

Septembre 2020 – N° 9

La crise sanitaire a demandé un temps particulier d'adaptation et de réorganisation à tous les acteurs du PDALHPD. Avec ce numéro spécial Covid-19, nous avons souhaité offrir un espace d'expression aux partenaires du Plan, afin que chacun puisse faire passer ses messages clés à l'ensemble des acteurs et s'exprimer sur les enjeux, les difficultés et les impacts liés à la gestion de la crise sanitaire. Bonne lecture !

Département : de nouvelles façons de travailler

La période du COVID a été particulièrement difficile pour le maintien des dispositifs tels que les SLIME* au niveau national ou l'AM2E* dans le département de la Vienne. Après la période de confinement obligatoire, les visites à domicile pour réaliser les diagnostics sociotechniques ont été suspendues. Celles-ci n'ont pu reprendre qu'après validation et mise en place d'un protocole sanitaire. 85 dossiers étaient, alors, en attente. Toutefois, la conseillère en énergie s'est tenue à la disposition des ménages et des partenaires pour les renseigner au mieux par téléphone. En parallèle, un document réalisé par un groupe de travail du réseau professionnel national RAPPEL* a servi de base pour inventer et adapter une nouvelle façon de travailler dans le cadre de l'AM2E.

Dorénavant, par mesure de précaution, la conseillère en énergie écourte le temps de présence au domicile des ménages, en pratiquant un pré-diagnostic au téléphone, d'une heure à une heure trente. Elle demande aussi par mail, quand c'est possible, les documents administratifs nécessaires. Une fois ces informations recueillies, elle programme une visite avec le ménage pour constater l'état du bâti... dans le respect des gestes barrière, bien sûr ! Le reste de la procédure ne change pas, le dossier passera en commission où une décision d'orientation sera prise.

- SLIME : service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie,
- AM2E : aide à la maîtrise de l'énergie et de l'eau,
- RAPPEL : réseau des acteurs contre la pauvreté et la précarité énergétique dans le logement.

Auteure : Murielle OLIVEREAU, Département



Fonctionnement normal des commissions sociales du logement

La commission de médiation DALO/DAHO, les sous-commissions de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (Ccapex) et la commission de réservation préfectorale ont repris leur fonctionnement normal. Depuis la fin du mois de juin, les réunions se tiennent en présentiel conformément au calendrier 2020 communiqué aux membres et dans le respect des consignes sanitaires. Le fonctionnement de ces commissions peut de nouveau être perturbé et sera donc adapté en cas de circulation active du virus dans la Vienne.

La dématérialisation des commissions pendant le confinement (1 commission de médiation, 2 sous-Ccapex de Poitiers, 5 suivis électroniques des dossiers de la commission de réservation préfectorale) a permis de maintenir une continuité du service public, d'accélérer le logement des plus nécessiteux, de limiter la dégradation des situations des ménages en impayés de loyers et d'éviter un pic d'activité à la sortie du confinement. Elle a toutefois montré ses limites en matière d'échanges d'informations sur certains dossiers complexes, de compréhension mutuelle des situations et donc de prise de décision.

Auteur : Raphaël SANTURETTE, DDCS

Faites l'actualité : alimentez le prochain numéro du **fil** du Plan en nous adressant vos idées de sujets et illustrations sur ddcs-pecad@vienne.gouv.fr

Impact du Covid-19 sur les bailleurs sociaux de la Vienne

HABITAT DE LA VIENNE

Dès le début du confinement, les équipes d'Habitat de la Vienne se sont mobilisées afin d'assurer l'intégralité de ses missions et aussi garantir le même niveau de qualité de service : les outils de communication à destination des locataires et de leurs représentants ainsi qu'auprès des mairies, se sont rapidement déployés (alertes SMS, affichages, courriers, site internet, emailing, FAQ spécial Covid...) pour informer les locataires des dispositions mises en place. Notre personnel de proximité conseillers, agents d'entretien et gardiens, sont restés en alerte sur le terrain pendant cette période et avec la volonté d'assurer nos missions de service public.

Durant la période de confinement liée au COVID-19, les salariés de l'Office se sont engagés dans une grande campagne d'appels solidaires auprès du public senior. Dès le mois de mars, Habitat de la Vienne a ainsi lancé un appel à volontariat auprès de l'ensemble de son personnel afin de maintenir le lien avec ses locataires les plus fragiles, et s'assurer que tous disposaient des aides nécessaires. « Nos équipes se sont fortement mobilisées spontanément, afin d'accompagner le public senior, et répondre à leurs questions, assurer le relais avec les associations et services publics locaux d'entraide et d'écoute », explique Pascal Aveline, Directeur Général d'Habitat de la Vienne. Au total, 40 salariés se sont mobilisés volontairement pour contacter l'intégralité de nos locataires de plus de 70 ans. Des fiches pratiques ont été réalisées afin de recenser sur le territoire, toutes les initiatives solidaires mises en place (portage de courses, livraison de repas à domicile, soutien psychologique et cellule d'écoute...) afin d'orienter les locataires vers les meilleurs relais possibles. Le service des relations sociales a également assuré une permanence pendant le confinement avec une hausse de 20% du nombre d'appels sur cette période : L'objectif, expliquer les mesures mises en place et accompagner les locataires sur les situations rencontrées notamment liées à la perte de revenus, à la mise en place de chômage partiel ou à la hausse des troubles de voisinage.

A l'issue du confinement, le personnel d'Habitat de la Vienne s'est organisé afin de reprendre la totalité des services de façon progressive et échelonnée, renforçant la présence et la proximité tout en assurant et garantissant la sécurité des publics et du personnel. Notre siège a ouvert ses portes dès le lundi 11 mai aux horaires habituels et selon des consignes d'hygiène renforcées. Dès le mois de juin, l'assistante clientèle senior a repris ses visites à domicile auprès des personnes les plus isolées et rencontrant des difficultés afin de les accompagner, le tout dans le respect des gestes barrières.

Nos équipes continuent aujourd'hui d'accompagner les locataires : à ce titre, l'Office met à leur disposition sur le site internet www.habitatdelavienne.fr, un kit de fiches conseil retraçant les procédures mises en place (visite de logement, états des lieux, interventions techniques...). Nos chantiers de construction ou de réhabilitation ont également repris en totalité.

Prochainement, Habitat de la Vienne mettra bientôt à la disposition de ses locataires un nouveau service. Il s'agit d'un espace sécurisé appelé « Portail locataire » ! Chaque locataire pourra se connecter à son compte en ligne et profiter d'un accès privilégié afin de pouvoir y réaliser un certain nombre de démarches administratives telles que consulter et gérer son compte instantanément. L'objectif étant de gagner en réactivité au bénéfice des locataires.

Auteure : Laura CASANOVA, HDLV



Image d'illustration
iStock

3 points d'évolutions positives pour EKIDOM

Coup de chapeau à nos locataires référents

Pendant toute la période de confinement, conformément aux consignes gouvernementales, nous avons dû adapter notre activité, fermer nos accueils pour protéger nos locataires, nos collaborateurs et nos partenaires. Nous nous sommes concentrés sur les missions essentielles de sécurité et d'hygiène. Nous avons mis en place des dispositifs pour réaliser les interventions urgentes, en préservant la santé de toutes et de tous.

Dans ces circonstances inédites et graves, le maintien de la propreté dans nos résidences a été un enjeu de première importance, en raison du confinement de l'ensemble des locataires. Certains locataires ont accepté de contribuer à relever cet enjeu avec nous en devenant locataire-référent de leur résidence. Ils nous ont alertés chaque fois que cela a été nécessaire, pour que nos équipes de proximité interviennent rapidement. Grâce à leur vigilance, nous avons pu maintenir, au mieux de nos possibilités, la propreté et la sécurité dans nos résidences. Leur contribution a été essentielle au bien-être de tous les locataires pendant cette crise.

Vigilance solidarité pour nos locataires de plus de 65 ans

Afin de conserver le lien avec nos locataires « séniors » pendant la crise sanitaire, EKIDOM a décidé de contacter par téléphone tous nos locataires de plus de 65 ans. Une brigade a été rapidement mise en place avec des collaboratrices en télétravail. L'objectif de la démarche était de s'assurer que tout allait bien et de conserver le lien. Nos aînés ont été agréablement surpris par l'initiative d'EKIDOM et ont témoigné leur reconnaissance. Les locataires les plus fragiles ont également bénéficié d'un suivi téléphonique spécialisé par les conseillères sociales d'EKIDOM. Ces appels ont été fortement appréciés, cette démarche sera poursuivie.

Développement exponentiel de notre offre numérique

Pendant la pandémie beaucoup de choses ont changé, EKIDOM a dû se réorganiser pour garder le contact avec ses clients-locataires et a développé son offre numérique : Compte locataire en ligne et application sur smartphone. Ces outils permettent aux locataires de faire leurs démarches de chez eux : déposer des documents, faire une demande d'intervention et suivre son avancement, payer son loyer, déposer un document, imprimer une quittance, etc. de plus en plus de locataires utilisent cet espace sécurisé qui permet aujourd'hui à EKIDOM d'avoir une communication ciblée. La crise sanitaire a considérablement accéléré la mutation de notre relation client.

Auteur.e : EKIDOM

IMMOBILIERE ATLANTIC AMMENAGEMENT : mobilisation, écoute et disponibilité

Mobilisation, écoute et disponibilité... autant d'engagements pris par Immobilière Atlantic Aménagement pour continuer à assurer son rôle de bailleur solidaire et de proximité au cours de la récente crise sanitaire traversée. Ainsi, au-delà de garantir sa mission, l'implication responsable de l'entreprise a permis tant de répondre aux besoins émergents de ses locataires liés à la pandémie que de prévenir les potentielles conséquences de la distanciation sociale.

Des enjeux clairement définis pour gérer au mieux la crise sanitaire

Maintenir un lien avec l'ensemble des locataires, veiller à rompre l'isolement des seniors particulièrement fragilisés par la situation, se mobiliser pour les locataires qui rencontraient des difficultés financières dues au contexte ; les objectifs visés ont permis de stimuler les équipes autour d'une ligne directrice précise. De manière active et agile, elles se sont ainsi organisées pour rester en relation permanente avec les locataires, assurer la continuité des services et être à l'écoute des répercussions de la situation sur les besoins.

De nombreuses actions en réponse aux besoins des locataires

Qu'il s'agisse d'isolement, de baisse de revenus, de perte de repères, il était essentiel de rester attentive aux fragilités de chacun et de se mobiliser pour déployer un plan d'action adapté :

- Lancement d'une campagne d'appels de courtoisie à destination des locataires seuls de plus de 75 ans afin de garder le contact avec eux et les renseigner sur les services mis à leur disposition ;
- Création d'un formulaire en ligne pour inviter les locataires indépendants ou intérimaires (artisans, commerçants, auto-entrepreneurs) dont l'activité a directement été impactée par la crise sanitaire et connaissant ainsi de possibles difficultés financières à se faire connaître afin de leur proposer des solutions appropriées ;

- Envoi de sms et emails pour informer l'ensemble des locataires des mesures mises en place et sms plus ciblés notamment pour rappeler la présence d'une interlocutrice privilégiée pour les publics seniors et de l'accompagnement possible en cas de difficultés financières pour certaines catégories socioprofessionnelles ;
- Affichage d'un tableau d'actions de solidarité dans les parties communes des immeubles afin d'encourager les services rendus entre voisins ;
- Redirection vers des acteurs d'utilité sociale et des associations d'entraide comme La Croix-Rouge, les épiceries solidaires, les centres sociaux afin de pouvoir bénéficier de la livraison de paniers alimentaires voire d'un accompagnement ou d'une écoute psychologique pour les locataires les plus fragilisés ;
- Transmission d'un tutoriel aux locataires seniors pour expliciter le fonctionnement des commandes de courses alimentaires sur internet ou pour offrir la possibilité de s'inscrire à des cours de gym en ligne ;
- Envoi d'énigmes par courrier, sms et email aux locataires seniors en vue de les divertir et veiller à stimuler leurs fonctions cognitives, facteur d'autonomie ;
- Aménagement des missions et plannings du personnel de terrain pour permettre de continuer à exercer son rôle de proximité auprès des locataires en prenant toutes les précautions nécessaires (gants, masques, combinaisons fournis) ;
- Renforcement des services médiation et accompagnement social pour rester à l'écoute des attentes des locataires ;
- Maintien des entrées dans les logements en cas de situation d'urgence (violences familiales, absence de domicile, logement détruit...) ;
- Soutien à l'ensemble des entreprises partenaires et prestataires impliquées dans les chantiers de construction ou rénovation pour maintenir leur activité et ainsi préserver la satisfaction des locataires et assurer l'offre de logements ;
- Engagements réciproques privilégiés (début avril) avec les entreprises du BTP adaptés à chaque activité et chantier pour décider au cas par cas de la nécessité d'arrêt ou de la continuité de travaux au regard des conditions sanitaires, maintien de l'accessibilité des chantiers sous réserve de la sécurité tant des salariés que des sous-traitants et réouverture des chantiers de ravalement et de travaux d'extérieur ;
- Signature post-confinement d'une Charte commune avec les représentants des associations de locataires. Les signataires s'y engagent à faciliter les demandes d'accompagnement des locataires concernés par des baisses de revenus, à mettre en place des solutions d'étalement du paiement des loyers et des charges, à adapter la facturation des charges locatives récupérables et enfin à accompagner les locataires dans la sollicitation de tous les dispositifs d'aide existants.

Une continuité de services garantie permettant de vivre avec sérénité la reprise d'activité

L'adaptation de l'organisation et des pratiques de travail pendant toute la période de confinement a permis aux équipes d'Immobilier Atlantic Aménagement de pouvoir poursuivre leurs missions malgré les conditions exceptionnelles. Très vite, chacun a su se mettre en ordre de marche pour gérer, collectivement, la crise sanitaire. Par la suite, dès le 2 juin, les agences ont réouvert dans le profond respect des mesures barrières et les différents services ont commencé à alterner télétravail et présentiel pour maintenir l'activité tout en garantissant la sécurité de tous.

Des ambitions de développement réaffirmées et le regard tourné vers l'avenir

La volonté d'Immobilier Atlantic Aménagement n'est autre que de réaffirmer sa solidité et sa détermination à poursuivre ses ambitions de développement en Nouvelle-Aquitaine. Ainsi, elle a choisi de rester fidèle à ses engagements phares qui sont d'assurer une présence permanente pour ses locataires, de les accompagner au mieux et d'être actrice de la reprise économique en maintenant l'ensemble de ses projets, générateurs d'emplois directs et indirects.

Auteure : Louise GARRO, IAA

Pas d'expulsion locative sans relogement

La trêve hivernale s'est achevée le 10 juillet 2020. Afin de ne pas mettre les ménages menacés d'expulsion à la rue dans un contexte de circulation du virus et de risque de rebond épidémique, les préfets de département doivent veiller, depuis le 2 juillet 2020 et jusqu'à nouvel ordre, à assortir tout concours de la force publique à une proposition de relogement effective et adaptée à l'occupant ou à une proposition d'hébergement. Les réservataires de logements sociaux (Etat, Action Logement, Grand Poitiers) sont appelés à identifier les ménages concernés, principalement au stade du commandement de quitter les lieux, afin de prioriser leur relogement dans le parc social et les bailleurs sociaux sont invités à effectuer des mutations provoquées au sein de leur parc.

Dans la pratique, les concours de la force publique (CFP) demandés dans la Vienne peuvent toujours être accordés par les sous-préfets sur avis des sous-commissions de coordination des actions de prévention des expulsions locatives. Toutefois, l'expulsion est mise en œuvre avec discernement : l'exécution du CFP est suspendue en cas de situation familiale ou médico-psycho-sociale complexe ou si le ménage a montré des signes tangibles de reprise en main de sa situation ou si une solution de relogement peut être entrevue à terme : l'exécution du CFP est en revanche ordonnée lorsque les ménages concernés n'ont pas honoré leurs engagements, ne se sont pas manifestés auprès des services sociaux, des forces de l'ordre, du bailleur ou de l'huissier, n'ont pas effectué de démarches pour se reloger ou être hébergés ou n'ont pas restitué les clés suite à libération du logement. Une proposition d'hébergement est alors formulée le jour de l'expulsion aux occupants qui sont encore présents dans les lieux.

Les huissiers, le SIAO, le Département, les forces de sécurité intérieure, la préfecture, les sous-préfectures et la DDCS se sont coordonnés pour assurer la mise en œuvre et le suivi de cette démarche exceptionnelle.

Auteur : Raphaël SANTURETTE, DDCS

Mise en place d'une commission de réservation préfectorale exceptionnelle

L'un des principaux enjeux pour le secteur de l'hébergement et du logement en sortie de confinement a été d'amplifier le logement d'abord et d'augmenter la fluidité vers le logement, en particulier vers le parc social.

Pour y répondre, la DDCS de la Vienne a décidé de mettre en place une commission de réservation préfectorale exceptionnelle, dans l'objectif de contribuer rapidement (pendant l'été 2020 principalement) au relogement d'un maximum de ménages hébergés et suffisamment autonomes pour intégrer un logement. Pour ce faire, une liste d'environ 95 demandes prioritaires a été remontée par les structures d'hébergement, dont 15 demandes de personnes actuellement en intermédiation locative.

Au 14 août 2020 et depuis sa mise en place le 11 juin 2020, les bailleurs sociaux se sont fortement mobilisés dans le cadre de cette commission, qui est toujours active. En effet, ils ont procédé à 15 entrées dans les lieux (40 personnes) et à 19 attributions rang 1 en CALEOL (soit 36 personnes en attente d'entrée dans les lieux), soit un total de 34 ménages (76 personnes) qui ont libéré ou vont prochainement libérer des places d'hébergement généraliste ou du dispositif national d'accueil.

Auteur : Raphaël SANTURETTE, DDCS



Action Logement met en place un dispositif d'aide exceptionnelle

Le Conseil d'administration d'Action Logement Groupe a décidé le 11 juin de mettre en place un dispositif d'aide exceptionnelle en faveur des salariés confrontés à une baisse de revenus pour le paiement de leur loyer ou le remboursement de prêts pour l'achat de leur logement. Ce dispositif, doté de 100 millions d'euros mobilisés par Action Logement, est effectif avec effet rétroactif à compter du 1er avril 2020. Le Groupe Action Logement, animé par les partenaires sociaux, apporte ainsi une réponse aux personnes fragilisées par les conséquences de la situation sanitaire exceptionnelle et met en œuvre concrètement ses valeurs de solidarité et d'entraide, illustrant son utilité sociale.

Pour bénéficier de l'un de ces dispositifs, le salarié peut faire directement sa demande sur www.actionlogement.fr

Auteur : Samuel LEVEQUE, Action Logement

EDF : plus que jamais aux côtés de ses clients

L'entreprise EDF est restée et reste encore pleinement mobilisée pour garantir la continuité des activités essentielles et maintenir le lien avec ses clients, tout en protégeant la santé de ses salariés et prestataires. En cette période de crise sanitaire, ce sont près de 3 000 conseillers, tous basés en France, qui continuent d'accompagner leurs clients. Plus de 200 conseillers solidarité s'investissent également aux côtés des travailleurs sociaux pour trouver des solutions adaptées aux clients en situation de précarité. Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité, EDF a mis en oeuvre des mesures inédites pour aider ses clients particuliers et entreprises, dans les circonstances difficiles de la crise sanitaire.

Rassurer et apporter de la sérénité à ses clients particuliers

Dès le 16 avril dernier, EDF a en effet décidé de garantir la fourniture d'énergie à l'ensemble de ses clients particuliers en suspendant, jusqu'au 31 août 2020 inclus, toute réduction ou interruption de la fourniture d'électricité et de gaz ainsi que les pénalités de retard. Pour les clients qui seraient en situation difficile, EDF s'est également engagée à assouplir ses modalités et échéanciers de paiement. Ce faisant, l'entreprise est allée au-delà des mesures mises en place par les Pouvoirs Publics qui ont prolongé la trêve hivernale jusqu'au 10 juillet 2020.

Soutenir et accompagner ses clients entreprises et professionnels

EDF a également pris toutes les dispositions nécessaires pour faire bénéficier ses clients professionnels éligibles au Fonds de Solidarité et qui en ont fait la demande, d'un report du paiement de leurs factures, conformément aux ordonnances et décrets adoptés par le Gouvernement. Concrètement, les petites entreprises concernées ont ainsi pu obtenir le report du paiement de leurs factures exigibles jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire. EDF s'est également engagée à échelonner ce report sur une durée de 6 mois à compter du dernier jour du mois suivant la date de fin de l'état d'urgence sanitaire, soit à partir du 31 juillet jusqu'au 31 janvier 2021. Début juin, déjà plus de 40 000 entreprises clientes avaient pu bénéficier de ce dispositif de soutien. EDF propose également des solutions spécifiques pour ses clients industriels et grandes entreprises afin de leur permettre de se concentrer sur leur coeur de métier. Le sens du service public historiquement imprégné dans son ADN, EDF reste à l'écoute de tous ses clients, y compris ceux qui ne seraient pas éligibles à ces dispositifs, pour les accompagner tout au long de cette période.

Auteure : Anne FORGE, EDF



L'Udaf de la Vienne face au COVID-19 : une mise en place du télétravail au pied levé

Le télétravail, quel vaste sujet ! Des réflexions autour de cette nouvelle organisation de travail avaient déjà été menées mais nous n'en étions qu'au balbutiement. Le confinement nous a précipités dans ce mode de travail 2.0 avec une seule priorité : maintenir à tout prix le lien avec les 2 900 personnes fragiles et familles que nous accompagnons et répondre à leurs besoins quotidiens. Appels téléphoniques, emails, sms, visioconférence ... tous les moyens de communication ont été utilisés afin de garantir un suivi de qualité aux personnes accompagnées et de maintenir le travail partenarial. C'est un défi de taille qui a été relevé tant au niveau humain avec des équipes qui ont fait preuve de réactivité et d'adaptabilité qu'au niveau financier avec l'achat d'équipement supplémentaire.

Le retour à la « normale » s'effectue étape par étape depuis le déconfinement. Le 1er septembre sera marqué par la reprise sur site de tous les salariés et par l'ouverture des locaux au public qui étaient jusqu'ici uniquement accessibles sur rendez-vous. De nouveaux challenges seront très certainement à relever pour cette fin d'année et l'année à venir. La réflexion autour de l'adoption du télétravail en est un !

Auteure : Christina GONCALVES DIAS, UDAF 86



Dessin : Michel CAMBON

L'action du Secours Catholique – Caritas France face aux conséquences de la pandémie et du confinement

La crise du COVID-19 nous a tous marqués à des degrés divers, nous impacte encore et n'a certainement pas fini de nous tourmenter.

SITUATION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES PAR LE SECOURS CATHOLIQUE

Pour les personnes vivant des situations de pauvreté (matérielle, spirituelle, relationnelle), cette crise les impacte encore plus. Beaucoup se sont retrouvées en difficulté de compréhension et des mesures à prendre pour se protéger et protéger autour de soi. Du jour au lendemain, certains bénéficiaires d'aides se sont retrouvés totalement dépourvus face à cette crise inédite. Des personnes que nous ne connaissions pas se sont également retrouvées sans ressources (autoentrepreneurs, intermittents, etc). Sans parler des personnes qui ont continué de bénéficier d'aides sociales mais pour lesquelles les prix à la consommation ont augmenté par le truchement de l'engagement pris par la grande distribution de ne pas augmenter les prix durant cette période, mais dans le même temps supprimant toutes les promotions diverse et variées qui permettaient à de nombreuses personnes de limiter leur budget « alimentation et produits d'hygiène ».

Par ailleurs de nombreuses familles nous ont fait part de l'augmentation de leurs charges courantes liées au confinement (ex : arrêt de la cantine scolaire pour les enfants, augmentation des charges d'électricité et d'eau, etc.). En milieu rural, beaucoup se sont retrouvés à devoir faire leurs courses alimentaires dans les commerces de proximité qui, s'ils permettent parfois d'acheter des produits de meilleure qualité, sont aussi bien souvent beaucoup plus chers que les produits achetés dans la grande distribution.

Enfin certains se sont trouvés totalement isolés socialement, sans autre contact extérieur que la télévision qui rabâchait en boucle « *la guerre déclarée au virus* » !

SITUATION DES BÉNÉVOLES

Du côté des bénévoles, il a fallu gérer une situation compliquée. Environ 70% des 1200 bénévoles du Secours Catholique du Poitou (Vienne et Deux-Sèvres), ont plus de 70 ans. Suivant les consignes gouvernementales, nous leur avons demandé de suspendre leur activité de bénévolat et de rester confiné afin de se protéger et de protéger leur entourage. Cela n'a pas été sans conséquences car certains ont mal vécu cette injonction qui leur était faite, se trouvant du même coup eux-mêmes isolés socialement et se sentant « inutiles ».

Dans le même temps, beaucoup de jeunes se trouvant « désœuvrés » (étudiant sans cours, travailleurs au chômage partiel, etc) nous ont contacté pour se mettre au service des plus démunis.

Notre slogan national « *Chacun chez soi ne veut pas dire chacun pour soi* », veut exprimer 2 choses :

- Les bénévoles plus âgés devant rester confinés, peuvent être utiles aux autres, même à domicile et ont un rôle à jouer ;
- Faire tomber « la peur de l'autre » comme pouvant potentiellement me contaminer, et défendre le terme de distanciation physique plutôt que celui de distanciation sociale, trop souvent avancé dans les médias.

Nous avons donc dû répondre à 2 défis : expliquer à nos bénévoles « anciens » leur utilité sociale et le besoin que nous avons d'eux ; trouver pour les nouveaux bénévoles frappant à notre porte, des projets à la hauteur de leurs envies de se mettre à disposition pour « *faire du bien autour d'eux* ».

MAINTIEN DE LIENS SOCIAUX

Dans l'obligation de suspendre l'ensemble de nos activités (groupes conviviaux et d'échanges, jardins, boutiques et épiceries solidaires, dispositifs d'aides financières, visites à domicile, covoiturages solidaires, accueil de jour, etc.), nous avons dû nous réinventer afin de trouver le moyen de maintenir les liens indispensables à toute vie sociale. Tout en tenant compte des protocoles sanitaires à mettre en place à l'instigation des pouvoirs publics. Et pour cela, les bénévoles ont fait preuve d'imagination.

Certains d'entre eux qui devaient rester confinés, ont entrepris de contacter par téléphone les autres bénévoles et les personnes accompagnées de leur équipe, afin de maintenir ces liens indispensables pour ne

pas s'enfoncer dans la déprime. C'est ainsi que les équipes de Dangé St Romain et Montmorillon, ont mis en place de véritables chaînes téléphoniques appréciées de tous.

L'AIDE ALIMENTAIRE

Nos actions d'aides financières et de distributions alimentaires étant suspendues, nous avons dû nous réinventer afin de continuer à secourir les personnes dans le besoin. C'est ainsi que nous avons développé à Poitiers mais également sur l'ensemble des deux départements du Poitou, des « livraisons à domicile » pour du courrier, des courses alimentaires ou des chèques services.

Les chèques services sont une nouvelle façon moins stigmatisante, d'accompagner les personnes en difficulté. En effet nous ne souhaitons pas voir dans nos permanences du Secours Catholique en Poitou, ce qu'on nous a trop souvent montré à la télévision, à savoir des files de gens dans la rue, sur les trottoirs, distants d'un mètre les uns des autres, attendant le panier vide qu'un bénévole le remplisse ! Cette façon de faire, nous la jugeons indigne et dégradante ! C'est pourquoi nous avons décidé de distribuer ces chèques services à domicile, permettant aux personnes de se rendre librement dans un supermarché, y faire leurs courses comme tout un chacun sans que tous les yeux se posent sur elles. Au 1^{er} juillet, nous en avons distribué pour 25.000 € dans la Vienne.

Nous avons par ailleurs été interpellé par l'Association Départementale pour l'Accueil et la Promotion des Gens du Voyage. En effet bon nombre de ces personnes au statut d'autoentrepreneur, ne dispose que de comptes postaux sans carte bleue ni chéquier, se retrouvant ainsi sans aucune ressource financière avec la fermeture des guichets. Qui plus est avec la fermeture de nombreux lieux de distribution alimentaire, ils se retrouvaient sans possibilité de pouvoir nourrir leurs familles souvent très nombreuses. Nous avons donc passé une convention avec l'association, pour la mise à disposition de 2.000 € de chèques-services permettant à ces personnes de pouvoir faire leurs courses en supermarché.

L'ACTION NATIONALE DU SECOURS CATHOLIQUE – CARITAS FRANCE

- L'Appel aux dons

Un appel aux dons a été lancé par la Présidente nationale Véronique FAYET, afin de faire face à l'ensemble des besoins que cette crise a générés : mise en place de nouveaux dispositifs d'aide alimentaire, achat de matériel informatique pour les enfants dans le cadre de la continuité pédagogique, distribution de masques et de gel hydro alcoolique, etc. Même si la générosité des Français a été très forte, accompagnée d'une aide de l'Etat conséquente, cela reste insuffisant face aux besoins croissants et à la crise sociale que tout le monde pressent pour cet automne.

- Le Plaidoyer

Si notre action visible est l'aide apportée aux plus démunis, nous menons également un travail moins visible afin d'éradiquer la pauvreté durablement. Nous menons ainsi toute une action de plaidoyer afin d'infléchir les politiques publiques vers plus de justice sociale.

C'est ainsi que la Présidente nationale du Secours Catholique avait fait la demande au 1^{er} ministre dès le 17 mars 2020, d'une aide financière à accorder aux ménages les plus modestes. L'annonce du Président de la République a donc été une réponse directe à notre mobilisation depuis le début de cette crise ; mobilisation commune à de nombreuses autres associations et également citoyenne.

Par ailleurs Véronique Fayet s'est également adressée au Président de la République, se faisant l'indispensable écho de « *l'inquiétude des plus fragiles et de leur espoir que les lendemains de la crise soient solidaires. Car si la préoccupation sanitaire décroît, lui succède aujourd'hui une crise sociale et économique d'une ampleur exceptionnelle* », écrit la Présidente du Secours Catholique. « *L'urgence est avant tout de préserver ou de renforcer les digues qui empêcheront la vague de pauvreté de tout emporter sur son passage.* »

Auteur : Régis GRUCHY, Secours Catholique – délégation du Poitou

Mise en place d'une halte répit

Le dispositif de veille sociale et d'hébergement d'urgence a été fortement impacté par la gestion de la crise. La prolongation de la trêve hivernale ainsi que la nécessité de prévenir la propagation du virus ont nécessité dans l'urgence, avec la Croix Rouge, la mise en place de dispositifs spécifiques. Parmi ces derniers, il faut retenir l'ouverture, avec l'appui de la mairie de Poitiers, d'une halte répit le 30 mars, pour les personnes à la rue, dans les locaux du gymnase des Ecosseis, en centre-ville, pour répondre aux besoins liés à la fermeture des accueils de jour.

Construit de manière partenariale avec la ville de Poitiers (CCAS), ce projet constitue une réussite et illustre l'esprit de coopération et de collaboration dans lequel les acteurs ont travaillé pour trouver des solutions. En effet son fonctionnement s'est appuyé à la fois sur le pilotage associatif porté par la Croix Rouge puis le Secours catholique, en mobilisant également les Restos du cœur et la banque alimentaire mais aussi sur les professionnels du CCAS et de la mairie de Poitiers, de la PASS, du relais Georges Charbonnier et de la Croix rouge.

Ouverte tous les jours de la semaine, la halte répit a accueilli chaque jour une cinquantaine de personnes soit sur la période 250 différentes principalement des hommes seuls (+80%) et sans domicile (50%). Bénévoles et salariés, acteurs sociaux et de la santé se sont enrichis mutuellement et tous ont apprécié de constater que de nouveaux contacts avec des publics qui s'étaient rendus invisibles avaient été rétablis. De nouvelles pratiques ont été instaurées et ce décloisonnement salariés, bénévoles, bénéficiaires a sans doute favoriser l'émergence d'initiatives d'actions collectives (ex : la mise en place d'une activité sportive par un bénéficiaire ou la fabrication de masques en tissu organisée par une bénévole)

La crise a confirmé le rôle de l'accueil de jour comme maillon essentiel de la veille sociale favorisant les passerelles entre la rue et le logement. Il est à la fois un premier dispositif pouvant servir d'accroche et d'amorce à un parcours d'insertion (accès aux droits sociaux et aux soins) et à la fois le dernier filet de sécurité permettant de se poser, recréer du lien social, et bénéficier de prestations de première nécessité.

L'expérience de la halte répit devra nourrir la construction dans les prochains mois du futur projet d'accueil de jour sur Poitiers.

Auteures : Anne DELAFOSSE et Sandrine LE MINOR, DDCS



Image d'illustration
iStock

Conception et réalisation : Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) – Département – Comité de rédaction

Pour toutes questions sur le **fil** ou sur les événements présentés, contactez le service Politiques sociales du logement de la DDCS : ddcs-pecad@vienne.gouv.fr