



Pôle Accompagnement et Médiation

21 Rue Sully – 80 000 AMIENS

Tél. : 03 22 71 77 00

accompagnement-mediation@apremis.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ

JUIN 2020 à SEPTEMBRE 2021

de l'Action

GESTION LOCATIVE ADAPTE DALO

Sommaire

- **Rappel des objectifs de l'action Page 3**
- **Eléments chiffrés de la 3^{ème} année..... Page 4**
- **Eléments concernant la situation des 18 ménages orientés vers la mesure..... Page 4**
- **Eléments concernant la situation des 16 ménages accompagnés..... Page 6**
- **ETAT DES MESURES GLA DALO engagées de juin 2020 à mai 2021..... Page 7**
- **ETAT DES MESURES GLA DALO engagées de juin 2019 à mai 2020 et s'étant poursuivies en 2021 Page 8**
- **Le maintien du lien social en temps de confinement..... Pages 9 à 12**

Rappel des objectifs généraux de la convention ...

La gestion locative adaptée consiste en une activité de gestion de logements « rapprochée et attentive » comportant un suivi individualisé, éventuellement un accueil et une animation au quotidien, et, le cas échéant, une médiation avec l'environnement, vis-à-vis des occupants. L'objectif est la prévention des difficultés de l'occupant et la sécurisation de la relation bailleur/locataire. A terme, l'objectif est l'accès au logement ordinaire. La GLA est donc financée par logement ainsi géré et non par ménage.

La gestion locative adaptée se distingue, en effet, de l'accompagnement vers et dans le logement : la GLA est intégrée, son support est la relation locative, même si elle permet de détecter d'autres besoins, elle est en permanence destinée à permettre la poursuite du projet logement de manière tant préventive que curative.

... et du public visé

Les ménages reconnus prioritaires et auxquels un logement doit être attribué en urgence au titre du droit au logement opposable (en application du cinquième alinéa du II de l'article L. 441-2-3 du code de la construction et de l'habitation) et pour lesquels une gestion locative adaptée et, le cas échéant, un bail glissant ont été préconisés dans le cadre d'un diagnostic réalisé sous la responsabilité de la Commission DALO pour les décisions assorties d'une demande de diagnostic GLA (diagnostic effectué par l'association) .

Les ménages concernés doivent par ailleurs adhérer à cette démarche.

Selon la conclusion du diagnostic réalisé par l'association en amont, le ménage en relogement est pris en charge par l'association. La préconisation faite est communiquée au ménage et au bailleur par l'association. Cette dernière commence immédiatement l'intervention, sous réserve des limites quantitatives prévues par la convention.

La mise en œuvre du dispositif ...

L'action, de par son mode opératoire spécifique, vise à proposer une approche particulière du travail éducatif, social et de médiation qui repose sur la libre adhésion de la personne et le respect de ses choix et de sa liberté. Il est aussi un outil afin de rétablir des situations qui semblent bloquées. Les intervenants recherchent une réelle implication des ménages concernés dans leur projet de relogement.

Cet accompagnement social se caractérise par trois éléments essentiels que nous pouvons décrire comme tels :

- Favoriser l'accès à un logement autonome pour des ménages qui en sont dépourvus en optimisant leur intégration dans ce logement et son environnement.
- Prévenir les impayés locatifs et toutes les difficultés locatives par une intervention rapide en concertation avec le bailleur mais aussi tous les autres partenaires (associations, Service Social Départemental, ...). Cette prévention intègre une dimension d'accompagnement à un usage économe des énergies et de l'eau.
- Faire respecter les obligations du locataire vis à vis du bailleur en veillant au respect des clauses inscrites sur le contrat de bail. Au-delà du paiement du loyer et des charges, il s'agit de veiller au bon entretien du logement et aux relations de voisinage, en intervenant également de manière la plus précoce possible en cas de difficulté constatée.

Eléments chiffrés de la 3ème année (de 06/2020 à 09/2021)

Initiées dans le cadre de la deuxième année de l'Appel A Projets, **9 mesures** se sont poursuivies sur la 3^{ème} année. 4 ont abouti à un relogement avec maintien au terme de notre intervention. 3 se sont achevées sans accès au logement du fait du désinvestissement ou du refus d'un relogement des ménages concernés.

2 ménages en situation de sous-location sont encore accompagnés au-delà de cette 3ème année.

Sur les **18 sollicitations de mise en place d'une GLA sur la période de juin à septembre**, 2 mesures ont été annulées avant diagnostic, un ménage s'étant relogé par lui-même dans le privé et un autre n'ayant pas répondu à nos nombreuses sollicitations.

TYPOLOGIE FAMILIALE				
Célibataire	Couple	Couple avec enfant(s) (nombre d'enfants)	Famille Monoparentale (nombre d'enfants)	TOTAL
4	0	5	7	16 ménages
\	\	19	19	34 enfants

Eléments concernant la situation des 18 ménages au début de la mesure.

Lieux de vie au moment de la demande d'accompagnement :

8 ménages sont domiciliés à Amiens,

1 à Ailly sur Somme,

1 à Saleux,

2 à Roye,

1 à Allaines,

1 à Albert,

1 à Abbeville,

1 à Moreuil,

1 à Nesle,

1 à Saint Valéry sur Somme

Statut au regard du logement :

- 3 ménages sont locataires du parc privé en procédure d'expulsion,
- 6 sont locataires du parc public en procédure d'expulsion,
- 8 sont hébergés par des amis ou de la famille,
- 1 est Occupant Sans Droit Ni Titre.

Accompagnements dans la constitution du dossier DALO :

14 ménages ont été soutenus dans cette démarche par un travailleur social. 4 ménages ont fait la démarche, seuls.

Délais entre la réception de la notification et le 1^{er} rendez-vous

La réception de la fiche navette établie par la DDCS se réalise entre 1 et 7 jours après la Commission de Médiation, ce qui est très rapide.

Après réception de la fiche navette, le 1^{er} entretien s'est réalisé auprès des 16 ménages :

- Dans les 15 jours pour 6 ménages ;
- Entre 15 jours et un mois pour 10 ménages.

Bailleurs désignés pour les 18 ménages orientés :

- 7 pour la SIP ;
- 4 pour AMSOM Habitat ;
- 4 pour Clésence ;
- 1 SAIP ;
- 1 Baie de Somme Habitat ;
- 1 Action Logement.

Éléments concernant la situation des 16 ménages accompagnés.

Les bailleurs sont rapidement contactés suite à la réception de la fiche navette. Pour chaque situation, il leur est spécifié la mise en œuvre de notre accompagnement et cela va permettre rapidement la mise à jour ou la complétude du dossier logement. La transmission d'une note sociale au bailleur est systématisée.

3 mesures ont été arrêtées pour les motifs suivants :

- 1 rupture de contact après attribution ;
- 1 refus du logement attribué ;
- 1 manque d'adhésion n'ayant pas permis l'accès au logement.

En septembre 2021, les délais entre la décision de la Commission et les 9 relogements effectifs réalisés étaient les suivants :

- 1 mois : 3
- 2 mois : 4
- 3 mois : 1
- 5 mois : 1

Le délai entre la reconnaissance de la priorisation et le relogement effectif va franchir la limite des 3 mois généralement concernant les ménages en situation d'hébergement précaire. Des difficultés pour les contacter sont souvent identifiées. Puis une fois le contact établi, la rencontre peut subir également de sérieux contretemps. L'accompagnement avant l'accès est nécessaire et aussi conséquent.

Nous constatons pour certains une véritable impréparation à l'accès à un logement. Rien n'a été anticipé, tant financièrement que matériellement.

Ce temps indispensable d'accompagnement se fait toutefois au détriment de la période de location effective. En conséquence, certains accompagnements sont prolongés au-delà d'une année.

Les délais conséquents sont aussi identifiés pour deux raisons : Du côté du ménage, il pense que le fait d'avoir sollicité le DALO et d'être reconnu prioritaire, ses dossiers de demande de logement auprès des bailleurs sont à jour. Cela n'est pas forcément le cas. Du côté du bailleur, il n'a pas forcément conscience de la difficulté pour certains ménages d'obtenir des documents administratifs. Même avec notre intervention, cela est parfois une grande difficulté (service des impôts, ...).

Nous pouvons identifier l'aspect dynamique et positif du dispositif. Le premier contact avec les ménages est généralement très bien vécu car il va de pair avec une prochaine attribution de logement solutionnant donc une période de « crise » et d'incertitude.

La transmission de l'évaluation sociale du travailleur social ayant accompagné le ménage dans sa demande DALO est un outil facilitant l'appréhension des situations. Elle facilite la mise en lien.

De même, les bailleurs ont désormais bien identifié la mesure GLA DALO et des automatismes sont aujourd'hui bien ancrés.

Les ménages accompagnés cumulent largement plusieurs types de difficultés sociales (repérées ou verbalisées). Celles-ci peuvent être des freins à l'autonomie des personnes au regard du logement qu'il est donc important de prendre en considération dans l'accompagnement. Les plus rencontrées sont celles liées à la gestion budgétaire. Cependant, un nombre important de personnes rencontre des difficultés d'ordre psychologique ou psychiatrique (dépression, pathologie psychiatrique, fragilité psychologique) qui peuvent influencer sur les ruptures d'adhésion durant la mesure, ou un besoin plus important de soutien à d'autres moments.

La plus-value des dispositifs d'accompagnement dans et vers le logement, au-delà d'une stabilisation de la situation locative des ménages, va s'évaluer en termes de bien-être, d'inclusion et aussi de capacité retrouvée à réaliser des projets.

De manière systématique, le bilan de la mesure permet :

- de mesurer les écarts entre le projet initial et sa réalisation ;
- d'analyser l'évolution et d'envisager des relais adaptés ;
- de prendre en compte l'appréhension de la réalité par les personnes en fonction de leur histoire;
- pour les personnes, d'évaluer leur propre situation ;
- d'établir un relais ou une redéfinition de la poursuite des objectifs.

ETAT DES MESURES GLA DALO engagées par APREMIS de juin 2020 à mai 2021

MENAGES	COMMUNES	Date Commission DALO	Bailleurs désigné	Date du Contrat d'accompagnement	Date du relogement et adresse	Date de fin de la mesure
OSSIHETE	AMIENS	18/09/2020	SIP	16/10/2020	10/11/2020 – Bât. La Fougère – Appt.16, rue E. Lesot - 80 080 AMIENS	16/03/2021
LUCET	AMIENS	08/10/2020	AMSOM Habitat	16/11/2020	01/03/2021 – 3/9, rue C. Debussy 80 080 AMIENS	30/04/2021
BRANLY	ABBEVILLE	12/11/2020	SIP	26/11/2020	02/02/2021 – 26/14, Quai de la Pointe 80 100 ABBEVILLE	30/04/2021
AL ENZI	AMIENS	10/12/2020	CLESENCE	09/02/2021	09/02/2021 - 243/9, Allée Beaulieu - 80 090 AMIENS	En cours
HUBAUD	AILLY / SOMME	08/01/2021	CLESENCE	25/01/2021	15/02/2021 –14, Allée Pierre Rollin - 80 090 AMIENS	En cours
DINOUEARD	MOREUIL	07/01/2021	SIP	22/01/2021	25/09/2018 - 11 rue des Lilas 80 110 MOREUIL	30/09/2021
SADAOUI	AMIENS	12/02/2021	AMSOM Habitat	Non	Ne se manifeste plus	02/04/2021
ALLAL BEN MAATI	ALLAINES	12/02/2021	SAIP	Non	S'est relogée par ses propres moyens avant diagnostic	Annulée
NOP	AMIENS	11/03/2021	SIP	06/04/2021	18/05/2021 - 1/275, Place du Pays d'Auge 80 000 AMIENS	30/09/2021
VUGNON	ROYE	08/04/2021	AMSOM Habitat	10/05/2021	02/09/2021 – 16/6, rue de l'Hospice 80 700 ROYE	En cours
SULTANYAN	AMIENS	08/04/2021	ACTION LOGEMENT	27/04/2021		En cours
COINT	SALEUX	20/05/2021	SIP	21/06/2021	2051/6, Allée Beausoleil 80 000 AMIENS	En cours
BONNEL	ROYE	20/05/2021	ACTION LOGEMENT	07/06/2021	23/06/2021 - Rue François Mitterrand - 80 700 ROYE	En cours
BRUAUX	ALBERT	21/05/2021	SIP	07/06/2021	09/07/2021 – 6, rue des Capucines 80 300 ALBERT	En cours
BIGARD	AMIENS	21/05/2021	AMSOM Habitat	Non	Refus d'une proposition de logement	23/09/2021
CAMPION	SAINT VALERY SUR SOMME	01/07/2021	BDSH	23/07/2021	03/09/2021 - 2/256, rue du Chantier 80 230	En cours

					SAINT VALERY SUR SOMME	
GOMBART	NESLE	01/07/2021	CLESENCE	10/08/2021		En cours
LAMY	AMIENS	01/07/2021	SIP	Non	Non	Annulée

ETAT DES MESURES GLA DALO engagées par APREMIS de juin 2019 à mai 2020 et s'étant poursuivies en 2021

MENAGES	COMMUNES	Date Commission DALO	Bailleurs désigné	Date du Contrat d'accompagnement	Date du relogement et adresse	Date de fin de la mesure
LEFEVRE	AMIENS	18/09/2019	AMSOM Habitat	30/09/2019	28/05/2020 - 272/30, rue Philéas Lebesgue 80 090 AMIENS – APREMIS Locataire	En cours au 01/10/2021 – Glissement du bail en question
BOCOURT	AMIENS	10/10/2019	SIP	28/11/2019	30/12/2018 - 37/14 allée de La Cote d'Azur 80000 AMIENS	28/12/2020
CALIPPE	ABBEVILLE	10/10/2019	BDSH	20/10/2019	20/12/2019 - 27/94, rue de Moulin Quignon 80 100 ABBEVILLE	14/09/2019
DEPUIS	LE RONSSOY	14/11/2019	AMSOM Habitat	19/12/2019	Non - Ne se manifeste plus	17/11/2020
EL ISAMI	AMIENS	12/12/2019	CLESENCE	Refus	Non – Ne se manifeste plus	30/09/2020
LONGET	PIERREPONT SUR AVRE	22/01/2020	AMSOM Habitat	07/02/2020	11/03/2020 - 30/1, rue Guynemer 80 700 ROYE	17/09/2020
BOYELDIEU	PONT REMY	22/01/2020	BDSH	11/02/2020	29/05/2020 – 4/2, rue des Cytises – 80100 ABBEVILLE	14/04/2021
DECAGNY	ESMERY HALLON	12/03/2020	AMSOM Habitat	12/05/2020	22/10/2020 - 25, rue Emile Becker 80 240 ROISEL – APREMIS Locataire	En cours au 01/10/2021 – Glissement du bail en question
DEWALLY	SALEUX	09/06/2020	AMSOM Habitat	08/07/2020	Refus de l'attribution	21/12/2020
SERY	AMIENS	09/06/2020	ICF	Non	Ne se manifeste pas	Annulée

Deux mesures engagées sous la forme d'une possibilité de bail glissant sont toujours effectives au 1^{er} octobre 2021. Les comportements des sous-locataires concernés vis-à-vis du voisinage sont questionnés par le bailleur AMSOM Habitat. Pour la situation d'Amiens, le départ du sous-locataire est imminent suite à la mise en demeure du bailleur de le faire partir.

Pour le second à Roisel, des échanges sont en cours pour parvenir au glissement effectif du bail en la faveur du ménage. Ce sont 2 situations chronophages qui nous ont fortement mobilisés.

Depuis mars 2020, nous avons été amenés à travailler régulièrement à distance, à repenser et à adapter notre façon d'intervenir auprès des personnes accompagnées, et cela au fil des semaines.

La présence des intervenants sociaux est constamment maintenue au travers d'échanges téléphoniques.

Ce maintien de l'activité des travailleurs sociaux de l'APREMIS a permis de garder un véritable lien social à distance auprès des ménages, d'autant que ces derniers sont en grande majorité isolés, sans emploi avec des fragilités psychologiques préalablement repérées.

Voici le récit d'un Travailleur Social qui permet d'illustrer l'accompagnement social à distance, maintenu durant cette période de pandémie inédite et complexe.

***Le maintien du lien social en temps de confinement
L'accompagnement téléphonique ou comment rester présent dans l'absence
et éviter le sentiment d'abandon***

Cette période de confinement m'a amenée à travailler à distance, à repenser et à adapter ma façon d'intervenir auprès des personnes accompagnées au fil des semaines.

Ma présence a pu être maintenue au travers de nos échanges téléphoniques lorsque cela a été possible. En effet, certaines personnes dont j'ai le suivi ne disposaient pas du téléphone. J'ai dû solliciter le voisinage et même un gardien d'immeuble.

Dans les premières semaines, les personnes ont dû se passer des distributions alimentaires des Restaurants du Cœur. La Banque alimentaire maintenait des distributions de colis mais elles étaient uniquement destinées aux personnes hébergées dans les structures. Aucun dispositif au niveau de la Cohésion Sociale, ni du CCAS, n'était encore mis en place. Nous disposions de peu d'interlocuteurs au niveau du Conseil Départemental (toutes les Assistantes Sociales n'avaient pas accès à la plateforme télétravail et n'assuraient pas la même continuité).

Les services tels que la CAF, le Pôle Emploi, les banques, le service Micro Crédit, la Banque de France, les services du FSL, la DDCS, le SIAO, les organismes HLM, les mairies, les CCAS, ... maintenaient une activité réduite. Beaucoup de commissions étaient suspendues, le délai de traitement de certaines demandes a été allongé.

Pourtant, il a été plus que bénéfique de maintenir une continuité en contactant régulièrement ces organismes afin d'éviter l'aggravation de certaines situations budgétaires et ou sociales après le confinement et poursuivre ainsi certaines démarches.

Le manque de la famille, des amis, la solitude, la peur de la contamination, l'absence de perspective à long terme sur la levée du confinement, l'actualité décrite par les médias ... tous ces sentiments ont eu des répercussions sur le moral des personnes qui souvent ont exprimé l'envie et le besoin soit de sortir davantage ou de recevoir de la visite.

Pour certains, cela s'est donc manifesté par une augmentation des sorties. Les personnes fumeuses ont pu me confier consommer davantage de tabac. Certaines d'entre elles continuaient d'aller au bureau de tabac tous les jours. Il en allait de même pour ceux souffrant d'autres addictions.

Le confinement, l'inactivité, la solitude et la peur étaient propices à la consommation. D'autres personnes affirmaient au contraire, que le contexte actuel ne venait pas modifier leurs habitudes puisqu'elles ne sortaient pas et étaient déjà très esseulées avant le confinement.

Petit à petit, les choses se sont organisées et les personnes pouvaient de nouveau bénéficier des distributions alimentaires, aller à la banque pour effectuer tous types d'opération.

Je trouve qu'il y a finalement eu beaucoup de solidarité entre voisins (du moins c'est le constat que je fais dans le cadre de mes accompagnements). De nombreuses personnes s'entraidaient pour les courses, pour les masques, les attestations de déplacement.

Au fil des semaines, les personnes sont passées par différentes émotions (peurs, incompréhension, angoisses, craintes, colère, découragement) d'où l'intérêt d'avoir maintenu le lien. Les retours ont été positifs. Les personnes évoquaient le sentiment d'un soulagement, d'un moment de répit lorsqu'elles savaient que nous pouvions prendre le temps de les écouter, de les orienter et de maintenir certaines démarches administratives.

Sans oublier, toutes les personnes très isolées et déjà en grande difficulté avant le confinement. De manière générale, ce sont celles qui ont sollicité des contacts téléphoniques de manière plus fréquente.

Selon la situation familiale ou amicale, certaines personnes relativement isolées ont beaucoup compté sur cet appel. Il fallait essayer de maintenir un juste milieu en tenant compte de l'état d'anxiété que pouvait ressentir certaines personnes et en gardant à l'esprit que d'appeler trop régulièrement pouvait aussi créer « une dépendance ».

Il fallait jauger en fonction du moral de la personne et de la source de son inquiétude. Aussi, j'avais repris ce qu'expliquait une collègue au sujet de la peur en précisant que c'est une émotion normale et que cela nous incite à avoir des réactions d'alerte pour se protéger davantage du danger et c'était très rassurant pour les gens de savoir que leur réaction était normale, d'où l'intérêt de rester chez soi le plus possible et de trouver comment occuper le temps en fonction de ce dont on disposait à la maison et de ce que l'on aimait faire et qui pouvait procurer un apaisement.

Durant ces deux mois, j'ai maintenu le lien avec l'équipe du CSAPA (Centre de Soins, d'Accompagnements et de Prévention en Addictologie de l'ANPAA) pour les personnes déjà prises en charge. Aussi, j'ai travaillé également avec le SESAME pour solliciter de nouvelles prises en charge. Il s'agissait surtout d'écoutes solidaires réalisées par les infirmiers, car les Psychologues étaient surchargés d'appels. Ces écoutes m'ont permis d'espacer mes propres entretiens téléphoniques et de centrer les conversations sur d'autres sujets.

Aussi, j'ai tenté de rester vigilante auprès des familles. Certaines d'entre elles se sont vite senties "dépassées", le suivi scolaire était, et a continué d'être compliqué dans plusieurs familles. Certains parents expliquent clairement que leurs enfants ont décroché. A cela s'ajoute les problèmes de connexion, d'absence de matériel informatique ou d'appareils défectueux. Dans certaines écoles et collèges, des collectes ou des achats de matériel ont pu être proposés au bénéfice de certaines familles.

Pour celles dont les enfants sont actuellement en placement famille d'accueil ou en établissement spécialisé, cela est très douloureux moralement. Certains parents m'expliquaient supporter de moins en moins l'absence des enfants. Toutefois, ils me rappelaient aussi pouvoir compter sur l'équipe sociale et sur les familles d'accueil pour faciliter les échanges.

Une maman expliquait que le plus dur pour ses 4 enfants était qu'ils soient séparés les uns des autres. Ils occupent en effet tous une unité différente compte tenu de leurs âges et que par mesure de sécurité ils ne peuvent plus être en contact. Elle me confiait aussi tenir le coup grâce aux appels quotidiens des enfants et aux échanges avec l'équipe éducative.

Cette période a permis à certaines personnes de se mobiliser dans l'investissement de leur logement. Elles en ont profité pour réaménager leur intérieur. Une maman et sa fille ont réaménagé la chambre de l'adolescente en l'agençant différemment. D'autres ont trié leurs vêtements, le linge de maison, classé des documents administratifs, ont fait de la remise en peinture, ont cuisiné ou, bien encore, ont confectionné des masques pour leurs voisins...

Une autre maman me confiait s'être lancée dans un grand nettoyage de l'appartement pour optimiser l'espace. En temps normal, elle explique facilement se retrouver dans un fonctionnement de procrastination lorsqu'il s'agit de ranger son appartement. En temps normal, le découragement et le besoin de satisfaction immédiate lui font choisir la facilité en quittant le domicile pour vaquer à d'autres occupations à la recherche d'un bien-être instantané. Néanmoins, le confinement l'amène à s'organiser différemment pour pouvoir disposer d'un espace vital suffisant et permettre à sa fille âgée de 4 ans d'être dans de meilleures conditions pour jouer, faire de l'activité physique tout au long de la journée dans un petit espace ne disposant pas d'extérieur.

Pour d'autres, il restait compliqué de maintenir une dynamique. Certaines personnes ne répondaient pas aux appels et/ou ont arrêté de régler certaines factures.

Certaines personnes pensaient ne pas se mettre en danger en continuant de sortir chaque jour. Je pense surtout aux personnes dépendantes du tabac ou bien de l'alcool. Plusieurs d'entre elles continuaient de se déplacer quotidiennement au bureau de tabac ou à l'épicerie de quartier.

J'ai remarqué aussi que chez certaines personnes accompagnées, le choix des mots, l'intonation, l'expression des émotions étaient plus libres. Cela peut s'expliquer par une fréquence plus importante des appels, des sujets abordés, de l'état psychique des personnes au moment de l'appel, mais aussi des inquiétudes en lien avec les annonces (allocutions du gouvernement, résultat et évolution de la crise sanitaire ...).

Un entretien téléphonique de 15 - 30 minutes pouvait souvent être plus intense moralement qu'un entretien physique d'une heure tant cela demande un effort de concentration et une aptitude plus grande dans les explications et réponses que nous essayons d'apporter.

Durant les 15 premiers jours, cette situation inédite a été vécue comme une traversée vers l'inconnu. Les personnes vivaient pour la plupart du temps au rythme des informations diffusées par les médias et je leur rappelais qu'il était préférable d'éviter de regarder en boucle les chaînes d'infos en continue.

Ensuite, la situation est devenue plus difficile avec le prolongement du confinement. Il faut rappeler que le mois de mars se terminait, et la plupart des personnes bénéficiaires du RSA attendaient avec impatience le versement des prestations faute de distributions des Restaurants du Cœur.

Au mois d'avril, je trouve que de manière générale les accompagnements à distance se sont maintenus dans de bonnes conditions malgré les incertitudes. Les personnes étaient reconnaissantes du maintien de ce lien social et il a souvent été le seul lien.

De mon côté, j'ai toujours privilégié l'échange téléphonique avec les partenaires quand il s'avérait possible ainsi que des échanges par mail pour les informer de la situation actuelle des personnes accompagnées. Il a été plus que nécessaire de rester en lien avec le Service Social même si cela n'a pas toujours été possible et régulier en fonction de la continuité d'intervention des travailleurs sociaux du département.

Après plus de deux mois et demi, l'entretien téléphonique demeurait le principal moyen de communication pour maintenir et poursuivre nos accompagnements.

L'absence de contact physique nous empêche d'avoir recours à la communication non verbale, pourtant si importante et source d'indicateurs tellement variés. L'entretien téléphonique permet difficilement « de prendre le temps de répondre ou de réfléchir plus posément ... dans le sens où cela devient très spontané. Il est vrai que ce contexte, les mesures barrières que nous devons respecter et le suivi à distance déshumanisent notre relation à l'autre et nous éloignent de la nature première de notre intervention en temps normal. Néanmoins, il a été plus que bénéfique de garder un lien grâce à ce mode de communication pour maintenir notre « présence » auprès des personnes, de les rassurer et éviter le sentiment d'abandon en ces temps de confinement et puis déconfinement.