Voyage dans l’Espass : 24 heures dans un accueil social

Un problème familial, des fins de mois difficiles ? Des milliers d’hommes et de femmes trouvent chaque année de l’aide auprès du Département. C’est dans les Espass (Espaces d’action sociale et de santé) qu’on les accueille. Personnes âgées, jeunes actifs, enfants, travailleurs émigrés se croisent dans ces lieux d’information.

Dans la Loire, 19 Espass soutiennent les individus dans leurs démarches. L’accompagnement est sectorisé : l’Espass auquel s’adresser dépend de son lieu d’habitation. Ces bureaux regroupent différents professionnels : un éducateur de polyvalence, des assistantes sociales, une conseillère en économie sociale et familiale.

Rue de la Convention à Saint-Etienne, on couvre tous les quartiers Sud Est de la ville.

A l'accueil, François-Xavier et Souhame sont chargés d'aiguiller les publics. Ils tiennent le standard, prennent les rendez-vous, s'occupent des ampoules, des courriers, des impressions, sont multifonction ; les couteaux suisses du service.

Le téléphone sonne sans cesse. « On a 4 lignes. Parfois, elles sont toutes occupées ».

-« Je voudrais des conseils pour une dame de 80 ans avec une petite retraite. Pourrait-elle loger en Ehpad ? »

-« Mes allocations se terminent aujourd’hui, j’ai besoin d’un rendez-vous »

-« Mon opérateur téléphonique me prélève une somme sans mon accord, que faire ? »

-« J’ai reçu un courrier… Je n’y comprends rien ».

-« Pourriez-vous m’aider à choisir une mutuelle ? »

-« Nous sommes le 4 du mois et il ne me reste plus que 20 euros pour vivre ».

Souhame filtre les appels, analyse, évalue, réoriente au besoin vers les organismes ou les associations partenaires.

Elle se dresse en première ligne face à l’agressivité (violences verbales, personnes alcoolisées, dépressives). Les poissons Maurice et Bernadette regardent défiler les gens.

Cet après-midi, Melvina reçoit Najat et Redouane. Le couple est en France depuis 3 mois. Il arrive de Turin. Marie-Christine l'accompagne pour aider à traduire. Avec 3 enfants à nourrir et seulement quelques heures de ménage effectuées en juillet et en août, ils ne s'en sortent pas. Le retard de loyer est conséquent.

Melvina les oriente vers le Secours populaire.

Le Département versera également une allocation mensuelle (pour aider à nourrir les enfants) et prendra en charge l'inscription de la cadette au centre de loisirs.

C'est ensuite au tour de Killian. Le jeune sourd vient lui aussi d'emménager à Saint-Etienne. Il se présente avec deux courriers de la CPAM qu’il ne parvient pas à déchiffrer. Il n'a pas de carte vitale. Melvina l'aide à faire sa demande puis l'assiste pas à pas dans sa création de compte sur Doctolib pour l'aider à trouver un médecin traitant d'autant que Killian demande à consulter un psy. Une infirmière le recevra.

-Les consultations seront gratuites ?

-Oui

Les autres types de demandes... Renouvellement de CMU, constitution de dossier pour du logement social, point administratif avec les familles ukrainiennes…

Parfois, Melvina et ses collègues se déplacent à domicile. Pour assister les personnes âgées.

Le service assure une permanence d’urgence pour toutes les demandes de mises à l’abri et de frigo vide.