
- Modalités de demande d'hébergement ;
- Déroulement de la commission ;
- Notification de l'issue de la Commission d'Orientation.

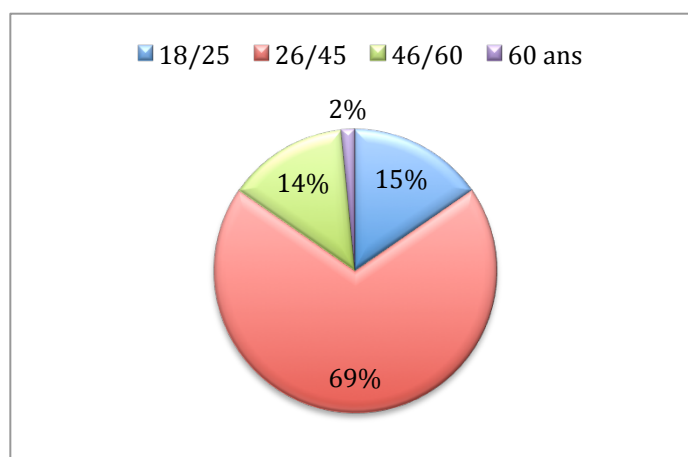
### *% des demandes par Associations*



Au cours de l'année 2010 le nombre de demande d'hébergement pour le CHRS Villa Médicis présenté par les différentes Association est significatif. Le service de Médiation de rue est principalement le service recevant et présentant le plus grand nombre de demandes.

Néanmoins il est important de comprendre qu'une demande peut être portée, soutenue et présentée par plusieurs Associations.

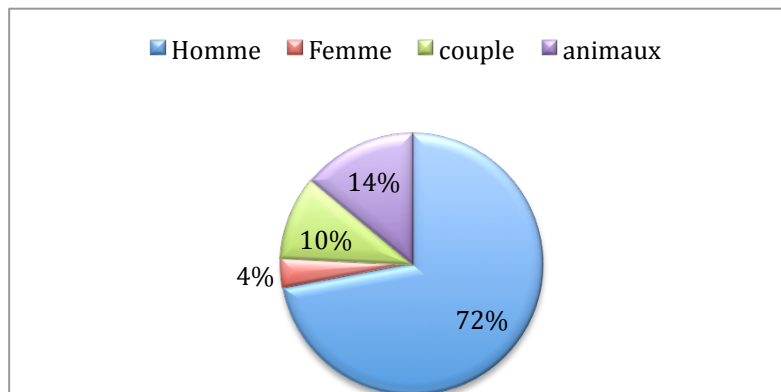
### *% des demandes par tranches d'âges*



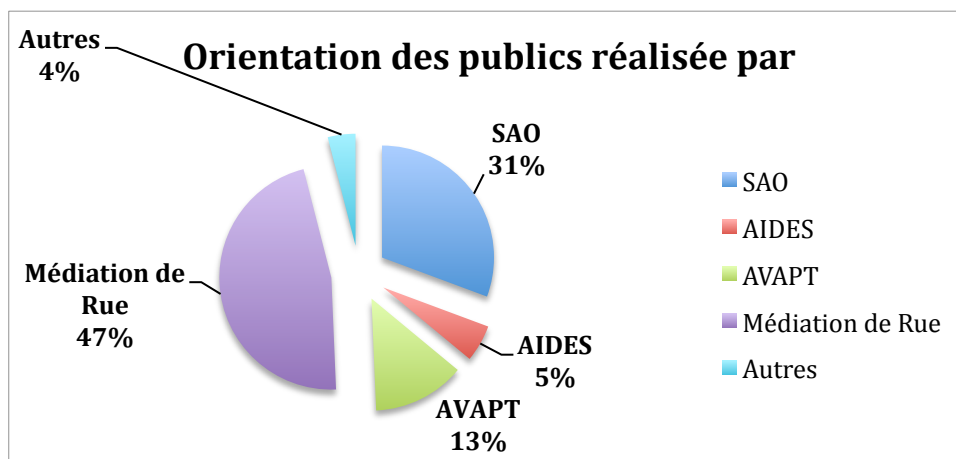


Au cours de l'année 2010 les personnes en demande d'hébergement pour le CHRS Villa Médicis ont entre 26 et 45 ans et cela représente 69 % des personnes en demande. Contre 15 et 14 % pour les 18 à 25 ans et les 46 à 60 ans.

*% des demandes par sexes*



Le nombre de demandes le plus important est chez les hommes à 72 %. Une partie (14%) est en présence d'animaux. 10% des demandes pour la Villa Médicis viennent des couples, contre seulement 4% formulées par des femmes.



47% des personnes admises au CHRS ont été orientées par le Service de Médiation de Rue. Cela représente presque la moitié de l'effectif. Sur l'indicateur de provenance avant hébergement au CHRS nous observons que 62% des accueillis vivent dans la rue. Le Service de Médiation de Rue étant en règle générale le premier contact avec ce public, il va proposer un nombre important de situation urgente à la commission qui oriente les personnes sur le CHRS Villa Médicis. Il est fréquent que les personnes proposées soient en lien avec les différents partenaires de la commission (demande d'aide sociale, de soins...). L'AVAPT contribue largement aux



orientations et à l'accompagnement des personnes accueillies sur le CHRS Villa Médicis : le CHRS ayant la spécificité de prendre en compte les personnes comme elles sont au sortir de la rue c'est à dire parfois avec des problématiques d'addiction.

***e) Réseau : Service de Médiation de Rue / UMANISS***

Lors de la période hivernale, l'équipe de Médiation de Rue entre en contact directement avec les bénévoles du Samu Social lors des maraudes des mardis et jeudis. Ces prises de contact permettent une bonne coordination et une bonne connaissance des personnes sans abri. Les services peuvent s'interpeller mutuellement suivant leurs compétences.

Lors de cette période hivernale, l'équipe de Médiation de Rue a interpellé plusieurs fois l'infirmière de cette équipe, qui était présent une fois par semaine, pour qu'elle puisse se rendre auprès de personnes ayant des problématiques de santé somatique. Puis nous avons interpellé l'équipe du Samu Social, au sujet de différentes situations pouvant être problématiques pour le service de Médiation de Rue. Ainsi, ensemble, un plus grand nombre de personnes ont été rencontrées et ont pu être orientées et/ou secourues.

***f) Réseau : Service de Médiation de Rue / Accueil de Nuit***

Cette année encore, le dispositif d'accueil hivernal a été porté par l'Association CASA. Cette expérience est réalisée dans le but d'une ouverture à l'année de ce dispositif et donc d'un fonctionnement étroit avec le CHRS Villa Médicis et le service de Médiation de Rue.

Pendant la période hivernale (15 novembre 2010, 15 mars 2011) l'équipe de Médiation de Rue a communiqué et informé les publics visés sur le dispositif d'Accueil de Nuit. De plus, lors des maraudes, le Service de Médiation de Rue a accompagné physiquement des personnes jusqu'à l'Accueil de Nuit ou de l'Accueil de Nuit vers l'hébergement d'urgence.

L'Equipe de Médiation de Rue a été présente trois soirs par semaine sur l'Accueil de Nuit, entre 22H et 23H, le mardi, jeudi et dimanche, ainsi que de 20H à 23H un Mardi sur deux, lors de la réunion d'équipe de l'Accueil de nuit. L'Equipe n'a pas eu pour vocation de rester exclusivement sur le lieu mais plutôt d'être là si il y avait des besoins d'accompagnement. Ce temps était également un espace pour créer du lien et permettre d'informer le public des prestations offertes par le service de Médiation de Rue et/ou tous les partenaires compétents : Accueil de Jour du Secours Catholique, SAO/115, structures de soins...

Également, le lundi et jeudi, le travailleur social de l'Equipe de Médiation de Rue était présent à 8H pour permettre à l'Equipe de l'Accueil de Nuit d'orienter directement les personnes qui en auraient exprimé le désir vers ce professionnel. Ce temps était également un temps d'accompagnement et de relais vers les partenaires compétents. Une fois par semaine, le



mercredi, un aide-soignant était présent à 8H pour accompagner et/ou orienter les personnes pour toutes les démarches d'accès au soin.

***g) Réseau : Service de Médiation de Rue / Accès aux soins : Permanence d'Accès aux Soins de Santé, Maison Médicale et Hôpital Général...***

Animatrice de terrain, la Médiation de Rue développe au fil des ans ses capacités de réflexion et d'intégration des personnes dans les enjeux liés aux soins, à l'accompagnement dans une démarche de soins, à l'émergence d'un projet thérapeutique chez la personne accompagnée.

L'opportunité pour les membres de cette équipe est de pouvoir répondre clairement à une demande de soins dans un bref délai. Néanmoins l'accès à l'hébergement reste un préalable pour les personnes, voire les dispositifs de soins eux mêmes.

La complexité des situations dans laquelle vivent les personnes est encore trop méconnue ou niée, voir aggravée par des priorités de gestion des lits. Le travail de fond nécessaire au suivi du projet thérapeutique doit obligatoirement rallier les personnels de santé, autour du problème de la méconnaissance voir de la négation des conditions d'existence des personnes sans toi.

L'absence apparente de solution durable et l'usure des intervenants face à la répétition des situations sont une des causes de l'arrêt du projet de soins.

La diversité des réponses élaborées par le Service de Médiation de Rue dans le suivi du projet fait face à une réalité du terrain.

Au fil de ses années d'intervention en maraude, le Service de Médiation de Rue a su affiner et adapter l'accompagnement des personnes rencontrées vers un accès au soin en réponse aux demandes ou aux besoins repérés.

L'enjeu pour les membres de cette équipe est de parvenir à proposer une orientation adéquate et rapide aux personnes en souffrance.

Il est important de noter que cet accès au soin constitue une première accroche entre les personnes rencontrées et le Service de Médiation de Rue en tant que dispositif d'accompagnement social. Cette accroche offre souvent l'opportunité de fonder les bases d'une relation éducative qui peut se pérenniser par la suite et permettre l'émergence d'un accompagnement plus global (accès à l'hébergement, à l'ouverture des droits administratifs...)

Compte tenu de nos expériences de terrain, nous constatons que l'accès à l'hébergement constitue bien souvent un pré requis à l'émergence d'un projet thérapeutique.

Par ailleurs, notons qu'une coordination plus efficiente entre les dispositifs soignants et l'équipe du Service de Médiation de Rue permettrait d'atteindre les objectifs de soin des personnes concernées.



En effet, le service de médiation de rue constate la nécessité de créer un service intermédiaire, au carrefour des intervenants sociaux et médicaux, qui permettrait de mailler les interventions de chaque dispositif auprès des publics.

Ainsi, la présence sur le terrain d'une équipe mobile de santé (alliant travailleurs sociaux et de personnel médical) offrirait une continuité du parcours de soin plus efficiente.

La complexité de chaque situation et les problématiques du public peuvent parfois se heurter aux contraintes qui incombent aux structures hospitalières du fait du manque de place dans celles-ci. Nous sommes de ce fait souvent confrontés à une prise en charge médicale a minima qui prend difficilement en compte les enjeux du projet individuel.

Cet état de fait peut discréditer le travail d'accès au soin mené en amont par l'équipe du service voire la rupture des liens créés entre le public et le Service de Médiation de rue.

*La Permanence d'Accès Soins de Santé (PASS) :* dès le début de la création du Service de Médiation de Rue, une étroite collaboration avait permis de répondre positivement à l'accès aux droits et aux suivis des personnes

*La Maison Médicale :* le cadre de la convention reste toujours soumis à l'ouverture des droits au régime de la sécurité sociale, toutefois elle reste une réponse de choix à une alternative aux services de l'urgence.

*Le Cabinet médical des Dr Schneider et Dr Ripoll :* le projet de convention n'a pas eu lieu avec ce cabinet qui offre une réponse rapide pour un suivi des personnes. Néanmoins le lien est toujours présent et permet de faciliter l'accès au soin pour certaines personnes.

#### ***h) Réseau : Service de Médiation de Rue / SPA***

Le service de Médiation de Rue est en lien avec la SPA lorsque des personnes ont des demandes concernant leurs animaux. La SPA a pris en charge les soins d'urgence, la vaccination et la stérilisation, lorsque les personnes pouvaient participer financièrement. Au cours de l'année 2010 la SPA n'a plus pris en charge les actes vétérinaires par manque de subventions. Nous avons alors tenté de trouver une Association pouvant prendre le relais. ADEO Animalis travaille en lien avec un vétérinaire sur la ville d'Avignon, et prend en charge une partie des frais vétérinaires.

#### ***i) Réseau : Service de Médiation de Rue / Polices Municipale et Nationale***

Au cours de l'année, **7 rencontres** se sont tenues entre l'équipe du Service de Médiation de Rue et les Polices Nationale et Municipale. L'objectif de ces rencontres qui se déroulent environ tous les deux mois est de pouvoir échanger et croiser les regards suivant nos missions respectives autour des situations des personnes sans abri.



**j) Partenariat : Service de Médiation de Rue / AVAPT SOS DI**

En 2009, il a été pensé de manière opérationnelle des maraudes communes pour permettre aux personnes rencontrées dans le cadre de la Médiation de Rue de pouvoir prendre connaissance des services proposés par l'AVAPT.

L'objectif général de ce partenariat est d'optimiser la complémentarité et la coordination des interventions entre l'association CASA et SOS D.I. Vaucluse.

Durant l'année 2010, ce lien s'est maintenu et les maraudes ont lieu tous les deuxièmes Mardis de chaque mois. Suite à cela, un compte rendu de Maraude est réalisé de manière très succincte. La tenue de deux réunions de travail annuelles est réalisée entre les équipes d'encadrement et les acteurs de terrain de l'Association CASA et de l'AVAPT SOS D.I. Vaucluse.

A cette occasion, un état des lieux général est effectué concernant

- les différentes orientations
- les accompagnements réalisés
- le partenariat interprofessionnel
- les perspectives d'actions conjointes,
- les attentes des personnels et des équipes, etc.

**k) Partenariat : Service de Médiation de Rue / AIDES**

**Constats**

L'Association CASA gère un Service de Médiation de Rue qui va à la rencontre des personnes sans domicile fixe en Avignon.

La mission première du Service de Médiation est « d'aller vers », « d'aller à la rencontre » des personnes les plus désocialisées, les plus éloignées de toutes les structures existantes, qui les entourent. Des personnes qui « n'ont pas ou plus le désir et la capacité, de demander de l'aide, quel que soit le lieu où elles se trouvent. »<sup>3</sup>

Le service de médiation de rue, a également pour mission lors de ces maraudes en Centre ville d'Avignon, d'opérer à une médiation entre commerçants, riverains et personnes sans abris.

Enfin notre travail en Maraude s'élargie à un autre volet qui est celui de l'accompagnement des personnes vers les structures d'accueil (quelles qu'elles soient). Dans une suite logique les Médiateurs travaillent à l'émergence d'une demande. L'accent est mis sur la création d'un lien de confiance et d'un lien durable dans le temps. Ceci permet aux personnes les plus désocialisées

---

<sup>3</sup> Extrait du Dossier pour le passage en CROSMS.



de s'ouvrir à des perspectives de projet de vie, grâce à cet échange et cette relation quasiment quotidien.

Ainsi le travail d'accompagnement souligne principalement les besoins primaires, qui nous demandent de travailler en réseau avec les services sociaux, sanitaires et médicaux.

Pour ainsi dire que les objectifs du Service de Médiation de Rue sont :

- La rencontre des personnes dans la rue.
- Le tissage de liens sociaux avec les personnes les plus éloignées.
- La mise à l'abri.
- L'information et l'orientation vers les services compétents.
- Un soutien psychologique.
- L'accompagnement, et la mise en confiance
- Faciliter les accès aux différents services ou dispositifs.
- Assurer la médiation entre les commerçants, les riverains et les personnes de la rue.

Après avoir mis en évidence les grandes lignes qui régissent le service de Médiation nous pouvons poser certains constats face à nos rencontres dans la rue et face aux problématiques.

Un grand nombre de personnes rencontrées par l'équipe du service de Médiation de Rue fréquentent les différents services proposés par AIDES. De plus nous sommes forcés de constater que d'une part le Service de Médiation de rue rencontre un public usager de drogues, pouvant et ayant contractées certaines pathologies associées aux consommations et/ou à la sexualité.

Néanmoins certaines personnes de la rue n'accèdent pas aux services de prévention des risques et d'accompagnement vers les soins ou autres. Nous nous heurtons parfois à un public qui n'exprime pas de demande face au Service de Médiation. Toutefois le lien privilégié que nous avons instauré permettrait à AIDES de l'utiliser afin d'amener les personnes vers une démarche de soin ou de prise en compte de la pathologie. Ces observations mettent en avant la nécessité de s'allier à un professionnel de AIDES. L'importance de nos maraudes ensemble est de mettre l'accent sur la rencontre d'un public ne pouvant ni discuter ni être accompagné dans leur pathologie ou de leur dépendance par l'équipe de Médiateurs.

Ce travail en partenariat s'inscrit dans une suite logique de notre travail en réseau et dans un but d'optimiser nos missions respectives.



### ***Objectifs du partenariat : rencontrer, orienter, informer et prévenir***

- Permettre au Service de Médiation de Rue d'avoir les moyens de rencontrer et d'aborder un public usager de drogue ou ayant contracté une pathologie en lien avec une consommation ou en lien avec une sexualité à risque.
- Permettre au public rencontré par le service de Médiation de Rue d'accéder à un espace de parole, d'échange, de prise en compte d'une consommation de toxique ou d'une sexualité à risque. Espace encadré et soutenu par un professionnel de AIDES et des professionnels du service de Médiation de rue.
- Permettre aux usagers de drogue éloignés de tous dispositifs d'accéder à une prévention des conduites à risques, pour cela être muni de matériel d'injection. Permettre aux personnes ayant une sexualité à risque d'accéder à une prévention adaptée, accompagnée de matériel.
- Permettre au public rencontré par nos associations, d'élargir leur réseau social, en facilitant leur accès à nos différents services et actions.

### ***Moyens et mise en œuvre***

Le Service de Médiation de Rue, par son expérience de tous les jours se voit limitée face à une certaine population. Nous ne sommes toujours pas arrivés à recouvrir toutes les difficultés rencontrées dans la rue. Nos missions l'obligent, nous ne pouvons répondre aux problématiques liées à l'accès à la prévention et à la réduction de risques en lien à une consommation de toxique ou à une sexualité à risque.

Pour cela il est nécessaire de nous associer avec une structure qui exerce ce type de travail (accompagnement soin et prévention).

Elle serait alors le moyen même de nous permettre de répondre à une des problématiques rencontrée dans la rue.

Nous aurons alors comme outils des espaces (type Maraude) tous les deuxièmes Mercredis de chaque mois de 14h15 à 16h15.

De plus nous aurons un professionnel de AIDES formé et expérimenté, ayant un discours et une posture adaptés aux problématiques, qui sera muni également de matériel de réduction de risques.

L'évaluation de nos Maraude chaque 2<sup>ème</sup> mercredi de chaque mois, ainsi de nos rencontres, est un outil qui nous permettra de mettre en avant certaines orientations ou perceptions pour nos prochaines maraude. (Comprendre où, quand, et comment aller à la rencontre de la personne.)



### ***Evaluation***

L'évaluation du travail de la Médiation de Rue se base sur la consignation de toutes les demandes qui ont été posées, ainsi que les problèmes rencontrés, le temps passé avec chaque personne, les orientations immédiates ou différées, les informations données ou échangées sur la situation de la personne, et le temps passé avec le réseau et/ou les partenaires dans le but de faciliter l'accès aux services compétents.

Cette base de données est nécessaire pour consigner toutes les informations collectées lors de nos maraudes pour une analyse fine et une évaluation de nos actions, outils et moyens.

Chaque fin de Maraude, de 16h15 à 17h, sera dédiée à un espace d'échange entre professionnels du service de Médiation de rue et de AIDES. Ces espaces seront alors l'espace de débriefing, qui nous permettra de mettre en exergue les orientations de notre travail ensemble lors des prochaines maraudes. Ainsi comprendre le travail à penser avec une personne, éclaircir les demandes, les orientations et comprendre également les limites.

A la fin de chaque Maraude Médiation de rue/AIDES, nous rédigerons un écrit relatant :

- Le nombre de personnes rencontrées pouvant être « personnes cibles Maraude Médiation de rue/AIDES ».
- Les lieux les plus fréquentés par ce public cible.
- La nature de la relation, de la rencontre.
- Les informations échangées ou pas.
- Les pistes de travail pour la prochaine rencontre avec la personne face au bilan de cette Maraude.
- Le nombre de matériel donnés et sa nature.

Enfin, l'évaluation générale de notre partenariat ainsi que la réflexion de notre travail partenarial à venir, devront être posés chaque semestre, c'est-à-dire tous les six maraudes, deux fois par An. Cette rencontre sera à organiser selon nos disponibilités, au mois de Janvier et de Juin.

Ce bilan devra mettre en avant :

- Les personnes nouvelles/ les personnes déjà connues.
- Le nombre d'orientations dans la rue face au nombre de personnes s'étant déplacées vers et dans AIDES.
- Le nombre d'accroches positives dans la rue ou dans les locaux.
- Le temps passé dans la rue.



- La nature des demandes.
- Le temps passé avec le réseau sanitaire et social.
- Les difficultés rencontrées (moyens matériel ou autres)
- Les constats généraux.
- Temps de travail pour l'évaluation, la réflexion...

#### **4) Le Service de Médiation de Rue incarné par une équipe**

##### ***a) Mouvements d'équipe***

Au cours de l'année 2010, Amandine GOSSE est arrivée sur le service en tant qu'Educatrice Spécialisée et en remplacement d'Aurélie DEPECHE qui est partie en cours d'année vers d'autres horizons professionnels.

##### ***b) Formation***

Au cours de l'année 2010, Christel BASKENS a entamé une formation au diplôme d'Etat d'Aide Médico Psychologique.

Elle a su entrevoir en cette formation des perceptives d'évolution professionnelle : une complémentarité entre ses compétences acquises en qualité de travailleur pair au sein du Service de Médiation de Rue et un diplôme en phase avec des perceptives propres au Service. Le travail au sein du Service tend à se rapprocher d'un service rendu au plus proche de la personne. Cette perceptive de travail demande à chacun d'élargir ses connaissances et de penser l'accompagnement de la personne à la fois de manière globale et mais aussi adaptée. Un accompagnement personnalisé est alors à penser autour de l'hygiène, des soins de santé, du soin de soi, l'image de soi et du soutien psychologique. En somme ces compétences acquises seront et viendront de manière complémentaire s'adjoindre aux compétences spécifiques de chaque salarié suivant ses fonctions.

##### ***c) Organisation***

Composition de l'équipe du Service de Médiation de Rue au 31 décembre 2010 : **2.25 ETP**

Laetitia HOME-IHRY : 0.25 ETP, Coordinatrice ;

Aurélie DEPECHE puis Amandine GOSSE : 1 ETP, Educatrice Spécialisée ;

Hamid BENCHERNINE : 0.50 ETP, Travailleur pair ;

Christel BASKENS : 0.50 ETP, Travailleur pair en cours de contrat de professionnalisation pour l'obtention du diplôme d'AMP ;



S'adjoit à cette équipe le temps de travail de l'Aide Soignant, Olivier RICHAUD dont l'action est financée par le GRSP (Groupement Régional Santé Publique).

#### ***d) Compétences générales***

Le socle global de compétences que chaque salarié met en œuvre quotidiennement est dans la rencontre des publics visés directement dans leur lieu de vie : la rue. Cette équipe, par binôme va vers ces personnes dans un objectif de créer ou recréer du lien avec les personnes dites en situation d'exclusion. Egalement, elle met en œuvre quotidiennement ses connaissances du réseau Accueil Hébergement Insertion départemental et régional pour orienter les personnes suivant leurs besoins, attentes et demandes. Elle va également à la rencontre des commerçants et riverains pour communiquer et écouter.

Communiquer : présenter une information claire, concise et précise concernant le rôle de l'équipe de Médiation de Rue.

Ecouter : entendre les opinions, remarques, difficultés éventuelles des commerçants, sans porter de jugement et en tentant d'amener le dialogue et l'ouverture.

La composition de l'équipe prend en compte l'aspect sanitaire et social du travail de Médiation de Rue afin de pouvoir développer un accompagnement global.

#### ***e) Compétences spécifiques***

En plus de cette base commune de travail, chaque salarié a développé des compétences spécifiques à son poste :

L'éducatrice spécialisée, est plus spécifiquement chargée de l'accompagnement des personnes rencontrées suivant leurs besoins, rythme, attentes et demandes. Elle est donc de ce fait chargée de l'animation, du maintien et du développement du réseau et du partenariat.

Le travailleur pair, peut réaliser également des accompagnements. Il met en œuvre ses compétences personnelles suite à son parcours de vie, autour de l'inter culturalité, l'immigration et le fait d'être arabophone;

Le deuxième travailleur pair, peut réaliser également des accompagnements. Elle met en œuvre ses compétences personnelles suite à son parcours de vie autour de la réduction des risques, la connaissance des addictions et des structures de soins ;

L'Aide Soignant, est plus spécifiquement chargé de l'accompagnement et la continuité du soin. Il réalise des maraudes mais également est interface entre les acteurs du sanitaire et du social. Il est plus particulièrement chargé également du développement du partenariat avec le secteur sanitaire.



*La notion de travailleur pair* : personnes ayant vécu des expériences de vie similaires à celles que vivent le public visé par l'action et qui ont aujourd'hui un recul qui leur permet de faire de celles-ci des compétences. Ces compétences s'ajoutent à celles des travailleurs sociaux afin de créer une compétence collective au plus près des besoins, attentes et demandes des publics rencontrés.

## 5) Perspectives pour l'année 2011

### a) *Entamer une réflexion en lien avec l'ARS sur une ouverture d'un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale*

#### *Contexte*

L'Association CASA accompagne depuis sa création en 2001 des personnes en situation d'exclusion ou de grande marginalité au sein des différents services développés : CHRS, Service de Médiation de Rue, Groupe d'Entraide Mutuelle et Accueil de Nuit.

Celle-ci a su adapter ses pratiques et ses modes d'intervention aux publics rencontrés et les différents services qui coexistent aujourd'hui en sont le témoignage.

Pour faire face aux mutations du public rencontré et à la reconnaissance du handicap psychique, l'Association CASA s'appuie sur son expérience de plusieurs années pour animer une réflexion autour de la création d'un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale.

#### *Constats*

Les services actuels ont des outils qui permettent de recenser les différentes personnes rencontrées. Ces outils permettent notamment de mettre en avant la situation administrative des personnes.

Cela nous a donc permis d'observer que des personnes, qui sont accompagnées dans le cadre des services existants, ont une reconnaissance de personne en situation de handicap.

<b>Personnes accompagnées par les Services de l'Association CASA et bénéficiaires de l'Allocation Adultes Handicapés</b>		
<b>Service concerné</b>	<b>Année 2009</b>	<b>Année 2010</b>
Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale « Villa Médicis » offrant des prestations de stabilisation	1 personne	4 personnes différentes
Service de Médiation de Rue – Equipe Mobile	34 personnes différentes	24 personnes différentes
Groupe d'Entraide Mutuelle « Mine de Rien	chiffres à venir	chiffres à venir



Dans ces chiffres, ne sont pas comptées les personnes qui pourraient éventuellement avoir une reconnaissance de personne en situation de handicap psychique et donc éventuellement obtenir une compensation par rapport à ce handicap.

En effet, la loi 2005 reconnaît le **handicap psychique** : « Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison **d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques**, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »<sup>4</sup>

Face à ce croisement entre des problématiques plurielles et la nouvelle reconnaissance du handicap psychique par la Politiques Publiques, une mutation des pratiques des professionnels en poste a du s'opérer.

Certaines personnes rencontrées dans la rue ont des attentes, besoins et demandes qui dépassent le simple cadre d'une équipe mobile. De ce fait, cette équipe a développé des pratiques de l'accompagnement personnalisées.

Pour prendre un exemple concret, nous accompagnons une personne reconnue en situation de handicap depuis plusieurs années. Cette personne a un logement mais son mode de vie s'apparente plus à une personne marginalisée, désaffiliée mais qui a des désirs pour son projet de vie. L'équipe a donc accompagné ce monsieur au sein de son logement afin qu'il puisse se l'approprier et commencer à l'investir. Ce versant de l'accompagnement est un domaine spécifique qui prend en charge une partie trop restreinte par rapport aux attentes, demandes et besoins de ce Monsieur.

Bien sur, des services compétents sont missionnés sur une mesure de tutelle mais incontestablement, ces services tutélaires sont dépassés par l'ampleur de l'accompagnement nécessaire face à ces majeurs sous mesure de protection.

C'est pourquoi nous envisageons aujourd'hui de pouvoir créer un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale. L'objectif de cette création est de pouvoir trouver une reconnaissance juridique et un financement pour cette pratique de l'accompagnement auprès de certaines personnes en situation avérée de handicap ou dont la situation qui doit être accompagnée vers une reconnaissance.

---

<sup>4</sup> Loi du 11 Février 2005.  
Rapport d'activité 2010



**b) Favoriser et participer à la mise en place du SIAO**

Le SIAO s'inscrit dans la stratégie nationale de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées, arrêtée dans le cadre du chantier national prioritaire 2008-2012 du Secrétariat d'Etat chargé du logement et l'urbanisme.

Aujourd'hui nous sommes en mesure de constater un besoin toujours en mouvement de venir améliorer les connaissances du réseau ainsi que le travail partenarial. Ceci demande à l'ensemble des acteurs du dispositif Accueil Hébergement Insertion de penser une fluidité des parcours ainsi que l'adaptation des structures au public des sans-abri, mais également aux personnes en situation de ruptures ou même se retrouvant ponctuellement dans une situation précaire.

La DDCS partant de différents constats générant différentes problématiques amène à élaborer un outil commun.

Cette nouvelle directive nationale amènera l'ensemble des acteurs à utiliser cet outil afin de favoriser les parcours au sein des structures et ainsi favoriser l'accès à l'hébergement et/ou au logement.

Lors de réunion « comité de pilotage », réalisée au cours de l'année 2010, cet outil a été réfléchi et adapté aux structures, besoins et attentes du département Vauclusien, afin de mettre en œuvre ce dernier et pérenniser son utilisation.

Le service de Médiation de rue, dans la rue, étant auprès de la personne sans-abri et en première ligne, sera amené à utiliser cet outil.

La Coordinatrice de l'Association a déjà depuis Juin 2010 participé aux différentes instances de travail sur l'élaboration de cet outil commun.

L'Educatrice Spécialisée, sera amené au cours de l'année 2011, à participer aux Commissions territoriales « Grand Avignon » ainsi qu'à recueillir les demandes d'Hébergement.