



# Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée

Centre agréé par le Ministère des Solidarités et de la Santé

## Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale

*Epreuve « Ingénierie et développement »  
D.F. 2 Conception et conduite d'action*

### Rapport de l'étude de terrain commandée par :

*Madame Amandine Martin, Cheffe de service de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, Préfecture du Var.*

## « CONNAITRE » ET « COMPRENDRE » LES ACCUEILS DE JOUR DU TERRITOIRE VAROIS ET LEURS PUBLICS.

Présenté par :

**Françoise MOLENAT ; Laurent FLACHET ;  
Marie GARNABEDIAN ;**

*Promotion 11  
2016-2019*

*SESSION SEPTEMBRE 2019*



Centre associé :  
**Institut régional du travail social PACA Corse**

## SOMMAIRE

<b>Table des sigles .....</b>	<b>0</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Contextualisation de la commande .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Contexte socio politique .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Rappel de la commande .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Méthodologie.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Les enjeux .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Le cahier des charges .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Les liens avec les acteurs .....</b>	<b>7</b>
<b>2.4 L'enquête .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Constats et analyse des résultats .....</b>	<b>8</b>
<b>3-1 L'accueil et l'accompagnement des personnes relevant des accueils de jour du Var. ....</b>	<b>8</b>
<b>3.2. Les prestations des ADJ .....</b>	<b>19</b>
<b>3.3. Du RNPAHI aux pratiques des accueils de jour en passant par les conventions : .....</b>	<b>25</b>
<b>4. Préconisations .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 L'amélioration des pratiques des ADJ : une nécessaire prise en compte du contexte ...</b>	<b>28</b>
<b>4.2. Pilotage et coordination territoriale.....</b>	<b>30</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>35</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>36</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>40</b>

## Table des sigles

**ADJ** : Accueil de Jour.

**ADSEAAV** : Association Départementale de Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et des Adultes en difficulté du Var.

**AIVS** : Agence Immobilière à Vocation Sociale.

**ALS** : Allocation de Logement Social.

**AME** : Aide Médicale d'Etat.

**ANPAA** : Service social classifié Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA).

**APA** : Allocation Personnalisée d'Autonomie.

**APL** : Aide Personnalisée au Logement.

**ARS** : Agence Régionale de Santé.

**ASE** : Aide Sociale à l'Enfance.

**ASH** : Aide Sociale à l'Hébergement.

**AVAF** : Association Varoise d'Accueil Familial.

**AVASTOFA** : Service social classifié Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA).

**AVDL** : Accompagnement Vers et Dans le Logement.

**CADA** : Centre d'Accueil de Demandeur d'Asile.

**CAF** : Caisse d'Allocation Familiale.

**CARSAT** : Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail.

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale.

**CHITS** : Centre Hospitalier Intercommunal Toulon La Seyne-sur-Mer.

**CHU** : Centre Hospitalier Universitaire.

**CMP** : Centre Médico-Psychologique.

**CMU** : Couverture Maladie Universelle.

**CNI** : Carte Nationale d'Identité.

**CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

**CRAM** : Caisse Régional d'Assurance Maladie

**CSAPA** : Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie.

**DDCS** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale.

**DDTM** : Direction Départementale des Territoires et de la Mer.

**DIRECCTE** : Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi.

**EMPS** : Equipe Mobile Précarité Santé.

**ETP** : Equivalent Temps Plein

**FAP** : Fondation Abbé Pierre.

**FNAVDL** : Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement.

**FTA** : France Terre d'Asile.

**HDT** : Hospitalisation à la Demande d'un Tiers.

**IML** : Inter-Médiation Locative.

**MDPH** : Maison départementale des personnes handicapées

**OFII** : Office Français d'Immigration et d'Intégration

**OFPRA** : Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides

**PASS** : Permanence d'Accès aux Soins de Santé.

**PMI** : Protection Maternelle Infantile.

**RGPP** : Révision générale des politiques publiques

**RNPAHI** : Référentiel national des prestations du dispositif « accueil – hébergement – insertion »

**RH** : Ressources Humaines

**RSA** : Revenu de Solidarité Active.

**SAEIM** : Société anonyme pour la construction de logement et des jardins partagés

**SAMSAH** : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

**SIAO** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.

**SPIP** : Service Pénitencier d'Insertion et de Probation.

**SSIAD** : Service de Soins Infirmier à Domicile

**TPM** : Toulon Provence Méditerranée.

**UDAF** : Union départementale des associations familiales

**UTS** : Unité Territoriale Sociale

**URIOPSS** : Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés à but non lucratif du secteur Sanitaire, Social et médico-social

## Introduction

Le Conseil de l'Europe, définit la cohésion sociale par « *la capacité d'une société à assurer le bien-être de tous ses membres, en réduisant les disparités au minimum et en évitant la marginalisation, à gérer les différences et les divisions, et à se donner les moyens d'assurer la protection sociale de l'ensemble de ses membres.* »<sup>1</sup>.

Depuis les quarante dernières années, l'Etat construit sa politique en la matière par le biais de différents programmes, plans, dispositifs, circulaires<sup>2</sup>, lois d'orientation ou encore référentiels nationaux. Ainsi s'est peu à peu structuré le dispositif actuel de veille sociale. Le rôle et les missions des acteurs de terrain ont également été précisés. Suite au décret du 6 novembre 2015, le dispositif de veille sociale est confié sur chaque département au Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO), lui-même gestionnaire du numéro d'appel le 115 –les Urgences Sociales- mais aussi de la coordination et de l'animation du réseau des acteurs du territoire<sup>3</sup>. Cette nouvelle organisation est venue répondre à la problématique soulevée par le rapport thématique de la Cour des Comptes<sup>4</sup> de 2007 qui observait que :

*« Les associations sont fréquemment à l'origine de démarches novatrices que l'État n'a pas suffisamment encouragées ni valorisées. Mais les associations du secteur sont de petite taille, ce qui morcelle les interventions, accroît les frais de structure et fait courir le risque de cloisonnements inutiles. La prise en compte des contraintes de la gestion et de l'évaluation des actions rencontre encore des résistances. »*

Ainsi l'enjeu du dispositif de veille sociale est d'apporter aux personnes en situation de

---

<sup>1</sup> Rapport : Nouvelle stratégie et Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la cohésion sociale approuvés par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 7 Juillet 2010, URL [https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/2010Strategie\\_PlanAction\\_CohesionSociale.pdf](https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/2010Strategie_PlanAction_CohesionSociale.pdf)

<sup>2</sup> Les derniers textes sont notamment :

- Organisation et homogénéisation territoriale du dispositif : circulaire du 8 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation.
- Orientation des personnes sans abri ou en détresse au SIAO: article L. 345-2 du code de l'action sociale et des familles issu de la loi du 24 mars 2014.
- Affiliation des CHRS aux ESMS et donc à la loi 2002-2 : l'article L. 311-6 du CASF
- Gestion du 115 et coordination des acteurs du dispositif de Veille sociale sont confiés au SIAO : Décret n° 2015-1447 du 6 novembre 2015 (JO 8 nov.).

<sup>3</sup> Ceux-ci sont en grande majorité issus du secteur associatif, SIAO compris.

<sup>4</sup> Les personnes sans domicile : rapport public thématique, FRANCE. Cour des comptes, La Documentation française, URL : <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/074000208.pdf>, consulté le 23/11/2018

grande difficulté sociale une aide immédiate, inconditionnelle et de proximité, respectueuse de leurs droits et favorisant leurs participations. Cette aide se veut globale, qualifiée et adaptée aux besoins des personnes. Sur le terrain sont mis en place une multitude de dispositifs cherchant à répondre aux particularités et aux besoins. Reste tout de même la question des contraintes de gestion et de l'évaluation des actions... C'est ainsi dans la continuité des logiques de rationalisation et de mesure de la performance des actions engagées, que la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) a fait appel au Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée, pour la réalisation d'une étude portant spécifiquement sur les accueils de jour (ADJ) subventionnés du département du Var.

Notre étude vise ainsi à développer une connaissance des évolutions et des profils des publics, ainsi que des pratiques actuelles des ADJ et leur adéquation avec les attendus fixés. Ce travail permettra de mesurer les éventuels écarts et de formuler des préconisations.

## **1. Contextualisation de la commande**

### **1.1. Contexte socio politique**

Les années 1990 représentent la structuration progressive des réponses publiques à l'urgence sociale avec la mise en place de dispositif spécifique de prise en charge et l'adoption d'une série de lois. Dans la construction des politiques de lutte contre les exclusions, « *l'Etat s'est tout particulièrement appuyé sur les grandes associations nationales de solidarité, en se rapprochant de l'Etat, en parallèle, ces associations ont connu un processus d'institutionnalisation* »<sup>5</sup>.

Les associations ont ainsi été à l'origine de nombreuses initiatives d'accueil des sans-abris : leur proximité avec le terrain, leur a permis d'identifier les besoins et d'inventer des réponses opérationnelles. Au fil des années, ces entités sont montées en compétences et se sont professionnalisées. En 1995, les politiques publiques évoquent la notion d'accueil de jour dans

---

<sup>5</sup> L'hébergement d'urgence (1980-2008) Un dispositif sous la responsabilité de l'Etat, 17/12/2008, <https://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/hebergement-urgence/etat/#wrapper>

le cadre du dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence<sup>6</sup>.

Depuis l'Acte II de la décentralisation en 2003, les Conseils Départementaux sont devenus les pilotes et chefs de file des politiques sociales. En 2010, avec la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP), l'Etat français a réaffirmé son rôle d'acteur et de garant de l'intérêt général en concrétisant sa volonté de se positionner comme animateur de la cohésion sociale à l'échelle des départements à travers la création des DDCS. Ainsi les DDCS sont l'un des acteurs clefs chargés de coordonner, rationaliser, moderniser l'action sociale et de mettre en œuvre des politiques complexes puisque sectorielles et transversales. Elles ont notamment à charge la mise en œuvre des politiques visant à préserver ou à restaurer la cohésion sociale<sup>7</sup>. Du fait de leur contribution aux politiques nationales de lutte contre les exclusions, les ADJ reçoivent, sous réserve de leur éligibilité, le soutien financier de l'Etat. La DDCS veille à l'instruction et à la programmation des demandes de subvention établies par ces structures.

*« Les ADJ participent à la mission de service public chargé de la protection des personnes sans-abris et en situation de détresse, ils participent au dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans-abris ou en détresse de procéder à une première évaluation de leur situation médicale psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou service qu'appel leur état. »<sup>8</sup>.*

Si l'on s'appuie sur la lecture du Référentiel Accueil Hébergement Insertion de mars 2015, on peut considérer que les ADJ concernent avant tout le « A », de AHI. Le référentiel définit les ADJ à travers les objectifs suivants :

*« Accueil individualisé pour aider la personne à retisser des liens, à retrouver la dignité, à relancer un projet de vie, à avoir accès aux droits et aux soins. Le public visé: « Toute personne en grande difficulté sociale, ayant le plus souvent, dormi dehors ou en centre d'hébergement d'urgence ou très mal logée mais, également des personnes isolées recherchant une occasion de sociabilité ». Les prestations proposées (très diverses: accueil, prestations de base, aide pour les démarches administratives, l'accès aux soins, orientation vers un*

---

<sup>6</sup> Dans son rapport rendu le 23 mai 1996, Danielle HUEGES comptabilise une centaine de ces structures au sein de la métropole française. Il est difficile de connaître aujourd'hui le nombre de ces structures sur le territoire français.

<sup>7</sup> Entrent ainsi dans les compétences des DDCS, les politiques de lutte contre les exclusions.

<sup>8</sup> Convention départementale DDCS/ADJ,

*hébergement d'urgence, activités éducatives, les modalités et les supports d'intervention* »<sup>9</sup>.

Toutes ces structures sont singulières, dans leur histoire, dans leur structuration et dans leur mode de fonctionnement. L'évolution potentielle des publics accueillis et de leurs besoins peut venir impacter le « périmètre d'intervention » des ADJ nécessitant la clarification de leur intervention.

## **1.2. Rappel de la commande**

Sur le département du Var, la DDCS participe au financement de sept ADJ<sup>10</sup> implantés sur quatre territoires spécifiques: Toulon Provence Méditerranée (Toulon, La Seyne sur Mer, élargi à Hyères<sup>11</sup>), Brignoles, Fréjus et Draguignan. Par ces conventionnements la DDCS a fait le choix d'organisations singulières dans leur identité, leur structure et à échelle variables. Les ADJ sont gérés par des associations locales ce qui signifie que chacune représente une entité avec son histoire, son implantation, son projet associatif et de fonctionnement.

La commande initiale formulée par la DDCS, visait un double objectif :

*« D'une part, bien définir le périmètre d'intervention des accueils de jour en fonction des besoins et des publics ; d'autre part prendre en compte les ressources financières pour adapter, si nécessaire, les enveloppes allouées à chaque accueil de jour et/ou les prestations offertes. »*

Nous avons donc reformulé cette commande en trois axes d'étude :

- Développer des formes adaptées d'accueil et d'accompagnement pour harmoniser l'offre territorialement.

- Améliorer la prise en charge des personnes en grande exclusion en établissant un diagnostic des besoins et des attentes de ce public et en poursuivant le rapprochement des différents secteurs (social et sanitaire).

- Adapter, si nécessaire, les enveloppes financières allouées.

Suite à une première rencontre avec la DDCS<sup>12</sup>, nous avons pu appréhender la

---

<sup>9</sup>Bilan-accueil-de-jour-2014-2017, [http://www.solidarites-grenoble.fr/cms\\_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf](http://www.solidarites-grenoble.fr/cms_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf), consulté le 27/11/18

<sup>10</sup> Ceux-ci ont été conventionnés entre les années 1995 et 2004.

<sup>11</sup> Dans le cadre de l'intervention de l'Equipe Mobile Santé Précarité.

<sup>12</sup> Rencontre en date du 7 novembre 2018.

problématique dans sa globalité. Un échange autour des attentes de notre commanditaire à l'appui d'un pré-diagnostic, nous a permis de situer et d'identifier les différents enjeux inhérents à la réalisation de cette étude. Sont ainsi ressortis la nécessité de mieux cerner et comprendre le public et ses besoins, mais aussi de rendre davantage lisibles les pratiques des ADJ. Cet échange aura également permis de mettre en exergue les enjeux liés à la coordination des acteurs et au maillage partenarial. Nous avons donc pu reformuler, en accord avec la DDCS, notre sujet d'étude : **Réalisation d'une étude afin de mieux connaître le public et les pratiques des accueils de jour sur le territoire varois et d'analyser les écarts entre besoins et pratiques** et impulsion d'une dynamique de coordination des acteurs:

## 2. Méthodologie

### 2.1. Les enjeux

Les ADJ sont au cœur d'enjeux politiques complexes puisque leurs missions touchent à des politiques interministérielles transversales sous la compétence d'une pluralité d'acteurs publics<sup>13</sup>. Les financeurs sont nombreux<sup>14</sup> et le partage de compétences peut parfois manquer de clarté et de lisibilité. L'historicité des acteurs et la préoccupation relativement récente d'une logique de rationalisation et d'évaluation des effets de l'action financée, ne permettent pas encore à ce jour qu'ait été construite et intégrée une culture de transparence et d'évaluation. Or nous avons rapidement perçu sur le terrain que « le sentiment » de non transparence, voire d'injustice peut traverser certains des acteurs : de la DDCS aux associations malgré la reconnaissance des compétences et savoir-faire de chacun.

Cette absence de clarté peut reposer également sur les acteurs de terrain. Effectivement l'absence d'indicateurs communs, a occasionné le non-aboutissement d'une étude similaire réalisée en 2014. Ce point est un élément important et a représenté un frein quant à la réalisation des objectifs souhaités par la DDCS. Il nous a donc fallu construire une méthodologie qui permette d'objectiver et de dépasser cet écueil.

---

<sup>13</sup> DDCS, Conseils Départementaux, Communes....

<sup>14</sup> Parfois jusqu'à 16 entités différentes participent au financement des activités des acteurs associatifs chargés d'une mission « accueil de jour ». Toutefois, il est important d'entendre et de valoriser cette pluralité dans la transversalité que représente la lutte contre les exclusions. Elle doit ainsi rester une question centrale traversant l'Etat, les Conseils départementaux, mais aussi les communes.

Si la DDCS a un rôle de coordination, les espaces collectifs auxquels nous avons pu participer n'étaient pas animés par ses services et s'inscrivaient souvent dans une dimension opérationnelle ne réunissant que les acteurs d'un territoire limité : agglomération de Toulon... Le commanditaire à travers cette commande cherche à activer un des leviers de transformation du système. La reformulation de la commande permet donc de traduire celle-ci dans une volonté d'évaluer les besoins et les prestations. La méthodologie que nous proposons cherche ainsi à rendre lisibles les pratiques et à redéployer une forme de circularité dans les liens entre les acteurs. C'est en ce sens que nous avons élaboré notre cahier des charges.

## 2.2. Le cahier des charges

La construction du cahier des charges a nécessité une démarche active d'acculturation avec notre sujet d'étude. Notre premier travail a consisté au partage des lectures<sup>15</sup> et à la construction d'une culture et d'une connaissance commune du secteur AHI. Nous avons pris connaissance de témoignages, d'études menées, de rapports relatifs à notre thème tout en nous familiarisant avec le fonctionnement et la mise en œuvre des politiques déconcentrées<sup>16</sup> et les politiques d'insertion. Cette phase nous a permis de mieux cerner les missions et l'organisation du dispositif de veille sociale dans lequel sont inscrits les missions des ADJ que nous avons à étudier. Nous avons ainsi pu cerner les enjeux et les dynamiques traversant les acteurs du champ : coordination, rationalisation, transversalité ministérielle ce qui nous a permis de construire une connaissance territoriale : tant de l'offre de service présente sur le territoire que de la réalité des enjeux inhérents à ce dernier<sup>17</sup>.

Dans un second temps, nous avons pris contact avec le commanditaire afin de mieux cerner les enjeux et les attendus de cette commande. A l'appui de ces premiers éléments recueillis, nous avons pu valider un cahier des charges<sup>18</sup> qui précisait, outre les objectifs de la commande, les modalités de mise en œuvre de notre étude : « *une part importante de présentiel afin d'observer et de rencontrer les publics et les pratiques des professionnels* ». Nous avons également convenu de réaliser des maraudes pour rencontrer le public ne fréquentant pas les

---

<sup>15</sup> Ces lectures étaient axées essentiellement sur les référentiels nationaux, les textes de lois et les éléments de cadrage politique (de la déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 au dernier document de politiques transversales).

<sup>16</sup> Missions déconcentrées dans lesquelles s'inscrivent les missions de notre commanditaire : de la DDCS,

<sup>17</sup> Ex: les enjeux politiques, les caractéristiques démographiques, sociales et économiques du territoire varois

<sup>18</sup> Nous avons également convenu de réaliser des maraudes pour rencontrer le public ne fréquentant pas les ADJ.

ADJ. Venait enfin dans la dernière phase de notre travail la mise en place de groupe focus afin d'amorcer une collaboration co-constructive entre les ADJ assortie d'une restitution programmée pour le mois de juin. Une restitution fidèle aux liens établis avec les acteurs.

### **2.3. Les liens avec les acteurs.**

Le cahier des charges validé par le commanditaire, nous avons déterminé avec celui-ci des modalités de prise de contact avec le terrain. Nous avons convenu que la DDCS, informe les ADJ de sa commande et leur transmette le cahier des charges afin d'assurer une réelle transparence de l'étude. Il a été important de mesurer les enjeux liés à cette commande pour construire une approche pédagogique et individualisée, afin d'adapter la démarche aux singularités de nos interlocuteurs. C'est à travers un travail de distanciation, de choix sémantiques et d'une temporalité que nous avons pu ajuster nos postures et notre démarche d'enquête.

### **2.4. L'enquête**

Pour les usagers et les ADJ<sup>19</sup>, nous avons fait le choix de construire deux grilles d'observation<sup>20</sup> et de recueil d'informations distinctes. Notre grille de lecture s'est articulée autour de nombreuses lectures et références. Le Guide de cadrage méthodologique de l'évaluation des politiques publiques partenariales<sup>21</sup>, le Référentiel National des Prestations du dispositif « accueil – hébergement – insertion »<sup>22</sup> (RNPAHI) assortie d'une analyse méthodologique des conventions et des divers rapports d'activité et documents de politiques transversale nous ont servis d'assise à notre démarche.

Le recueil devant passer par les modalités énoncées en amont dont :

- une observation participante : que Bogdan et Taylor (1975) définissent comme « *Une recherche caractérisée par une période d'interactions sociales intenses entre le chercheur et*

---

<sup>19</sup> Suite à notre première approche empirique.

<sup>20</sup> Grilles qui seront présentées en annexe de cet écrit.

<sup>21</sup> Le Guide de cadrage méthodologique de l'évaluation des politiques publiques partenariales établi par Battesti Jean-Pierre, Bondza Marianne de l'IGA, Marigeaud Martine de l'IGF et Destais Nathalie de l'IGAS, en décembre 2012. URL : <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/124000683.pdf>

<sup>22</sup> Le référentiel national des prestations du dispositif « accueil – hébergement – insertion », coédité par la DIHAL, la DHUP et la DGCS, le 30 juin 2011. URL : <http://siao92.fr/wp-content/uploads/2015/01/Referentiel-Prestations-AHI.pdf>

les sujets, dans le milieu de ces derniers. Au cours de cette période des données sont systématiquement collectées (...)"<sup>23</sup>

- des échanges et entretiens avec l'ensemble des professionnels des ADJ ainsi qu'avec les publics.
- des maraudes afin de rencontrer le public ne se rendant pas dans les ADJ.
- des rencontres avec les partenaires et la participation à des réunions partenariales.
- la mise en œuvre de groupes de travail nommés « groupe focus », ceux-ci visant à impulser une dynamique de coordination des ADJ. (cf. Annexe III et IX)

Pour compléter notre recueil de données, nous avons identifié plusieurs outils en mesure de donner des éléments de connaissance des publics qui fréquentent les accueils de jours. Les logiciels internes aux ADJ sont des supports intéressants. Par ces biais il a été possible de créer un échantillon de 1033 personnes à partir des statistiques communes à trois accueils de jour : la Seyne sur mer faisant parti de TPM (Toulon Provence Méditerranée), Brignoles, Draguignan.

### **3. Constats et analyse des résultats**

#### **3-1. L'accueil et l'accompagnement des personnes relevant des ADJ du Var.**

##### **3-1-1. Une tentative d'identification du public qui fréquentent les ADJ du Var**

###### **Une alerte auprès des pouvoirs publics par les acteurs de la solidarité.**

En Août 2018, Le réseau des boutiques solidarités de la fondation Abbé Pierre élaborent un document : « *Propositions politiques pour les accueils de jour* »<sup>24</sup> qui s'adresse aux pouvoirs publics sur l'augmentation de la fréquentation et l'évolution des publics au sein des ADJ. Le rapport insiste sur « *une massification de l'exclusion* »<sup>25</sup> qui s'illustre en PACA<sup>26</sup>, comme la

---

<sup>23</sup> Lapassade Georges, « Observation participante », dans : Jacqueline Barus-Michel éd., Vocabulaire de psychosociologie. Toulouse, ERES, « Hors collection », 2002, p. 375-390. DOI : 10.3917/eres.barus.2002.01.0375. URL : <https://www.cairn.info/vocabulaire-de-psychosociologie--9782749206851-page-375.htm>

<sup>24</sup> « Les propositions politiques pour les accueils de jour », Août 2018 Fondation Abbé Pierre. La fondation Abbé Pierre soutient et anime un réseau de 30 boutiques de solidarité, réparties sur l'ensemble du territoire. Archaos, Jéricho, Paola font partie de ce réseau.

<sup>25</sup> **L'exclusion est un processus de marginalisation.** Cette notion est apparue au début des années 1990 dans un contexte de profondes mutations socio-économiques qui engendraient pour de nombreux individus un affaiblissement, voire une rupture, des liens sociaux. L'exclusion est donc un processus de marginalisation, plus qu'une réalité figée.

<sup>26</sup> Provence-Alpes-Côte d'Azur

3e région la plus touchée par la pauvreté, après les Hauts-de-France et la Corse<sup>27</sup>. Dans le Var le taux de pauvreté est de 15,2% au-dessus du taux de pauvreté national qui est de 14,3%<sup>28</sup>.

Une seconde explication à cet accroissement porte sur « *les conflits internationaux ayant pour conséquence une « crise migratoire* ». La dernière raison porterait sur « *une politique de santé mentale qui aujourd'hui ne prend pas assez en compte l'accompagnement des personnes en souffrance psychique et vivant à la rue* ». Avec ces constats, l'identification « *des publics exclus* » se complexifie et relève d'avantage de politiques transversales. Ces publics font souvent l'objet d'études qui interrogent des problématiques spécifiques. Nous pensons aux politiques de santé, aux politiques migratoires, aux politiques de lutte contre les exclusions, aux politiques de lutte contre les violences faites aux femmes par exemple.

### **Une difficulté à visualiser les publics relevant du dispositif de la veille sociale.**

*« Alors qu'il pourrait sembler simple de caractériser une population que tout le monde croise, il est en réalité particulièrement difficile de la connaître avec précision. Il n'en existe pas de qualification juridique stable. Le terme SDF recouvre des réalités variées. Il s'agit d'un groupe composite qui rassemble des personnes vivant dans des conditions très dissemblables. »<sup>29</sup>.*

L'identification des publics pose les mêmes difficultés à l'échelle du département. Ils croisent plusieurs modes d'intervention<sup>30</sup> et différents dispositifs qui concernent la domiciliation, l'hébergement, le logement, la santé, l'insertion. En ce qui concerne les ADJ, s'ajoute un principe fondamental qui est l'accueil inconditionnel, l'ADJ « *assure un accueil individualisé, non ségréguatif et respectant l'anonymat à toute personne qui en manifeste le besoin* »<sup>31</sup>. Par conséquent il est impossible d'obtenir des données statistiques fiables sur le nombre et les caractéristiques de personnes accueillies différentes dans les ADJ implantés dans le département de Var de façon globale. Les outils de recensements des publics sont quant à eux personnalisés en fonction de chaque structure. Certains ADJ vont détailler dans leur rapport d'activité les caractéristiques des publics et estimer les flux dans le cadre de l'accueil inconditionnel, d'autres ne rapporteront que la fréquence des passages. Au même titre que

---

<sup>27</sup> Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins des plus démunis 5ème génération  
2018-2023 PRAPS PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur insee 212

<sup>28</sup> Ce qui correspond à 8,8 millions de personnes qui vivent sous le seuil de pauvreté.

<sup>29</sup> « Les SDF en France : difficultés de définition et de prise en charge » Julien Damon Dans Journal du droit des jeunes 2003/3 (N° 223), pages 30 à 35

<sup>30</sup> Equipe mobile, ADJ, SIAO, 115, les structures de santé

<sup>31</sup> « Les propositions politiques pour les accueils de jour », Août 2018 fondation Abbé Pierre.

l'étude qui a été menée sur les ADJ en région Rhône Alpes<sup>32</sup> en mars 2016, nous devons faire le même constat :

*« Cela marque une des limites de l'étude: il est impossible de donner une représentation chiffrée exhaustive des différents publics »* sur l'ensemble du Var et ce, quel que soit la dimension du territoire (national, régional, départemental). Une responsable ADJ nous déclare : *« on n'a pas une typologie sur les ADJ...ce sont les grands marginaux avec des parcours d'errance de plusieurs années...des migrants arrivés depuis peu sur le territoire, des personnes qui se retrouvent depuis peu à la rue qui dorment dans leur voiture ...qui découvrent ce monde-là et qui sont dans une démarche d'insertion proactive...toutes les personnes qui ont des problèmes psychiatriques et qui sont la plupart du temps non soignés ou en rupture de soin, cette problématique les submerge...souvent dans le déni et peu conscient de leur état....et puis aussi des personnes qui ont fait ce choix de vie, lassés , qui veulent changer ...d'autres très bien, qui s'assument dans leur marginalité...certains ont des habitats alternatifs, habitent en communauté avec des tentes , des cabanes, des caravanes...c'est encore un autre public»*.

### **Des documents cadres qui déclinent la notion « des publics exclus »<sup>33</sup> .**

Le point commun aux ADJ reste les définitions génériques, situationnelles, et variées des publics telles que définies dans les documents cadres. Les conventions signées avec la DDSCS précisent que : *« Le dispositif d'accueil de jour est destiné à accompagner les **personnes en grande difficulté sociale** nécessitant une aide globale pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie. ....Les accueils de jour sont chargés d'accueillir **les personnes sans abri ou en détresse**,... de procéder à une première évaluation...de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état....Lieu d'échange et de sociabilité pour **les personnes en difficulté et notamment pour les personnes en errance**, les accueils de jour doivent favoriser la sortie de la rue et l'insertion des personnes accueillies dans le cadre d'un parcours de prise en charge adapté et en lien avec les partenaires...L'association accueille **des personnes et des familles sans domicile fixe hébergées ou non en situation de grande exclusion**....La lutte contre les maltraitances dont peuvent être victimes les personnes vulnérables est une priorité absolue»* .

---

<sup>32</sup> « Les accueils de jour en Rhône-Alpes État des lieux et perspectives ». FNARS Rhône Alpe (fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale), Ce travail est réalisé avec le soutien de la Fondation Abbé Pierre, Parution : mars 2016

<sup>33</sup> **Les sources de l'exclusion** sont diverses et peuvent se cumuler. L'origine est souvent liée à la perte d'un emploi ou de protection sociale, à une situation de grande pauvreté, mais ce processus résulte aussi parfois d'un isolement dû à une fragilisation ou d'une absence de liens familiaux (ex : divorce, perte d'un être cher) et d'échanges sociaux.

Quant au référentiel national Accueil, hébergement, insertion, il précise le public qui relève du dispositif de veille sociale.

Dans le cadre de ce dispositif nous faisons le choix de nous appuyer sur l'équipe mobile qui intervient dans l'espace public, auprès « *des personnes en situation d'urgence sociale et tous ceux qui ne fréquentent que rarement ou pas les structures existantes. 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, des personnes isolées en milieu rural.* » Et les ADJ qui reçoivent « *Toute personne en grande difficulté sociale, ayant, le plus souvent, dormi dehors ou dans un centre d'hébergement d'urgence, ou très mal logée. Il peut s'agir de personnes isolées recherchant une occasion de sociabilité.* ». Nous pensons que pour établir la relation, ces deux acteurs interagissent et se complètent.

### **La nécessité de croiser différents outils pour qualifier les publics et leurs besoins.**

Il s'agira de confronter les connaissances des publics rencontrés par l'EMPS<sup>34</sup> implantée sur TPM (Toulon Provence Méditerranée) avec les recensements des publics de trois ADJ à partir d'un logiciel commun<sup>35</sup> qui acte le premier entretien. Celui-ci permet de formaliser un premier diagnostic de la situation. Cette approche doit nous éclairer sur l'articulation entre l'intervention hors les murs (EMPS) et intra-muros (ADJ) et nous offrir des pistes de compréhension des publics qui fréquentent les ADJ et de saisir les besoins. Par ailleurs, nous nous intéresserons à la domiciliation dans les ADJ. Ceux-ci sont agréés pour effectuer les domiciliations<sup>36</sup>. Ils font partie intégrante du schéma départemental de la domiciliation<sup>37</sup> et participe aux états annuels de domiciliation précisant le public qui est domicilié dans le Var par les Centres Communaux d'Action Sociale, les associations agréées. Ce recensement doit nous permettre d'identifier les profils des personnes qui sollicitent les ADJ pour effectuer leur domiciliation, étape nécessaire pour l'accompagnement et l'accès aux droits. Cette approche

---

<sup>34</sup> l'Equipe Mobile Précarité Santé en Novembre 2014 ☐ Appel à projet de l'Etat : DDCS + ARS conformément à la Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux Patients, à la Santé et aux Territoires (HPST). Ouverture vers la ville des acteurs hospitaliers.

<sup>35</sup> Logiciel EVASOFT utilisé par l'ensemble des services qui composent l'AVAF. L'ensemble des établissements et services est articulé autour d'un Service Administratif qui assure pour le compte de l'association, au niveau départemental, le secrétariat général, la gestion financière et les ressources humaines." L'AVAF compte trois accueils de jour : "Le Relais" à la Seyne-sur-Mer, "L'Étoile" à Draguignan, "La Fontaine" à Brignoles.

<sup>36</sup> Cf. annexe typologie des publics

<sup>37</sup> La loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions : <https://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/citoyen/enjeux/crise-citoyennete/exclu-est-il-encore-citoyen.html>

doit nous permettre de faire ressortir les points saillants qui caractérisent les publics domiciliés.

Enfin nos observations, nos entretiens avec les acteurs doivent enrichir notre connaissance sur les publics qui fréquentent les ADJ du Var, soutenus par un ensemble de documents qui nous éclairent sur « les publics exclus » et les réponses aux besoins exprimés.

### **3.1.2. L'équipe mobile et l'accueil de jour : une articulation pertinente.**

#### **Deux modes d'intervention pour identifier le public « les grands marginaux »<sup>38</sup> et établir la relation.**

L'intervention de l'EMPS sur le territoire de TPM<sup>39</sup> auprès des « grands marginaux » nous éclaire sur l'articulation pertinente entre une intervention hors les murs et l'ADJ auprès de ce public spécifique. L'enjeu est d'établir la relation avec des personnes hors les murs qui présentent « *des troubles psychiques, des maladies, des addictions, des incapacités relationnelles. Ce sont des personnes complètement désaffiliées qui ne sont pas connues du 115, ni des CHRS* » et de les accompagner vers les structures d'accueil inconditionnel.

#### **La temporalité : un élément central pour établir la relation différente de l'urgence sociale.**

Les personnes rencontrées sont présentes dans l'espace public et sont localisées par une équipe socio-sanitaire qui effectue une veille sociale régulière. L'équipe met en place des rituels de passages hebdomadaires pour établir le contact. L'EMPS estime que le public « grands marginaux » totalise cinquante personnes essentiellement localisées à Toulon et pour une grande majorité des hommes. On compte parmi eux quelques femmes. Quel que soit le genre, ils présentent les mêmes symptômes. Lors d'une rencontre les professionnels nous préciseront : « *Ce sont des grands précaires qui sont des gens malades souvent sur le plan psychiatrique et socialement handicapés, ils n'ont plus les compétences nécessaires pour se rendre dans un accueil de jour et dire bonjour* »<sup>40</sup>.

---

<sup>38</sup> DE LA PRISE EN COMPTE DES PERSONNES VIEILLISSANTES A LA RUE Octobre 2014 : Atelier coopératif inter associatif OBJECTIF VAR « Des Alternatives pour ne plus vieillir à la Rue » Pôle ressources, recherche et intervention sociale qui associent les acteurs varois de la veille sociale. Ils définissent trois niveaux : **Niveau 1 : Personnes prioritaires, qui ne font pas de demande, les plus éloignées du dispositif, « asphaltisées » qui représentent 55 personnes.** Niveau 2 : Personnes avec un peu d'autonomie, mais exclues de tout, avec des parcours de vie intégrant la notion d'échec. Niveau 3 : Personnes en dynamique avec potentiel ayant des repères institutionnels.

<sup>39</sup> Extrait d'entretien avec les salariés de l'EMPS et tableau du processus d'établissement d'une relation (cf. annexe V)

<sup>40</sup> Extrait d'un entretien avec l'EMPS (cf. annexe V)

### **Un accompagnement spécifique : identification de la demande.**

Progressivement des demandes émergent en matière de besoins de première nécessité, de soins, d'hébergement. L'EMPS se saisit de la demande et devient facilitateur pour accompagner les personnes vers les structures adaptées. Cet accompagnement spécifique peut prendre appui sur différents dispositifs. C'est ainsi que l'EMPS est amené à accompagner des personnes vers un ADJ, avec qui elle va co-construire un accompagnement qui prend en compte les deux modes d'intervention : hors les murs et intra-muros.

### **3.1.3. Les caractéristiques recensées au travers des outils statistiques : la domiciliation et données communes de trois ADJ<sup>41</sup>.**

#### **La présence importante du public masculin face à l'invisibilité des femmes.**

L'ADJ reste un lieu essentiellement fréquenté par un public masculin, majeur, en errance chronique, à la rue, en squat, ou en habitat précaire<sup>42</sup>. Sur l'échantillon de 1033 personnes accueillies dans trois ADJ, la proportion d'hommes représente 83,63% pour 16,27% de femmes. Ce sont des répartitions que l'on retrouve approximativement dans l'ensemble des ADJ<sup>43</sup> ainsi qu'au niveau national. L'EMPS comptabilise quant à elle 69,55% d'hommes pour 26%<sup>28</sup> de femmes<sup>44</sup> sur 1202 personnes rencontrées<sup>45</sup>. Depuis quelques années s'amorce une réflexion au sein des équipes sur l'invisibilité des femmes qui à ce jour, représente le quart de la population des ADJ. Cela interroge les professionnels : « *Il y a essentiellement un public homme à l'ADJ, elles ne vont pas rester ...il n'y a pas d'espace ...il n'y a pas assez d'espace pour les femmes finalement. Comme elles ne restent pas, il y a des choses plus cachées... Et du coup elles vont moins en parler et avoir moins accès à des droits*<sup>46</sup>...Les professionnels observent les stratégies mises en place par le public féminin et les violences subies liées aux addictions et à la vie dans la rue<sup>47</sup>.

---

<sup>41</sup> La source demeure le Logiciel EVASOFT utilisé par l'ensemble des services qui composent l'AVAF.

<sup>42</sup> cf. annexe V étude du public.

<sup>43</sup> « Les accueils de jour en Rhône-Alpes • État des lieux et perspectives » Fnars : Répartition hommes/femmes dans les accueils de jour de la région (%) : 76% hommes pour 24% femmes

<sup>44</sup> Le nombre de femmes à la rue a augmenté de 66 % en dix ans, selon le dernier relevé de l'association « Agir ensemble pour la Santé des Femmes » (ADSF), juin 2018.

<sup>45</sup> Rapport d'activité 2018 EMPS.

<sup>46</sup> Photos langage : Paroles de salariés sur la représentation des ADJ.

<sup>47</sup> « *on a eu des femmes qui sont en groupe, soit elles ont fonction de mascotte ...il y avait une jeune qui se sentait toute puissante ou alors s'il y a des problèmes liés à l'alcool et une dépendance soit à l'homme ou au groupe...elle se sentent protégées par le groupe mais au sein du groupe elle subissent de la violence ...c'est particulier...mais*

Face à ce constat, s'élaborent des actions en réponse aux besoins de ce public. Une permanence sage-femme est mise en place au sein d'un ADJ mis à la disposition du dispositif ou encore un PASS gynécologie au sein de l'hôpital... Le dispositif varois<sup>48</sup> pour lutter contre les violences faites aux femmes est dynamique... L'ensemble des acteurs de la veille sociale est impliqué dans le dispositif Veil<sup>49</sup> qui consiste à prendre en charge les femmes victimes de violences. Le bilan SIAO-115 spécifie qu'une attention particulière s'est opérée au sujet de la prise en charge des femmes victimes de violence<sup>50</sup> d'où une protection plus efficace.

### **Un rajeunissement du public.**

L'équipe mobile et ADJ constatent *que les filles âgées de 18 à 25 ans sont rarement seules, elles trouvent leurs places dans des groupes constitués. Elles fréquentent les accueils de jours mais très rarement les CHRS. Les problématiques addictives sont principalement : la prise de drogues, l'alcool et les médicaments détournés. Les conditions de vie en squats associées aux addictions amènent les situations à se dégrader rapidement sur le plan sanitaire. Nous constatons également que certains ont été suivis auparavant par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance du Conseil Départemental.*<sup>51</sup>. Face à l'apparition d'un public jeune de - de 25 ans souvent sans ressource, s'élabore un projet expérimental tel que "construit toi" qui consiste à accueillir 4 garçons et 4 filles âgés de 18-25 ans dans le cadre d'un hébergement-accueil de jour en collaboration avec la Mission locale, la ville, le département, la communauté d'agglomération au travers d'une convention signée entre toutes les parties.

### **La problématique autour de l'hébergement et logement**

<b>Domiciliation</b>	<b>Perte brutale De logement Expulsion Décohabitation</b>	<b>Squat Errance Itinérance</b>	<b>Etrangers Sans résidence</b>	<b>Autre camping Gens du voyage Habitat précaire</b>	<b>Total</b>
<b>Autre associations</b>	<b>9</b>	<b>53</b>	<b>/</b>	<b>74</b>	<b>136</b>
<b>7 ADJ</b>	<b>178</b>	<b>366</b>	<b>271</b>	<b>530</b>	<b>1345</b>

*on peut aussi le voir dans des groupes d'hommes aussi... on va avoir des femmes qui viennent ici et qui n'iront jamais sur un CHRS ou dans un CHU parce qu'elles ne peuvent pas.*

*C'est vrai que l'ADJ, et encore plus les équipes mobiles sont en mesure de les rencontrer ». Témoignage salariés ADJ semblable au descriptif fait dans le bilan d'activité de EMPS.*

<sup>48</sup> Cette action s'inscrit dans le cadre du 5ème plan de mobilisation et de lutte contre toutes les violences faites aux femmes (2017-2019), ainsi que le dispositif Veil mis en place en 2018 à la demande de la Préfecture du Var et avec la collaboration de la Déléguée Départementale aux Droits des Femmes et à l'Egalité

<sup>49</sup> Présentation du dispositif Veil : [http://www.var.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_violence\\_femmes\\_var\\_2018.pdf](http://www.var.gouv.fr/IMG/pdf/guide_violence_femmes_var_2018.pdf)

<sup>50</sup> Le bilan SIAO-115 spécifie qu'une attention particulière s'est opérée au sujet de la prise en charge des femmes victimes de violence d'où une protection plus efficace.

<sup>51</sup> Extrait bilan 2017 EMPS.

153 ccas	800	231	56	1765	2852
Total	987	650	327	2369	4333
Proportion ADJ /total en %	18,03%	56,30%	82,87%	22,37%	31,04%

Dans le cadre de la domiciliation, deux résultats retiennent notre attention. 82,87% des étrangers sans résidence se domicilient dans les ADJ ainsi que 56,30% qui représentent les personnes vivant en squat, en errance ou en itinérance. Face aux flux migratoires, l'accueil inconditionnel des ADJ permet d'accueillir pleinement un public étranger et d'amorcer avec lui l'accès aux droits ainsi que l'accompagnement social. Nous constatons une hiérarchisation de la problématique hébergement et logement qui amène les ADJ à porter leur attention sur les personnes les plus précaires en matière d'hébergement. Plus la situation est aggravante et plus elle s'adosse à d'autres problématiques identifiées par l'EMPS<sup>52</sup> et croisées avec les ADJ lors des rencontres mensuelles<sup>53</sup>, telles que « *les troubles psychiatriques, les conduites addictives, les poly pathologies, la gériatrie jeune, les ruptures sociales et familiales, des situations administratives irrégulières, des carences multiples, détresses psychologiques, les femmes victimes de violences, la marginalisation, le handicap.* »

### La solitude entre désaffiliation et désocialisation

3 Accueils de jour	Total	%
Divorcé, séparé, veuf, célibataire,	932	90,22 %
personne accompagnée	101	9,77 %
TOTAL	1033	100%

Nous notons que la proportion de personnes seules représente sur l'échantillon de 1033 personnes, **90,22% des personnes**. Les raisons évoquées portent sur les ruptures familiales, les divorces, les séparations, le veuvage, ou le fait d'être célibataire... les salariés<sup>54</sup> des ADJ insistent sur l'importance de la qualité de l'accueil inconditionnel et les liens sociaux qui s'y tissent, sur la posture professionnelle qui consiste à être pleinement présent dans la relation à l'autre ainsi que sur la vigilance permanente pour contenir les incidences et conserver un accueil convivial et sécurisant. Par contre, nous ne disposons pas de connaissance sur le rétablissement des liens avec la famille ou des personnes proches.

<sup>52</sup> Power point de l'AG de l'EMPS qui recense l'ensemble des problématiques rencontrées hors les murs.

<sup>53</sup> Instance de concertation mise en place pour évoquer les situations communes aux ADJ de TPM élargi, CHRS Etape, 115 autour du dispositif de mise en place de 3 places s'adressant au public « grand marginaux »

<sup>54</sup> Photo langage avec une trentaine de salariés ou la notion du lien social, l'établissement de la relation traverse tous les témoignages.

## Le passage : un rituel de socialisation spécifique à ce public.

Lors du focus du 17 mai 2019 réunissant les ADJ du Var, le passage est défini comme « un indicateur quantitatif, qui permet de mesurer l'affluence, la fréquentation voir les "flux" de personnes au sein des accueils. Mais il ne permet pas de mesurer l'aspect qualitatif des pratiques: notamment toute la dimension de travail social et de travail des liens présents dès le premier accueil. ». Pourtant durant nos observations, nous avons constaté que le passage est une modalité d'accueil qui caractérise l'accueil inconditionnel au sein de l'ADJ. Nous pensons que le passage peut être un indicateur pertinent pour évaluer le degré d'errance chronique du public ou sa stabilisation sur le territoire mais aussi pour l'activité des ADJ à condition d'en définir les modalités de comptabilisation. En se référant à l'annexe IV sur la typologie du public, on s'aperçoit que **41,05 % des 957 personnes interrogées** des trois ADJ, s'inscrivent dans une errance chronique ou précisent venir d'un autre département que le Var.

Par ailleurs, nous constatons de la part du public un niveau élevé de connaissance du dispositif de veille sociale et une capacité d'adaptation. Il s'agit de se déplacer en fonction des besoins et de ce qui se dit des modalités d'accueils des acteurs de la veille sociale par « *le bouche à oreille* ». On notera que dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, une simplification du dispositif de domiciliation a été engagée<sup>55</sup>. Par sa simplification la loi favorise ou s'appuie sur la réalité des personnes sans résidence stable pour prendre en considération le séjour de plus ou moins longue durée sans l'obligation de s'installer sur le territoire. **67,36% des 714 domiciliations** effectuées dans les associations agréées viennent d'une autre commune, d'un autre département, d'une autre région. Face à ces réalités, l'ADJ doit composer avec un public qui parfois se stabilise en passant régulièrement, disparaît brutalement, réapparaît avec une absence plus ou moins prolongée.

### **3.1.4. Du non recours à l'accès aux droits : un enjeu pour les ADJ**

*« Le non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Son approche s'élargit*

---

<sup>55</sup> La loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) a permis, dans son article 46, de simplifier la procédure de domiciliation pour les personnes sans résidence stable. La notion de « séjour » se substitue à celle « d'installation sur le territoire ».

*aujourd'hui à une diversité de domaines d'intervention.*

*Entre non connaissance, non orientation, non proposition, non réception et non demande, les situations de non-recours interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique, et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation». L'observatoire du non recours précise que ce non recours est lié à la complexité des procédures et à la dématérialisation, au refus de stigmatisation et au fait « de penser ne pas y prétendre ». <sup>56</sup>*

Les données statistiques sont significatives sur les ressources par exemple. On note que sur la totalité des domiciliations les personnes sans ressource représentent 58,40% des personnes domiciliées et fréquentant les ADJ. Cela atteint 75,15% des personnes sans ressources sur les 660 personnes renseignées dans le cadre de l'intervention de l'EMPS. Pour lutter contre ce non recours, l'ADJ s'appuie sur plusieurs outils qui facilitent l'accès aux droits. Dans le cadre de l'accompagnement social, les référents de parcours dans le cadre du rsa ou les travailleurs instruisent les demandes d'hébergement et les demande de logement auprès du SIAO<sup>57</sup>, L'ADJ est agréé<sup>58</sup> pour effectuer la domiciliation mais aussi pour élaborer des contrats d'insertion Revenu Solidaire d'Activité (RSA)<sup>59</sup> et pour établir l'Aide Médicale d'État (AME) et la Couverture Maladie Universelle (CMU). Le maillage partenarial, en fonction de l'offre territoriale, s'inscrit dans une dynamique et un lien opérationnel qui contribuent à faciliter l'orientation et l'accès aux droits. La proximité des ADJ avec d'autres acteurs de terrain (SIAO, Promo soins, CCAS, hôpital, MDPH, Pôle Emploi, Mission Locale, UTS, associations) et les différents adossements (cf. annexe VI) renforce les possibilités de faciliter l'accès aux droits des personnes.

### **3.1.5. Des compétences à valoriser.**

Nous notons que lorsque le lien est établi, le public dispose d'une capacité d'introspection élevée. Nous avons plusieurs hypothèses partagées avec les équipes. Le public

---

<sup>56</sup> Le recours aux prestations et services de protection sociale des personnes sans domicile, Anne Legal (drees) Minima sociaux et prestations sociales – édition 2015.

<sup>57</sup> Extrait du bilan SIAO-115 : Nous recensons 6058 demandes d'hébergement/ logement adapté pour l'année 2017. Sur le total, 3424 demandes concernent l'hébergement, 2591 demandes concernent du logement adapté, Comparativement aux années précédentes, nous observons une forte augmentation des demandes de logement adapté.

<sup>58</sup> Agrégation par le Préfet du département pour l'ouverture des droits des populations spécifiques, sans domicile fixe.

<sup>59</sup> Agrégation par le Président du Conseil Départemental du département

est constamment au contact des travailleurs sociaux dans la rue, dans les différentes structures, (hébergement, maraude, ADJ, hôpital) 25% d'entre eux sont issus de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

C'est un public qui a développé des capacités d'analyse et de connaissance de soi. Nous pensons que les échecs successifs, la situation de marginalité, la solitude sont des éléments qui peuvent aussi favoriser pour certains un questionnement personnel et une recherche de sens. Par ailleurs, certains ont des parcours personnels avec de nombreuses expériences (voyage, professionnel, rencontres diverses tous milieux confondus). Nous constatons que ces capacités ne sont pas suffisamment valorisées au sein des ADJ. Les Conseils de Vie Sociale (CVS) sont peu développés ainsi que l'implication dans les instances associatives. Par contre l'implication des usagers est effective dans le fonctionnement des ADJ.

### **3.1.6. Un cadre et des pratiques au plus près des besoins.**

Avec l'évolution du public, les acteurs du dispositif de veille sociale se coordonnent pour permettre aux personnes les plus marginalisées d'établir la relation hors les murs. L'intervention sociale auprès des publics les plus précaires s'inscrit dans une temporalité qui nécessite les rituels de passage, une qualité relationnelle qui mette en confiance, un accompagnement co-construit vers les ADJ et l'ensemble des acteurs de la veille sociale et de la santé. L'accueil inconditionnel offre aux ADJ une observation sociale précise de l'évolution des publics précaires et oblige les structures à étayer leurs connaissances, à interroger les pratiques professionnelles et à se saisir de dispositifs spécifiques.

Face à l'émergence croissante de problèmes psychiques, les acteurs se mobilisent pour une intervention cohérente et coordonnée. Avec l'aggravation constatée des situations rencontrées, la mobilisation autour de l'accès aux droits prend toute sa place dans les missions des ADJ qui représentent le dernier maillon auquel peut se rattacher le public le plus précaire. C'est ainsi que les bilans remis au Conseil Départemental dans le cadre des bénéficiaires RSA mettent en évidence l'ensemble des indicateurs qui permettent d'identifier les résultats obtenus en matière d'accès aux droits : la santé représente 100% des bénéficiaires, l'hébergement, l'accès au logement avec toutes les difficultés que cela représentent malgré le droit au logement opposable et la loi sur le logement d'abord, ainsi que l'insertion qui bénéficie de dispositifs spécifiques ou contrat temporaire qui se substituent à un accès à un emploi pérenne.

## **3.2. Les prestations des ADJ**

### **3.2.1. Un cadre politique et structurel : attendus et structures.**

Sur un plan factuel, on peut décomposer les prestations des ADJ à travers trois volets :

- ✓ Les prestations élémentaires de base, correspondants à la réponse aux besoins élémentaires : alimentation, hygiène, laverie, accès aux soins...
- ✓ La première évaluation et la domiciliation, premières étapes de l'accompagnement social, apportant un premier ancrage administratif et nécessitant une formalisation contractuelle avec chaque personne concernée,
- ✓ Le suivi ou l'accompagnement social : permettant la mise en œuvre de l'accès aux droits et l'accompagnement vers une évolution des situations individuelles.

Il est important de noter que les prestations définies par les conventions sont assurées par l'ensemble des ADJ:

- ✓ Alimentation, restauration,
- ✓ Espace d'hygiène avec douches et toilettes,
- ✓ Un service de laverie et un vestiaire;
- ✓ L'accès aux droits fondamentaux et l'accompagnement des personnes afin de leur permettre d'accéder à l'autonomie sociale;
- ✓ L'accès au logement en liaison (avec le dispositif ALT)
- ✓ Accès aux premiers soins et orientation vers les services médicaux ;
- ✓ L'élection de domicile.

Pourtant, s'en tenir simplement à une liste de prestations fournies ne renvoie pas concrètement la réalité traversée par les ADJ. De ce travail d'observation et de retranscription ressortent des thèmes clefs, définissant ces pratiques : l'accueil, le passage, la restauration, la première évaluation, la domiciliation, le suivi social, les activités autres, le dépassement de fonction...

Les ADJ sont de petites structures, le nombre d'Equivalent Temps Plein (ETP) spécifiquement destiné à des missions sur l'ADJ est toujours inférieur à 10. L'analyse des différentes organisations montre sensiblement le même type de structuration avec cependant, quelques écarts. On peut noter deux catégories principales d'intervenants : les animateurs ou

agents d'accueil sur la dimension « accueil », et des travailleurs sociaux ayant un diplôme de niveau III pour le suivi social. Deux ADJ comptent également un psychologue ou un infirmier psychologue dans leurs salariés et un bénéficiaire de l'intervention d'un ethno-psychiatre en étayage d'équipe. On relèvera également des écarts importants d'encadrement concernant les fonctions supports (RH, gestion, comptabilité). Ceux-ci s'expliquent en grande partie par les adossements à d'autres services ou structures et l'externalisation de ces missions.

Les responsables d'établissement représentent également une grande diversité : tant par leur cursus et leur formation, que par le temps imparti pour la réalisation de leurs missions (entre 1 ETP et 0,25 ETP). Il ressort que ceux-ci possèdent une réelle expertise de la population accueillie.

### **3.2.2. L'expertise d'une logique progressive de construction du lien.**

Le processus d'affiliation ou d'ancrage se fait au sein des ADJ à travers une temporalité et une démarche progressive de construction du lien. La dimension d'accueil, s'inscrivant dans l'inconditionnalité et de sécurisation des publics dans la relation, nécessite une forme d'aller vers, un effort d'adaptation permanent des accueillants. Sans elle, les étapes suivantes que sont : l'accès aux droits, la formulation et la mise en œuvre d'un diagnostic global et partagé ainsi que l'accompagnement social, ne seraient pas possibles. Aussi la construction du lien et l'opérationnalité de l'accompagnement social passent nécessairement, avec ce public en déliaison, par un phasage et un savoir-faire relevant réellement de l'expertise situationnelle et social des professionnels, permettant progressivement d'ancrer la personne dans un accompagnement et d'approcher un projet de réinsertion.

#### ***a. L'accueil***

Dans la dimension d'accueil nous traitons toutes les prestations élémentaires : alimentation, hygiène, bagagerie... Les espaces d'accueil sont collectifs, il est donc important pour les professionnels de veiller à la sécurité, à la convivialité... L'accueil s'entend dans une dimension active de l'accueillant d'aller vers et de construction du lien. Elle nécessite donc un cadre adapté : trop d'enfermement générerait la fuite du public, trop de souplesse limiterait le vivre ensemble et la sécurité des lieux.

D'après le RNPAHI, les items de mise à l'abri, d'accueil et d'accès à l'hygiène et aux soins sont respectés, avec certaines limites : les espaces bagagerie ou consignes ne sont pas toujours possible au regard de la configuration des espaces, il en est de même pour l'accueil des animaux de compagnie... premier frein à l'inconditionnalité de l'accueil. On peut noter une qualité de service dans l'offre présente sur le département. Les pratiques professionnelles sont bienveillantes et adaptées. Les postures professionnelles sont avenantes, attentives, adaptées, sécurisantes et pourraient même être qualifiées d'engagées. Les professionnels font preuve de vigilance et de capacité d'observation et d'analyse.

La dimension d'accueil est surtout représentée à travers un indicateur nommé « **Passage** ». Les chiffres fournis par les ADJ afin de mesurer le « Passage » varient selon les structures entre 23 168 et 9 861 pour l'année 2017. Ce qui laisse à penser qu'il existe une dimension qualitative des actions : les personnes sont attachées à leur ADJ et les choisissent. Toutefois, la notion de passage est calculée et définie différemment selon les ADJ. Ce qui représente un frein réel dans la possibilité de prendre ces chiffres en compte dans notre étude. Ces écarts de mode de calcul renvoient à des identités et des cultures des lieux d'accueil différentes. Ce qui n'en fait pas à ce jour, un indicateur fiable, permettant de comparer les réalités traversées par les structures. Celui-ci peine à trouver un sens commun car les professionnels auraient besoin de le définir de façon à ce qu'il leur soit utile et qu'il renvoie la réalité tant du public que des pratiques. Cette mise en sens devrait passer par un mode de calcul qui permette, outre l'idée de représenter un simple flux de personne, qui à elle seule semble très réductrice, de réellement construire une meilleure connaissance des publics et de leurs besoins.

Les freins principaux à une mise en sens et la création d'un indicateur commun résident dans les différences de culture, les différences dans les pratiques, les organisations et surtout sur l'aspect chronophage que peut représenter le fait de nourrir un tel indicateur. Il est important de souligner, la dimension clinique<sup>60</sup> des savoirs faire mobilisables pour l'accueil et la nécessité que cet espace soit étayé par de réelles compétences. La clinique ne peut être permise

---

<sup>60</sup> Dans le terme clinique, nous entendons une posture réflexive du professionnel, lui permettant de conscientiser et de se distancier d'immédiateté du vécu. Cette définition de la dimension clinique peut trouver un certain écho dans les propos d'Anne Jorro, lorsqu'elle aborde la professionnalité : "*La professionnalité prend appui sur la pensée des praticiens, les dilemmes et les intuitions qui les agissent. L'agir professionnel est ouvert à la subjectivité émotive et affective, ce qui suppose alors une prise de distance avec l'approche programmée et une disponibilité pour revenir sur l'activité afin de l'analyser et de la questionner de différents points de vue.*"

qu'à condition de pouvoir s'extraire de l'immédiateté du quotidien, les équipes des ADJ devraient pouvoir bénéficier de temps d'élaboration collective réguliers.

Les temps de réunion internes varient d'une structure à l'autre entre 30 heures et 3 heures mensuelles, pour une moyenne de 15 heures par mois. Deux structures ne proposent pas d'espace de supervision ou d'analyse des pratiques. Ces écarts interrogent. Notamment lorsqu'ils peuvent être jugés insuffisants. Il semble primordial que le personnel chargé de l'accueil puisse bénéficier d'étayages complémentaires. Or les volumes horaires d'ouverture des structures et le manque de moyen peuvent représenter des freins. On peut émettre l'hypothèse que le rythme de travail soutenu, n'offre pas suffisamment d'espace de recul et d'élaboration des pratiques.

***b. La mise en œuvre d'un accompagnement social global.***

L'accompagnement social global, débute lors de la première formalisation du lien de l'accueilli avec la structure, en général il s'agit de la première évaluation, qui donne lieu à un premier espace de diagnostic formalisé afin de permettre la mise en œuvre de réponses telles que l'orientation, la domiciliation, l'ouverture de droit, le suivi social. Cette évaluation est le point de départ de l'ancrage administratif. Les pratiques que nous avons pu observer et questionner semblent dans leur globalité de très bonne qualité. Il est à noter que contrairement à la dimension « accueil », le volet « accompagnement global » bénéficie dans sa mise en œuvre de personnel quasi-systématiquement formé : éducateurs, assistants sociaux... Cet élément fait partie des critères d'évaluation qualitative recommandée par le référentiel national.

Les savoir-faire et les partenariats mis en place en matière de suivi social sont forts et étayés. On peut noter<sup>61</sup> que les items: Aide matérielle ou/et financière, domiciliation, rendre les droits effectifs, aller-vers (dans la dimension partenariale), écouter et soutenir, évaluer/orienter vers une solution immédiate, faire émerger et/ou élaborer un projet de vie, accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions, sont globalement respectés et fournis par les ADJ. Les accueils investissent réellement ces questions en faisant preuve de capacités d'adaptation honorables, notamment face aux enjeux de la dématérialisation, de la diversité des profils et des problématiques rencontrées.

Quelques nuances sont pourtant à observer :

---

<sup>61</sup> Toujours en référence au référentiel national des prestations AHI.

- L'aide matérielle comprend notamment la possibilité d'accéder à un espace de bagagerie. Du point de vue des acteurs, l'offre n'est pas en adéquation avec les besoins recensés. Les limites matérielles dépassent la responsabilité des ADJ : les espaces bagagerie nécessiteraient des aménagements et un volume qui ne sont pas toujours possible dans les locaux des ADJ.

- L'accompagnement lié à la domiciliation est également une question qui génère des difficultés tant pour les accueillis que pour les structures dans sa mise en place. Si l'on s'en réfère au RNP : « l'aide à la lecture et à l'écriture » font partie notamment des attendus. Ainsi la prestation et l'accompagnement induit devraient aller au-delà de la simple élection de domicile que les conventions exigent<sup>62</sup>. Même si dans les faits cette prestation est souvent réalisée, la réponse à ce besoin nécessiterait d'avantage de moyen, afin de garantir sa réalisation.

On peut également ici, rappeler l'importance du « portage collectif », c'est-à-dire de l'élaboration collective autour des situations. Il est important à chaque étape de l'accompagnement des personnes, que les regards soient croisés et pluridisciplinaires. En ce point, il semble qu'il peut arriver que les suites données à l'évaluation ou les décisions prises lors de l'accompagnement social ne doivent pas être portées par un professionnel seul au sein de la structure, mais doivent bien être un positionnement « collégial » ou « institutionnel ».

### ***c. Socialisation, activités collectives : des pratiques de restauration de l'homme***

Cette partie relève d'avantage des items liés au bien-être et à l'image de soi, écouter et soutenir, afin de faire émerger ou/et élaborer un projet de vie, l'accompagner au vivre ensemble. Si cette partie est peu valorisée, elle n'en est pas moins considérée par les politiques publiques comme partie intégrante du dispositif AHI au même titre que des prestations que l'on qualifie souvent d'élémentaires qui se limiteraient à la réponse aux besoins primaires.

*« Cela permet donc de retravailler la question de l'affiliation sociétale et de la valorisation. Autours du sport se construisent des temps d'échange, où l'on ne parle pas forcément des problèmes, où la personne est considérée en dehors de sa situation sociale... Mais on travaille sur la gestion des émotions aussi de façon indirecte. On peut retrouver un sentiment de satisfaction de soi ! On sort de l'unique considération de la nécessité de manger*

---

<sup>62</sup> Or les services découlant de la simple élection de domicile, ne semblent pas pris en compte par les différentes entités publiques participant au financement des ADJ.

*et dormir, on se ré humanise en existant autrement que dans la réponse aux besoins primaires. »<sup>63</sup>*

*« L'Etat d'esprit des personnes est la base de tout évolution possible : quand une personne est regonflée narcissiquement, donc plus positive, cela entrainera souvent des effets positifs sur les démarches qu'elle entreprend : le positif amène le positif... C'est pour cela que la socialisation, le lien, l'humanisation, la restauration réelle et symbolique est la base de tout accompagnement avec ce type de public. »<sup>64</sup>*

Il s'agit de permettre aux personnes de trouver à travers des activités une valorisation, une réappropriation de l'espace social comme lieu d'intégration par le biais de la participation, un espace d'expérimentation vis-à-vis de soi mais aussi des autres et du lien, l'activation de son pouvoir d'agir... sont des éléments essentiels de lutte contre les exclusions.

Le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale et d'autres documents présentant les directives nationales en la matière, abordent également la participation citoyenne à l'élaboration et au suivi des politiques publiques. Les publics des ADJ sont à considérer comme des citoyens experts d'usages. Leurs fonctions citoyennes sont ainsi à valoriser afin de permettre à la fois le perfectionnement des dispositifs et leur réappropriation ou leur inclusion dans l'espace public, civil, et politique : s'ils peuvent participer à l'élaboration de projet de société, ils enrichiront celui-ci tout en trouvant une revalorisation constructive sur un plan personnel. Il est donc important de penser la participation, l'ouverture et la porosité entre ces dispositifs et la société civile. Malgré le fait que cela n'entre pas dans les attendus de la DDCS : les ADJ et les publics nous ont pour la plus part, signifié le sens et l'intérêt de cette partie de l'accompagnement. C'est ainsi que la majorité parvient à « bricoler », à construire des réponses dans une réelle démarche prospective, afin d'assurer ces prestations à leur public (cf. annexe VII, point 4). On ne peut que valoriser leurs démarches.

---

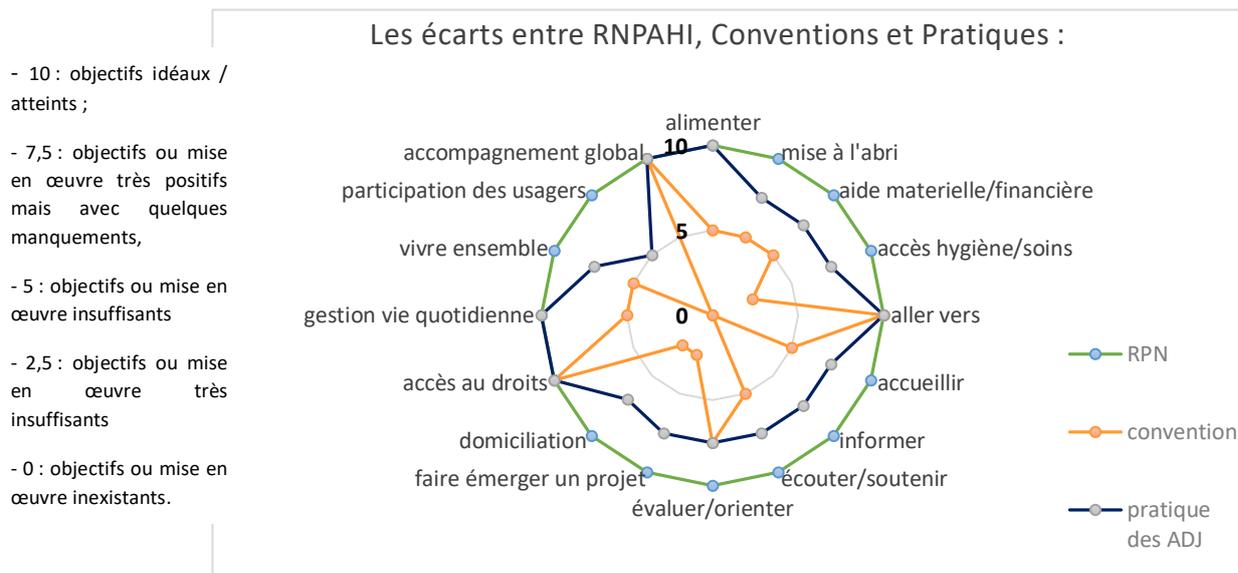
<sup>63</sup> Parole de professionnel cf. annexe VII

<sup>64</sup> Parole de professionnel cf. annexe VII.

### 3.3. Du RNPAHI aux pratiques des accueils de jour en passant par les conventions.

Globalement on peut noter des écarts entre les objectifs fixés dans le RNPAHI et ceux formulés dans les conventions, et dans les missions remplies par les ADJ. Le schéma ci-dessous révèle les attendus fixés par le RNPAHI, ceux fixés par les conventions et la réalité des pratiques que nous avons pu étudier (tableau détaillé en annexe VIII).

La formalisation de ces écarts s'est fait sur la base de :



On peut donc noter que le niveau d'exigence fixé par les conventions est bien en deçà du niveau attendu formalisé dans le RNPAHI. Cet écart peut s'expliquer par :

- la formalisation très globale et généraliste des missions et objectifs attendus dans les conventions,
- une répartition des compétences justifiant le fait que certains objectifs fixés dans le RNPAHI sont conventionnés par d'autres acteurs publics,
- l'écart entre « un projet politique et une réalité « technique et financière ».

Nous pouvons également valoriser les démarches proactives des ADJ, qui atteignent ou s'approchent dans leurs pratiques des attendus nationaux. Sur ce point on pourra attendre une amélioration sur la participation des usagers. Certaines limites observées, dans la mise en œuvre du RNPAHI, ne relèvent pas de la compétence des ADJ :

- Le regroupement géographique des offres de service et la couverture territoriale de ces dernières favorisant l'orientation vers des services adaptés,
- L'aller-vers, dans la mesure où la localisation de certaines structures les éloigne

inévitablement des partenaires et d'un maillage territorial aussi étayé que cela peut-être le cas dans les grandes agglomérations,

- Evaluer et orienter vers une solution adaptée : de fait face au manque de place de l'offre de service d'hébergement, malgré la bonne volonté de chacun, les appels au 115 peuvent rester sans réponse.

### **3.3.1. Des réalités structurelles et contextuelles :**

Si notre approche se veut une étude globale de l'offre de service sur le département. Il est important tout de même de considérer les écarts importants notamment structurels créant une forme de singularité mais d'iniquité aussi des acteurs. Pour aborder ces écarts structurels nous avons employé la notion d'**adossement**<sup>65</sup>. Or celle-ci ne connaît pas de définition juridique. Par adossement nous entendons le fait qu'un ADJ soit rattaché structurellement à d'autres services : CHRS, permanence médicale... Outre la proximité permettant de limiter le morcellement pour les publics présentés en amont, l'adossement permet une mutualisation des moyens, une optimisation des coûts et des ressources. C'est un point sur lequel il faut noter l'iniquité des services ADJ: certains appartenant à des structures plus grandes, d'autres étant des entités à part entière et autonomes<sup>66</sup>. L'analyse financière des structures et de leur fonctionnement ne peut donc pas être dérogée de la prise en compte de cette réalité, car cette structuration apporte des ressources complémentaires non négligeables. On peut également se poser la question de l'impact de ces réalités structurelles sur les pratiques. Comment celles-ci participent-elles à un enrichissement de l'élaboration des pratiques ?

### **3.3.1. Expertise et créativité prospective : des ADJ experts toujours plus proches des besoins.**

Notre étude et les observations participantes que nous avons réalisées, nous ont permis de mesurer la réelle expertise des ADJ et de leurs professionnels. Comme souligner en première partie, la proximité de ces acteurs avec le terrain leur permet de développer une connaissance pointue des problématiques rencontrées par les publics très vulnérables. Cette expertise est étayée également par tout le travail de réseau et partenariat très dynamique en matière de veille

---

<sup>65</sup> Cf. annexe VII et XI.

<sup>66</sup> Cf. annexe VII.

sociale. Face aux besoins perçus sur le terrain, au développement de leurs connaissances des publics, et dans le contexte actuel, les acteurs de terrain que sont les ADJ développent de nouvelles modalités d'interventions, adaptent leurs pratiques. Si les procédures et le cadrage politique peuvent parfois sembler trop rigides pour développer et soutenir les capacités d'innovation du secteur associatif, celui développe des moyens et des ressources secondaires permettant d'assurer une réelle qualité et compétence dans la mise en œuvre de réponses : bénévolat, mécénat de compétence, services civiques, dons, participation, adossements, des conventions, adhésion à des fédérations comme la Fondation Abbé Pierre...

Le RNPAHI précise: « *Les acteurs du dispositif « AHI » sont impliqués dans l'élaboration des politiques sociales territorialisées. Dans l'exercice du partenariat avec les pouvoirs publics, il est reconnu aux opérateurs associatifs un droit à l'innovation.* ». Ainsi les ADJ peuvent outrepasser les attendus conventionnels : il reste regrettable que le droit à l'innovation ne soit pas davantage soutenu dans la démarche de cadrage politique à un niveau territorial.

### **3.3.2. Le dépassement de fonction**

Outre ce droit à l'innovation, l'adaptation permanente des pratiques est également liée au constat de l'évolution des besoins. A celle-ci peut également s'ajouter la modification des réponses opérationnelles : fermeture de services de psychiatrie... entraînant nécessairement le besoin de nouvelles formes d'accompagnement, de considération et de maillage pour les acteurs de terrain, et des dépassements de fonction ou de tâches<sup>67</sup> qui peuvent être regardés par le prisme de l'évolution des publics. Il ne s'agit pas réellement d'un choix mais d'une nécessité : l'alcoolisme, la toxicomanie, les problématiques psychiatriques nécessitent une expertise, des savoirs faire mais surtout des interventions qui ne correspondent pas aux prestations de base des ADJ. Ils développent ainsi des connaissances sur un mode empirique et expérientiel sans réel moyen supplémentaire. Le dépassement de fonction ne fait pas consensus, certaines personnes ne pensent pas qu'il y ait dépassement de fonction mais d'avantage dépassement de tâches... Les tâches étant des actions précises qu'ils mettent en place et qui ne sont pas attendues de leur part, mais qu'ils remplissent car elles viennent répondre à un besoin lié à leur fonction. Le consensus se fait quand il s'agit de constater l'absence de valorisation de tout ce qui fait exception dans les prises en charge et qui s'évapore au gré des statistiques.

---

<sup>67</sup> Cf. annexe XI

## **4. Préconisations**

### **4.1. L'amélioration des pratiques des ADJ : une nécessaire prise en compte du contexte**

#### **4.1.1. La participation comme activité collective**

Il semble tout de même intéressant dans une visée d'amélioration des pratiques de questionner plusieurs points. Le fait que certains lieux d'accueil aujourd'hui puissent connaître des situations trop précaires pour investir pleinement le champ des « activités collectives », qui sont un outil et un médiateur à un travail profond de « restauration des personnes ». Cette partie de l'activité bénéficie de l'apport souvent de bénévoles, ou d'une richesse professionnelle amenée par l'adossement à d'autres services ou structure. Sur ce point en termes de ressource humaine, les structures composent avec des moyens trop faibles pour qu'il existe en leur sein des propositions suffisantes. Là encore, penser la participation comme action collective semble essentielle car cela permettrait de mieux répondre aux besoins des accueillis tout en s'adaptant à une réelle problématique structurelle. Les ADJ pourraient y trouver une ressource complémentaire dans la réalisation de leurs missions.

Cette participation peut se décliner sous diverses formes : CVS, participation à la démarche d'évaluation et aurait toute pertinence à se penser du côté de la « pair-aidance » et de « l'usager-expert »<sup>68</sup>. L'exemple du dispositif DTAM<sup>69</sup> semble également important à valoriser, comme le souligne Florine SIGANOS<sup>70</sup> il est important que le logement d'abord soit pensé à partir des ADJ. La démarche DTAM s'inscrit dans l'aller-vers, dans la mesure où ce dispositif d'accès au logement s'adapte aux accueillis souhaitant s'y inscrire<sup>71</sup>. Ainsi l'accompagnement se construit par le biais d'espaces individuels mais aussi collectifs. La dynamique du collectif permet et encourage une réelle démarche de « remobilisation » des personnes autour de leur projet. Cette approche pourrait également permettre de répondre à d'autres missions autour du travail sur l'image de soi, la socialisation, la valorisation des potentiels... Sans engager de coûts

---

<sup>68</sup> A l'image de la démarche entreprise pour « Un chez soi d'abord » ou au sein d'ATD Quart Monde

<sup>69</sup> « Dispositif de toit à moi » proposé par Archaos et le Centre d'Hébergement Varois.

<sup>70</sup> Dans le document édité par la FAP, nommé « *Les propositions politiques pour les accueils de jour* ».

<sup>71</sup> Contrairement à d'autres dispositifs plus rigides dans lesquels c'est aux accueillis de s'adapter aux exigences parfois fortes.

supplémentaires, si ce n'est en envisageant préalablement des formations pour les professionnels chargés de l'animer.

#### **4.1.2. La formation et la stabilisation des personnel accueillant**

Comme nous avons pu le présenter dans notre contextualisation : les pratiques associatives du fait de l'exercice de missions de service public s'institutionnalisent et se professionnalisent. Il semble important de rappeler que sur les missions d'accueil, les professionnels sont parfois peu diplômés et formés. Ils ont souvent le statut d'animateur ou d'agent d'accueil et sont souvent la catégorie professionnelle en lien avec le public ayant le moins d'ancienneté. Or la stabilisation de ces professionnels semble primordiale à la fois pour éviter le phénomène de précarisation des pratiques mais aussi dans le souci de continuité du lien au près des publics.

L'augmentation des charges salariales, liée à l'ancienneté du personnel et l'application des conventions collectives ne sont pas pris en compte par les différents financeurs, ce qui impacte nécessairement la stabilisation des personnels et se ressent surtout sur ces postes. Outre l'expérience et la formation, c'est parfois le nombre de personnes qui fait défaut. Aussi les structures trouvent des stratégies pour faire face au manque de moyens : bénévoles, réduction des horaires d'ouverture. Certains ADJ cependant fonctionnent avec du personnel diplômé ou/et propose des formations ou un accompagnement de type Gestion Prévisionnels des Emplois et des Compétences (GPEC) afin de faire évoluer les compétences des accueillants. Ces pratiques ainsi que les formations continues sont à valoriser. La GPEC et le besoin de formation et de stabilisation des professionnels dans les structures doivent faire l'objet d'une prise en compte financière en termes de projection, si tel est le cas elles pourront également être des éléments précisés dans les rapports d'activité.

#### **4.2.3. La formalisation et le suivi d'outil d'évaluation de l'offre de service**

Pour penser réellement l'amélioration des pratiques dans le temps, il semble important, même si les ADJ ne sont pas soumis à la loi 2002-2<sup>72</sup>, qu'ils puissent entrer dans cette logique d'amélioration continue. Dans un premier temps, il semble judicieux que chaque structure expérimente la démarche en interne. Nous proposons en annexe XI un guide d'évaluation,

---

<sup>72</sup> Cette loi impose les évaluations internes et externes aux ESSMS.

regroupant notamment un ensemble de points abordés dans le RNPAHI. Il serait opportun que chacune expérimente cette grille de lecture et procède à une auto-évaluation. Ensuite il semblerait intéressant, afin de réaffirmer et de nourrir le rôle de pilote de la DDCS, que celle-ci organise une instance permettant de réunir des représentants de chaque ADJ afin d'améliorer la grille proposée pour qu'elle soit d'avantage en adéquation avec la réalité des attendus, des moyens et des évolutions.

## **4.2. Pilotage et coordination territoriale**

### **4.2.1. Affiner les attendus et Sécuriser les financements**

#### **Repenser la formalisation des conventions :**

Il semble impératif que la formulation des conventions reste relativement ouverte car il ne serait clairement pas judicieux au regard des spécificités des publics de penser une spécialisation des ADJ. Il apparaît tout de même des écarts importants entre les objectifs et les missions des ADJ tels qu'ils sont formulés dans les conventions et les attendus du RNPAHI.

Il serait donc intéressant d'envisager une reformulation, voir une précision de ces missions, en veillant tout de même à ne pas exiger un surcroît d'activité que le financeur ne serait pas en capacité d'accompagner. Il est important de souligner que pour une large majorité des ADJ le constat est identique : il y a une stagnation des financements depuis plus de dix ans malgré l'augmentation de l'activité, du coût des prestations et de l'inflation. Or l'inconditionnalité exige un accueil protéiforme et des prestations toujours plus adaptées, individualisées et personnalisées. Il est donc opportun que ces éléments, ainsi que les éléments de gestion RH, et de fonctionnement soient pris en compte dans le calcul des montants alloués, ainsi que dans la formalisation des conventions. De même que comme nous l'avons souligné en amont, il est important que des espaces d'élaboration préservés de la gestion du quotidien soient organisés et prévus par les conventions. L'activité des ADJ pourrait se voir moins intensive en termes de temps d'ouverture, ce qui permettra d'aménager ces espaces. Il n'y a réellement peu de justification à une ouverture intensive, même si celle-ci doit garder une capacité d'ouverture adaptable et importante. Mieux vaut penser la qualité que le volume horaire. Si bien-sûr la formalisation des conventions est un espace de négociation, elle doit également être pensée comme un espace de co-construction dans l'intérêt premier des publics.

#### **Sécuriser les financements :**

Il est apparu lors de la réalisation de cette étude une précarité ressentie et réelle vécue par les acteurs de terrain. Le rapport thématique de la Cour des Comptes précise : « *Le dispositif présente deux faiblesses. En premier lieu, le financement est peu sécurisé. La loi du 29 juillet 1998 autorise le financement de ces services par dotation globale sur des crédits d'aide sociale, mais ils restent en fait financés dans leur grande majorité par des conventions annuelles et des subventions versées fréquemment avec retard.* »

Pour renforcer la stabilisation des professionnels, la prise en compte d'une projection financière pour les organisations, développer leur capacité d'innovation mais aussi et surtout pour les sécuriser dans la réalisation de leurs missions, il semble primordial de faire évoluer la contractualisation entre la DDCS et les ADJ vers des Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM).

#### **4.2.2. Renforcer le pilotage et la concertation des acteurs**

Si plusieurs de nos préconisations font appels à la mise en place d'espace de concertation et de coordination, nous ne pouvons ici que confirmer le sens et l'intérêt d'une telle démarche et rappeler ce que nous avons déjà pu présenter dans le cahier des charges.

« *La priorité dans l'évaluation des politiques publiques est donnée à **la construction d'une vision partagée**<sup>73</sup> entre les différents acteurs autour des objectifs de la politique publique, de leur mise en œuvre, des indicateurs de son efficacité et des effets attendus/produits. La vision partagée cherche ainsi à produire une **cohérence collective et priorisée** entre les **moyens et les objectifs** qui la définissent.*

*Deux phases sont définies et nécessaires à la démarche d'évaluation :*

*1/ **le diagnostic** : une évaluation pragmatique s'appuyant sur : la valorisation et la mesure de la pertinence, de l'efficacité et de l'efficience de l'existant.*

*2/ **l'élaboration de scénario de réforme** : si la question budgétaire est à prendre en compte, elle ne peut en aucun cas être le seul élément justifiant une préconisation : le sens de l'intervention sociale et la démarche d'amélioration continue doivent rester les priorités. [...]*

*La coordination des acteurs semblent également être une priorité : la cohérence collective est un préalable à l'harmonisation des pratiques puis des financements. »*

A la fois puisqu'il s'agit de construire une vision partagée et également de veiller à une cohérence territoriale et que l'une des préoccupations de notre commanditaire reste l'harmonisation des enveloppe financières, il semble important au préalable de poursuivre le

<sup>73</sup> La vision partagée n'induit pas un consensus.

travail engagé lors des groupes focus, en réunissant les représentants de chaque ADJ afin d'assurer une réelle cohérence des actions et de réaffirmer le rôle de pilote de la DDCS au-delà d'une question de contrôle et de financement. Lors des groupes focus, nous avons pu percevoir quelques résistances potentiellement liées à une forme de méfiance vis à vis de la DDCS. Aussi il semble important que cette dernière soit accompagnée dans la démarche de concertation par un expert des méthodes de management coopératif afin d'assurer une fonction de tiers et de rappeler l'interdépendance des acteurs associatifs en mettant chacun au même niveau « autour de la table ».

#### **4.2.3. La reconnaissance et la valorisation des capacités d'innovation des acteurs.**

Comme le rappelle les référentiels nationaux, l'Etat doit également s'appuyer sur l'expertise des acteurs de terrain pour construire ses politiques. Il est donc important de valoriser et de nourrir les espaces de pouvoir d'agir des acteurs de terrain. Car c'est à travers leur capacité à innover qu'ils pourront être force de proposition dans l'élaboration de politique. Il faut donc repenser et valoriser la coordination territoriale des acteurs qui au-delà d'une question d'évaluation et de financement, doit également se nourrir de l'expertise du terrain et doit ainsi en réunissant les acteurs, suffisamment régulièrement, être en capacité de formuler un diagnostic territorial partagé.

Les capacités d'innovation pourront être garanties : dans les espaces de liberté des acteurs, à travers des modalités de conventionnement à la fois souples et sécurisantes mais aussi par le renforcement d'une émulation collective nourrie par la participation des usagers et la coopération des différents ADJ. On peut par exemple envisager que la coopération entre s'inscrive dans une réflexion commune fixée par une « feuille de route », dont l'un des objectifs pourrait être l'élaboration de nouveaux dispositifs et partenariats en lien avec le logement d'abord.

#### **4.2.4. Une meilleure concertation des acteurs:**

Comme le montre l'évolution des publics et le retour fait par les professionnels de l'augmentation des problématiques psychiatriques : une réelle pluridisciplinarité est aujourd'hui nécessaire au sein des ADJ. Celle-ci permettrait d'assurer la capacité à accueillir pleinement ces problématiques. A ce jour la majorité des ADJ fonctionne sur ce volet avec la

mise en place de partenariat avec les équipes mobiles et les PASS. Si l'accès aux soins est pourtant clairement énoncé dans les missions des acteurs du dispositif AHI. Il semble important de préciser, qu'un seul des sept établissements étudiés bénéficie d'un financement de l'Agence Régionale de la Santé (ARS). Or la question du soin et de l'accès au soin doit être portée par des professionnels formés et présents au quotidien au sein des ADJ. Il semble important de renforcer la pluridisciplinarité des approches mais surtout d'assurer un réel équilibre entre une prise en charge sociale et une prise en charge soignante. Le rôle des équipes mobiles est renforcé notamment dans le lien avec les personnes en complète désaffiliation pour qui l'aller vers et la prise en compte des problématiques psychiques sont primordiaux. Toutefois la présence de personnel médico-social ou soignant est encore trop faible au sein des ADJ.

La lecture du *Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins des plus démunis 5ème génération 2018-2023*, construit par l'ARS pour la région PACA<sup>74</sup>, renvoie toute la difficulté de coordonner les deux secteurs que sont l'insertion et l'accès aux soins. Si l'ARS envisage le renforcement de ces outils de communication vers les acteurs de la veille sociale. Il semble que le fait d'allouer des moyens aux structures tels que les ADJ ne fassent pas parti de ses projets. Une solution face à cette problématique est donc bel et bien le développement de partenariat. Ce que les ADJ investissent réellement. Tous mettent en place des partenariats, chacun s'adaptant à son territoire et aux partenaires y étant présents.

Certains bénéficient même d'une réelle proximité avec des permanences médicales traduisant la réelle volonté des ADJ d'étoffer leur réseau sur le plan médical. Mais sur certains territoires, le constat est aussi fait que le secteur du soin ne dispose plus suffisamment de moyens pour répondre favorablement aux sollicitations qui lui sont faites. Si bien que hors exception, on peut considérer à ce jour ces partenariats insuffisants.

Les acteurs de terrains rencontrent des freins importants pour faire évoluer significativement cette question, aussi il semble important que la concertation soit renforcée au niveau des acteurs politiques et des autorités publiques afin d'assurer d'avantage de transversalité, un maillage plus fort sur le terrain et surtout d'éviter le morcellement des réponses apporter aux accueillis. L'amélioration de la concertation entre les pouvoirs publics et les acteurs de terrain doit s'inscrire dans une volonté de co-construction et de s'appuyer sur

---

<sup>74</sup>PRAPS Paca 2018-2013 : [https://www.paca.ARS.sante.fr/system/files/2018-03/PRAPS%20VF\\_pour%20consultation\\_13.03.2018.pdf](https://www.paca.ARS.sante.fr/system/files/2018-03/PRAPS%20VF_pour%20consultation_13.03.2018.pdf)

[https://www.paca.ARS.sante.fr/system/files/2018-03/PRAPS%20VF\\_pour%20consultation\\_13.03.2018.pdf](https://www.paca.ARS.sante.fr/system/files/2018-03/PRAPS%20VF_pour%20consultation_13.03.2018.pdf)

l'expertise de chacun. L'inscription des ADJ au sein des « instances de concertation locale », entre acteurs associatifs mais aussi politiques pourra être un apport précieux dans les allers retours nécessaires entre l'élaboration des politiques nationales et l'expertise issue du terrain. On pourrait par exemple envisager que chaque thème ou objectif soit confié à un référent « expert » au sein des ADJ, chargé de représenter la structure sur les instances de concertation et auprès de la DDCS. Cela pourrait notamment se construire pour d'autres questions que celles liées à la gestion : la politique du logement d'abord, le désenclavement des dispositifs ou leur porosité avec la société civile... Envisager également que lorsque les pouvoirs publics élaborent leurs programmes, plans ou feuilles de route, ils puissent organiser la participation et la consultation d'acteurs de terrain hors secteur mais liés par le biais des politiques transversales<sup>75</sup>.

Il est important que les ADJ investissent également leur rôle d'élaboration et de co-construction des politiques : le rapprochement et la participation à des « fédérations » ou des espaces d'associations nationales des acteurs de terrain comme la Fondation Abbé Pierre semblent essentielle : car elles sont porteuses d'une émulation, d'une dynamique d'élaboration des pratiques. Mais elles sont également actrice dans la dimension politique en se positionnant comme observatoire et en formulant plaidoyers. Elles permettent une meilleure reconnaissance et prise en compte de l'expertise du terrain.

---

<sup>75</sup> Par exemple, les ADJ pourraient être associés à l'élaboration du Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins au même titre que les Promo-soins.

## **Conclusion**

La commande initiale abordait la volonté : d'harmoniser de l'offre de service sur le département, de diagnostiquer les besoins et les attentes du public, mais aussi d'adapter des enveloppes financières. Au regard de la charge de travail estimée pour atteindre les résultats souhaités, nous avons fait le choix de nous consacrer aux premières étapes de cette démarche.

Aussi notre étude a permis de mieux cerner et comprendre le public des ADJ et ses attentes, nous avons pu formuler une analyse quant aux personnes ne se rendant pas dans les lieux d'accueil. En soit, il ne semble pas que les modalités proposées aujourd'hui sur le terrain soient inadaptées. Et bien au contraire, nous avons pu constater le niveau d'expertise et la qualité des pratiques des acteurs de terrain. S'il est donc important que chacun se sente en responsabilité sur la question de la lutte contre les exclusions, il est également important de respecter la temporalité d'un public avec qui la construction du lien se fait à petits pas... L'utilité sociale et l'expertise portées par les ADJ sont à valoriser. Nous avons tout de même pu noter des points d'amélioration dans les pratiques des ADJ, mais aussi dans celle de l'autorité chargée du pilotage de ces missions. S'il semble que les acteurs de terrain utilisent tous les leviers à leur disposition pour garantir une offre qualitative et pertinente, notamment à travers leur engagement dans un maillage partenarial fort, certaines questions relèvent d'avantage d'une concertation politique. Car les actions et pratiques ne pourront suffire à dépasser les manquements liés à une insuffisance en termes de concertation entre les pouvoirs publics acteurs d'un projet de politiques transversales. Il semble important de souligner que la résistance des acteurs vient en partie d'une crainte que l'harmonisation se transforme en standardisation. Hors il est important de préserver les singularités des approches car cela participe au respect de la dignité des accueillis en leur offrant un choix et donc une affiliation possible. Il est essentiel que chacun puisse à son niveau participer et coopérer dans un objectif commun : celui de l'intérêt des publics.

La posture de la DDCS peut continuer de s'inscrire dans la bienveillance en renforçant son rôle de pilote : en proposant des espaces de concertation réunissant les sept ADJ du territoire. Un équilibre doit être trouvé entre une posture de contrôle et une posture d'accompagnement, afin de permettre l'émergence d'une culture et d'une base commune, tout en favorisant la capacité d'innovation des acteurs. C'est de cette base que pourra être construit une procédure d'évaluation et des indicateurs communs qui permettront d'envisager une évolution des modalités de financement, tout en permettant une adhésion des acteurs.

## Bibliographie

### Textes Législatifs :

- ARTICLE L. 311-6 DU CASF ISSU DE LA LOI N°2014-366 DU 24 MARS 2014, *relative à l'affiliation des CHRS aux ESMS et donc à la loi 2002-2*. URL : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000028807361&cidTexte=LEGITEXT000006074069&dateTexte=20140327>
- ARTICLE L. 345-2 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES ISSU DE LA LOI DU 24 MARS 2014, *relative à l'orientation des personnes par les SIAO*. URL : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074069&idArticle=LEGIARTI000006797712&dateTexte=&categorieLien=cid>
- CIRCULAIRE DU 8 AVRIL 2010, *relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation*. URL : [https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2010/10-09/ste\\_20100009\\_0100\\_0058.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2010/10-09/ste_20100009_0100_0058.pdf)
- CIRCULAIRE N° DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010 *relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion*. URL : [http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2010/08/cir\\_31625.pdf](http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2010/08/cir_31625.pdf)
- *Constitution du 4 octobre 1958*, texte intégral en vigueur à jour de la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008, URL : <https://www.conseil-constitutionnel.fr/le-bloc-de-constitutionnalite/texte-integral-de-la-constitution-du-4-octobre-1958-en-vigueur>
- Décret n° 2015-1447 du 6 novembre 2015 (JO 8 nov.) *relatif à la gestion du 115 et coordination des acteurs du dispositif de Veille sociale sont confiés au SIAO*. URL : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031445124&categorieLien=id>
- Ministère de l'action et des comptes publics, Direction du budget, *Projet de loi de finances pour 2019 - Documents de politique transversale, date de mise à jour 26/11/2018*: <https://www.performance-publique.budget.gouv.fr/documents-budgetaires/lois-projets-lois-documents-annexes-annee/exercice-2019/projet-loi-finances-2019-documents-politique-tranversale#.XQComYgzY2w>

### Rapports, Référentiels et Guide:

- MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTE SECRETARIAT D'ÉTAT CHARGE DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION, GROUPE DE TRAVAIL INTERMINISTÉRIEL ET INTERINSTITUTIONNEL comprenant des représentants des structures suivantes : la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), l'Assemblée des départements de France (ADF), l'Association nationale des directeurs d'action sociale et de santé des départements et métropoles (ANDASS), l'Agence nationale des solidarités actives (ANSA), [...], *Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social*, décembre 2016. URL : [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_accueil\\_social\\_proximite.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_accueil_social_proximite.pdf)
- CONSEIL DE L'EUROPE POUR LA COHESION SOCIALE, *Nouvelle stratégie et Plan d'action du approuvés par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 7 Juillet 2010*, URL : [https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/2010Strategie\\_Plan\\_Action\\_CohesionSociale.pdf](https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/2010Strategie_Plan_Action_CohesionSociale.pdf)
- MINISTERE DE LA COHESION DES TERRITOIRES, *Plan Quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme*. 2018-2022, URL : [http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/IMG/pdf/plan\\_lda\\_vf.pdf](http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/IMG/pdf/plan_lda_vf.pdf)
- AGENCE REGIONALE DE SANTE PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR, *Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins des plus démunis 5<sup>ème</sup> génération 2018-2023*, URL : [https://www.paca.ARS.sante.fr/system/files/2018-03/PRAPS%20VF\\_pour%20consultation\\_13.03.2018.pdf](https://www.paca.ARS.sante.fr/system/files/2018-03/PRAPS%20VF_pour%20consultation_13.03.2018.pdf)
- FONDATION ABBE PIERRE, *Les propositions politiques pour les accueils de jour août 2018*, URL : [https://www.fondation-abbe-pierre.fr/documents/pdf/plaquette\\_propositions\\_adj\\_-\\_14pages.pdf](https://www.fondation-abbe-pierre.fr/documents/pdf/plaquette_propositions_adj_-_14pages.pdf)
- FNARS Rhône Alpe (fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale), *Les accueils de jour en Rhône-Alpes État des lieux et perspective*, rapport réalisé avec le soutien de la Fondation Abbé Pierre, mars 2016. URL : [https://fnarsra.files.wordpress.com/2016/04/fnars-etude-et-accueil-de-jour\\_vf.pdf](https://fnarsra.files.wordpress.com/2016/04/fnars-etude-et-accueil-de-jour_vf.pdf)
- *Coordination des accueils de jour en Isère 2014-2017 Bilan à 3 ans*, URL : [http://www.solidarites-grenoble.fr/cms\\_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf](http://www.solidarites-grenoble.fr/cms_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf), consulté le 27/11/18
- COUR DES COMPTES, *Les personnes sans domicile : rapport public thématique*, du 8

mars 2007. URL : <https://www.ccomptes.fr/fr/publications/les-personnes-sans-domicile>

- DESTAIS N., MARIGEAUD M., BATTESTI JP., *Guide « cadrage méthodologique de l'évaluation des politiques publiques partenariales »*, Ed. Inspection générale des affaires sociales, France ; Inspection générale des finances, France ; Inspection générale de l'administration, France ; décembre 2012. URL : <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/124000683/> consulté le 26/11/2018
- HUEGES Danielle, Directrice Générale de l'Association LES HALTE DES AMIS DE LA RUE, *La documentation Française : Rapport de mission sur les lieux d'accueil de jour, 1996*, secrétariat d'Etat auprès du Premier Ministre chargé de l'action humanitaire d'urgence, URL : <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/964084800.pdf>
- MINISTERE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT, *Le référentiel national des prestations du dispositif « accueil-hébergement – insertion »*, co-édité par la DIHAL, la DHUP et la DGCS, le 30 juin 2011. URL : <http://siao92.fr/wp-content/uploads/2015/01/Referentiel-Prestations-AHI.pdf>
- PREFECTURE DU VAR, *Lutte contre les violences faites aux femmes, Guide à l'usage des professionnels, Dispositifs Varois 2018*, URL : [http://www.solidarites-grenoble.fr/cms\\_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf](http://www.solidarites-grenoble.fr/cms_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf)

#### Articles :

- DETHIER Rose-Marie, *Fragilités et cohésion sociale*, Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, 2013/3 (Numéro 99-100), p. 409-424. DOI : 10.3917/cips.099.0409. URL : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2013-3.htm-page-409.htm>
- DIRECTION DE L'INFORMATION LEGALE ET ADMINISTRATIVE, *L'hébergement d'urgence (1980-2008) Un dispositif sous la responsabilité de l'Etat*, article mis à jour le 17/12/2008, URL : <https://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/hebergement-urgence/etat/#wrapper>
- GARDELLA Edouard, *Temporalités des services d'aide et des sans-abri dans la relation d'urgence sociale. Une étude du fractionnement social*, in revue Sociologie,

2016/3 (Vol. 7), p. 243-260. DOI : 10.3917/socio.073.0243. URL : <https://www.cairn.info/revue-sociologie-2016-3-page-243.htm>

- HEBRARD Pierre, *Formation clinique et compétences relationnelles dans les métiers du travail social*, 2016, Université de Montpellier, <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01724736/document>
- SERRA MALLOL Christophe, *Les temporalités multiples de la vie dans la rue, Vivre sans-abri et de la prostitution de rue à Papeete (Tahiti, Polynésie française)*, 2014, URL : <https://journals.openedition.org/temporalites/2919#tocto1n4>
- VIAL Michel, *Méthode de l'éthnos, Epistémologie Méthodologique*, le 6 décembre 2006. URL : <http://sciencesdeleucaix.over-blog.com/article-4834960.html>

### Ouvrages :

- LAPASSADE Georges, « Observation participante », dans : Jacqueline Barus-Michel éd., *Vocabulaire de psychosociologie*. Toulouse, ERES, « Hors collection », 2002, p. 375-390. DOI : 10.3917/eres.barus.2002.01.0375. URL : <https://www.cairn.info/vocabulaire-de-psychosociologie--9782749206851-page-375.htm>
- QUESEMAND-ZUCCA .S *Je vous salue ma rue, Clinique de la désocialisation*, Éd. Stock, 2007, 187 p.

### Sites consultés :

- INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ETUDES ECONOMIQUES, *statistiques locales : le département du Var* : [https://statistiques-locales.insee.fr/#bbox=-1223246,6661347,2938613,1619645&c=indicator&i=bdcom.pt\\_log\\_rsecocc&s=2015&selcodgeo=83&view=map2](https://statistiques-locales.insee.fr/#bbox=-1223246,6661347,2938613,1619645&c=indicator&i=bdcom.pt_log_rsecocc&s=2015&selcodgeo=83&view=map2)
- REFORME DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE DE L'ETAT, L'État en mouvement, 16 novembre 2009 : [http://www.sup-equip.org/actualite/actu/fp/conf-presse-matignon-16-11-2009/3-4\\_role-ddcspp\\_matignon-16-11-2009.pdf](http://www.sup-equip.org/actualite/actu/fp/conf-presse-matignon-16-11-2009/3-4_role-ddcspp_matignon-16-11-2009.pdf), consulté le 26/11/2018

## **Annexes**



# Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée

Centre agréé par le Ministère des Solidarités et de la Santé

## Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale

*Epreuve « Ingénierie et développement »*

*D.F. 2 Conception et conduite d'action*

### Rapport de l'étude de terrain commandée par :

*Madame Amandine Martin, Cheffe de service de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, Préfecture du Var.*

## « CONNAITRE » ET « COMPRENDRE » LES ACCUEILS DE JOUR DU TERRITOIRE VAROIS ET LEURS PUBLICS.

### ANNEXES

Présenté par :

**Françoise MOLENAT ; Laurent FLACHET ;  
Marie GARNABEDIAN.**

*Promotion 11  
2016-2019*

*SESSION SEPTEMBRE 2019*



*Centre associé :*

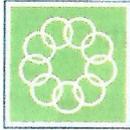
**Institut régional du travail social PACA Corse**

## **Table des Annexes :**

<b><u>Partie I : Eléments de cadrage de l'étude</u></b> .....	<b>1</b>
Annexe I : Commande synthétique.....	2
Annexe II : Le cahier des charges .....	5
<b><u>Partie II : Méthodologie et Groupe de travail</u></b> .....	<b>21</b>
Annexe III : Approche, outil méthodologiques et groupe de travail .....	22
<b><u>Partie III : Recueils de données et analyses</u></b> .....	<b>45</b>
Annexe IV : Etude du public.....	46
Annexe V : La parole des salariés .....	52
Annexe VI : Les adossements.....	59
Annexe VII : Etude des prestations .....	65
Annexe VIII : Du référentiel national des prestations AHI aux pratiques en passant par les conventions .....	103
Annexe IX : Synthèse des groupes focus.....	108
Annexe X : Analyse des points saillants.....	112
Annexe XI : Proposition de guide d'évaluation des prestations .....	116
<b><u>Partie IV : Eléments complémentaires</u></b> .....	<b>120</b>
Annexe XII : Le contexte socio-politique inhérent à l'apparition des ADJ.....	121
Annexe XIII : Les autres acteurs du dispositif de veille social .....	126
Annexe XIV : Les partenaires des ADJ .....	128

## Partie I : Eléments de cadrage de l'étude

Annexe I : Commande synthétique



**COLLÈGE COOPÉRATIF  
PROVENCE ALPES MÉDITERRANÉE**



**Consortium pour la mise en œuvre du D.E.I.S.**  
(Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale)

**FICHE SYNTHETIQUE DE LA COMMANDE D'ETUDE**

**IDENTIFICATION DU COMMANDITAIRE**

Appellation et coordonnées de la structure

**Direction Départementale de la Cohésion Sociale**  
Préfecture du Var  
CS 31209 - 83070 Toulon cedex

Personne(s) à contacter :

Amandine MARTIN, Cheffe de Service – 04.94.24.62.36.

### ACTIVITES ET MISSIONS DU COMMANDITAIRE

La direction départementale de la cohésion sociale est chargée de la mise en œuvre des politiques de l'Etat qui visent à préserver ou à restaurer de la cohésion sociale. Elle est en charge des activités liées à la jeunesse, au sport et à la vie associative dont le greffe des associations ; de la fonction sociale du logement, de l'hébergement d'urgence et de la veille sociale ; de la prévention des expulsions locatives ; de la politique de la ville ; de la mission droits des femmes et égalité et de la protection des personnes vulnérables (majeurs protégés, pupilles de l'Etat).

L'étude proposée sera réalisée en lien avec le Service Hébergement Accompagnement Logement, chargé de la mise en œuvre des politiques de l'Etat visant à favoriser l'accès au logement et à l'hébergement des personnes défavorisées quel que soit leurs lieux de vie, de la rue au logement ordinaire.

Il participe également à la mise en œuvre des politiques de l'Etat favorisant l'accompagnement et le maintien vers et dans le logement et veille au soutien de la fonction sociale du logement social.

### PRESENTATION DE LA COMMANDE

Objet : ACCUEILS DE JOUR

Contexte :

La DDCS du Var a mené en 2014 une 1<sup>re</sup> étude sur les accueils de jour dans le but de réviser les enveloppes financières entre les accueils de jour du département selon des critères objectifs (activités, prestations fournies...) définis préalablement.

Cette étude n'a pas pu aboutir par manque d'adhésion des opérateurs et en raison de la difficulté de définir des indicateurs partagés par tous les opérateurs et leur capacité à les mettre en place (comptabilisation difficile du public volatile).

Récemment, les accueils de jour ont fait part de difficultés financières liées à l'impact du changement de réglementation des contrats aidés, du désengagement de certains partenaires financiers, de l'augmentation du coût de la vie... Ces difficultés ont nécessité des réorganisations en termes d'ouverture au public (réduction des plages horaires tout au long de l'année, fermetures pendant les périodes estivales ou en fin d'année) et de prestations fournies (plus de domiciliations, d'accompagnement social...).

Les profils, les demandes et besoins des personnes accueillies évoluent et nécessitent des ajustements.

L'objectif de cette étude est double :

- d'une part, bien définir le périmètre d'intervention des accueils de jour en fonction des besoins et des publics ;

- d'autre part prendre en compte les ressources financières pour adapter, si nécessaire, les enveloppes allouées à chaque accueil de jour et/ou les prestations offertes.

Cadre méthodologique (à spécifier uniquement si le commanditaire est porteur d'attentes particulières en la matière) :

Une part importante de présentiel sur le terrain devra être consacrée à cette étude qui nécessite la rencontre des usagers et des opérateurs.

Contraintes institutionnelles éventuelles

#### REFERENT DE L'ETUDE

**Personnes chargées du suivi de l'étude :**  
**Angélique FRITZ (04.94.24.62.30) et Elodie SABATHIER (04.94.24.62.43)**

Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée

Cahier des Charges d'Etude :

**« Connaître » et « Comprendre »**

**Les accueils de jour du territoire varois**

**Et leurs publics.**

**Commanditaire :** DDCS du Var

**Groupe d'étude DEIS 11/12 :** Françoise MOLENAT, Laurent FLACHET,

Marie GARNABEDIAN

**Référent pédagogique :** Mike ARINCI

Décembre 2018

# Table des matières

<u>Préambule :</u> .....	7
<b><u>1. Objet et commande initiale</u></b> .....	7
1.1. <u>Présentation de la DDCS :</u> .....	7
1.2. <u>Les accueils de jour du territoire Varois</u> .....	8
1.2.1. <u>Le territoire :</u> .....	8
1.2.2. <u>Les accueils de jour du Var :</u> .....	9
1.2.3. <u>Le public :</u> .....	11
<b><u>2. Contexte</u></b> .....	12
2.1. <u>Le contexte socio-politique</u> .....	12
2.1.1. <u>La politique Accueil Hébergement Insertion (AHI) :</u> .....	12
2.1.2. <u>L'évaluation des politiques publiques</u> .....	13
2.2. <u>Le contexte institutionnel</u> .....	14
2.3. <u>La commande retenue</u> .....	15
<b><u>3. Mise en œuvre de l'étude</u></b> .....	17
3.1. <u>Objectifs et démarche :</u> .....	17
3.2. <u>Méthodologie :</u> .....	18
3.3. <u>Calendrier :</u> .....	19
3.4. <u>Estimation des frais engagés :</u> .....	19

## **Préambule :**

La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789<sup>76</sup> affirme et définit les droits fondamentaux, universels et inaliénables des individus. La Convention Européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales (CEDH) garantit ces mêmes principes. La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne<sup>77</sup> réunit en un seul et unique texte l'ensemble des droits civiques et sociaux des citoyens européens. Pour assurer la mise en œuvre et le respect de ces droits, le système social français, s'est structuré et ne cesse d'évoluer. Les Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS) implantées dans chaque département, représentent et portent la part des missions de l'Etat relative à la cohésion sociale et au respect des droits fondamentaux qui la concerne.

Le Conseil de l'Europe, définit la cohésion sociale par « *la capacité de la société à assurer le bien-être de tous ses membres, incluant l'accès équitable aux ressources disponibles, le respect de la dignité dans la diversité, l'autonomie personnelle et collective et la participation responsable* »<sup>78</sup>.

## **1. Objet et commande initiale**

### **1.1. Présentation de la DDCS<sup>79</sup> :**

Les lois de décentralisation et le transfert de compétences de l'Etat vers les collectivités territoriales ont nécessité une réadaptation de l'organisation territoriale de l'Etat pour améliorer l'exercice de ses missions régaliennes. Ainsi les DDCS ont été créées. Cette réorganisation s'articule autour des éléments suivants :

- Adaptation au changement d'échelle pour améliorer la collaboration avec les collectivités territoriales et le lien avec les administrés,
- Revaloriser le rôle de coordination et de transversalité ministérielle du préfet,
- Favoriser et mettre en œuvre la rationalisation, en s'adaptant à une réalité

---

<sup>76</sup> Déclaration reconnue par la constitution de 1958.

<sup>77</sup> En date du 7 décembre 2000.

<sup>78</sup> Dethier Rose-Marie, « Fragilités et cohésion sociale », Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, 2013/3 (Numéro 99-100), p. 409-424. DOI : 10.3917/cips.099.0409. URL : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2013-3.htm-page-409.htm>

<sup>79</sup>[http://www.sup-equip.org/actualite/actu/fp/conf-presse-matignon\\_16-11-2009/3-4\\_role-ddcspp\\_matignon-16-11-2009.pdf](http://www.sup-equip.org/actualite/actu/fp/conf-presse-matignon_16-11-2009/3-4_role-ddcspp_matignon-16-11-2009.pdf), consulté le 26/11/2018

d'échelle et au besoin de moderniser les méthodes de travail.

Les DDCS ont la mission d'être le pilote, le coordinateur, l'interlocuteur pour les collectivités territoriales, les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) ou encore les associations intervenant dans le secteur d'intervention de l'action sociale. Elles centralisent et organisent les actions ayant trait au maintien ou au développement du lien social, de la vie associative, des activités physiques et sportives, des politiques de la jeunesse et de l'éducation populaire, de l'hébergement et de l'accès au logement. La DDCS est chargée de la mise en œuvre des politiques de l'Etat qui visent à préserver ou à restaurer la cohésion sociale. Elle est notamment en charge de la fonction sociale du logement, de l'hébergement d'urgence et de la veille sociale. L'effectivité de ses missions est adossée à une transversalité ministérielle de par les différents champs d'intervention avec la nécessité inhérente de rationaliser les dépenses publiques.

## **1.2. Les accueils de jour (ADJ) du territoire Varois**

### **1.2.1. *Le territoire :***

Le département du Var<sup>80</sup> (en 2014 la population totale y était de 1 038 212 personnes) fait partie de la région SUD<sup>81</sup>. Il existe une grande variété d'espaces et de cultures sur ce territoire : le littoral, dont le tourisme est l'activité économique principale, 14% de terres utilisées pour l'agriculture, plusieurs massifs forestiers. Aussi la population est répartie de façon très hétérogène sur le territoire varois. Globalement c'est une population plus âgée que la moyenne nationale. En 2015, l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE)<sup>82</sup> comptabilise 25,5% de logement secondaire ou occasionnel sur le département<sup>83</sup>. Les principales villes du département sont : Toulon (chef-lieu : 167 M habitants et 607 681 sur l'aire urbaine), La Seyne sur Mer (65 M habitants), Hyères les palmiers (57 M habitants), Fréjus (50 M habitants) et Draguignan (40 M habitants). Le contexte touristique et cette hétérogénéité quant à la répartition de la population sont des éléments importants pour le cadre de notre recherche.

---

<sup>80</sup> Le département du Var est limitrophe des départements Bouches du Rhône, du Vaucluse, des Alpes de Haute Provence, des Alpes-Maritimes, il est bordé par la mer Méditerranée.

<sup>81</sup> Plus communément connu sous le nom de Provence Alpes Côte d'Azur (PACA).

<sup>82</sup>[https://statistiques-locales.insee.fr/#bbox=-1223246,6661347,2938613,1619645&c=indicator&i=bdcom.pt\\_log\\_rsecocc&s=2015&selcoggeo=83&view=map2](https://statistiques-locales.insee.fr/#bbox=-1223246,6661347,2938613,1619645&c=indicator&i=bdcom.pt_log_rsecocc&s=2015&selcoggeo=83&view=map2)

<sup>83</sup> Certaines communes du département, comme Roquebrune sur Argens, ont ainsi un nombre de logements secondaires supérieur à la quantité de résidences principales sur leur territoire.

### 1.2.2. Les accueils de jour du Var :

Si l'on s'appuie sur la lecture du référentiel Accueil Hébergement Insertion (RAHI) de mars 2015, on peut considérer que les accueils de jour (ADJ) intéressent avant tout le « A », d'AHI. Le référentiel définit les ADJ à travers les objectifs suivants : « *Accueil individualisé pour aider la personne à retisser des liens, à retrouver la dignité, à relancer un projet de vie, à avoir accès aux droits et aux soins. Le public visé: « Toute personne en grande difficulté sociale, ayant le plus souvent, dormi dehors ou en centre d'hébergement d'urgence ou très mal logée mais, également des personnes isolées recherchant une occasion de sociabilité »*<sup>84</sup>.

Sur le département du Var la DDCS participe au financement de 7 accueils de jour :

NOM PRESIDENT ADRESSE		FONCTIONNEMENT ANNUEL		FONCTIONNEMENT SOUS ALERTE
		Du lundi au vendredi	Week-ends et Jours fériés	
<b>AVAF L'ETOILE</b> <b>Mr LATOURETTE</b>  Maison de la Solidarité 57 boulevard Bernard de Trips 83300 DRAGUIGNAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horaires d'ouverture</li> </ul>	Ouverture du lundi au vendredi de 9H-13H et de 16H30 à 19H15 sans condition, la présence d'un animateur assure la gestion du groupe et un assistant de service social répond aux problématiques individuelles	Ouverture le samedi, dimanche et jours fériés de 9H à 13H	L'accueil de jour restera ouvert 7/7j de 9H-13H et de 14H30-19H15
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestations fournies</li> </ul>	Domiciliation, accès aux droits, accès à la santé, mise à l'abri, restauration (PDJ, déjeuner, collation), douches, buanderie		
<b>AVAF LE RELAIS</b> <b>Mr LATOURETTE</b>  1 avenue Émile Zola 83500 LA SEYNE SUR MER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horaires d'ouverture</li> </ul>	De 9H00 à 13H00 et sur RDV l'après-midi  Maraude le jeudi de 14H-16H	Fermé	Pas d'ouverture spécifique en cas d'alerte
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestations fournies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Accès aux droits,</li> <li>➢ Accès à la santé,</li> <li>➢ Mise à l'abri,</li> <li>➢ Restauration (PDJ, déjeuner),</li> <li>➢ Douches, buanderie, vestiaire</li> <li>➢ Les domiciliations ont lieu les mardis de 9h-11h30 (permanence sociale)</li> </ul>		

<sup>84</sup>Bilan-accueil-de-jour-2014-2017, [http://www.solidarites-grenoble.fr/cms\\_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf](http://www.solidarites-grenoble.fr/cms_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf), consulté le 27/11/18

NOM PRESIDENT ADRESSE		FONCTIONNEMENT ANNUEL		FONCTIONNEMENT SOUS ALERTE
		Du lundi au vendredi	Week-ends et Jours fériés	
<b>ARCHAOS</b>  <b>Mme MOREL</b>  95, rue Montebello 83000 TOULON	• Horaires d'ouverture	> A l'année du lundi au vendredi de 9H00 à 13H00 et de 14H30 à 17H  > Fermeture de l'établissement le 15 janvier 2019	> Fermé	> Accueil de 9H à 18H, puis orientation vers les Favières > Liaison organisée, à partir des Amis de Jéricho > Fermé le week-end
	• Prestations fournies	> Restauration, hygiène, domiciliation et accès aux droits et aux soins		> Petits déjeuners renforcés
<b>AVAF LA FONTAINE</b>  <b>M. LATOURETTE</b>  2 allée Frédéric Mistral 83170 BRIGNOLES	• Horaires d'ouverture	A l'année du lundi au vendredi de 9H à 13H et de 14H-18H00 sur RDV	Le samedi, dimanche et JF de 9H à 13H	L'accueil de jour restera ouvert 7/7j de 9H-13H et de 14H à 18H
	• Prestations fournies	Accès aux droits, Accès à la santé, Mise à l'abri, Restauration (PDJ, déjeuner), Douches, Buanderie, Vestiaire		Accès aux droits, Accès à la santé, Mise à l'abri, Restauration (PDJ, déjeuner), Douches, Buanderie, Vestiaire

NOM PRESIDENT ADRESSE		FONCTIONNEMENT ANNUEL		FONCTIONNEMENT SOUS ALERTE
		Du lundi au vendredi	Week-ends et Jours fériés	
<b>EN CHEMIN</b>  <b>M. LAMBERT</b>  10 Bd Frederic Mistral 83400 HYERES	• Horaires d'ouverture	> A l'année du lundi au vendredi de 8H00 à 14H  > Capacité maximale de 20 personnes	> Le samedi ouvert de 8H à 14H  > Capacité maximale de 20 personnes	> Ouverture sur demande de la DDCS du Var en cas de passage en niveau 1 ou supérieur, l'accueil de jour à compter de la réception de l'avis de mobilisation. > Ouverture l'établissement en journée de : - 14h à 20h en semaine et le samedi - 8h à 14h le dimanche et jour férié - 14h à 20h le dimanche et jour férié > Ouverture de l'établissement la nuit de : - 19h à 7h en semaine - 19h à 7h du samedi au dimanche - 19h à 7h du dimanche au lundi > Capacité maximale de 12 personnes
	• Prestations fournies	> Petits déjeuners de 8H à 10H15, déjeuner de 12H à 13H15 > Accès à un point multimédia, aux douches, à la laverie, à la bagagerie, à l'espace coiffure > Accès à la santé > Accès au droit via un Travailleur Social D.E.	> Petits déjeuners de 8H à 10H15, déjeuner de 12H à 13H15 > Accès à un point multimédia, douche, laverie, bagagerie	> En mode Halte de nuit, fonctionnement sous alerte > Salle de repos avec collation et boissons chaudes servies

NOM PRESIDENT ADRESSE		FONCTIONNEMENT ANNUEL		FONCTIONNEMENT SOUS ALERTE
		Du lundi au vendredi	Week-ends et Jours fériés	
<b>LES AMIS DE JERICHO</b>  <b>M. BOROT</b>  319, avenue Colonel Picot 83100 TOULON	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horaires d'ouverture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ de 8H15 à 18H00</li> </ul>		Transfert organisé à 18h par les Amis de Jéricho, vers les <del>Favières</del> .
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestations fournies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Petit déjeuner (tous les jours de 8h15 à 9h30), Repas (11h30 à 13h00), Douches (8H30 à 11h30), Courrier (9h00 à 12h00), Bagagerie (8h30 à 12h00 – après-midi et week-end à la demande), Ateliers d'animation selon le planning hebdomadaire.</li> <li>➤ Service restreint le dimanche et jours fériés (petit déjeuner, soupe et sandwiches le midi et collation le soir)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Collation, sanitaire</li> </ul>
<b>LES AMIS DE PAOLA</b>  <b>MR FIFIS</b>  15 rue <del>Maurin</del> des Maures 83600 FREJUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horaires d'ouverture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ de 8H00 à 14H30 : accueil inconditionnel et de 14H30 à 18H00 sur RDV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le samedi : accueil inconditionnel de 9H30 à 13H30</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ouverture sur demande de la DDCS du Var en cas de passage en niveau 1 ou supérieur, l'accueil de jour la nuit à compter de la réception de l'avis de mobilisation pour une ouverture 7j/7 de 8H30 à 18H00 et de 18H à 8H00 le lendemain matin</li> <li>➤ Capacité : 21 places</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestations fournies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Petit déjeuner et déjeuner le midi offerts en semaine et le week-end</li> <li>➤ Mise à l'abri dans la journée, douches et buanderie, domiciliation et ateliers (informatique, randonnée,</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Petit-déjeuner, douches et collation le midi</li> </ul>

### 1.2.3. Le public :

D'après une étude réalisée en 2014, le public type des ADJ sont des hommes isolés, marginalisés, de 41 à 50 ans. Toutefois il semble qu'il y ait un fort rajeunissement ces dernières années, notamment avec l'augmentation d'un public « jeune majeure ». Si la propension de femmes est un peu plus faible, elles n'en sont pas moins relativement nombreuses parmi le public accueilli par les ADJ. Il semblerait également qu'il y ait une forte augmentation du nombre de personnes correspondant à une population inscrite dans un parcours migratoire plus que dans un processus de marginalisation. Aussi le public des ADJ peut-être « en voie de marginalisation » ou être complètement désaffilié socialement.

L'évolution des profils et des publics depuis 2014, nécessitera de fournir un important travail d'analyse des rapports d'activité mais surtout de mener une étude de terrain pour mieux cerner les caractéristiques et les besoins du public actuel.

## 2. Contexte

### 2.1. Le contexte socio-politique

#### 2.1.1. La politique Accueil Hébergement Insertion (AHI) :

Un référentiel national des prestations du dispositif « Accueil-Hébergement-Insertion » précise depuis 2011 les pratiques attendues par l'Etat. Le plan département AHI et le Service Intégré Accueil et Orientation (SIAO) sont les outils premiers de ce pilotage. ***« Les acteurs du dispositif « AHI » sont impliqués dans l'élaboration des politiques sociales territorialisées. Dans l'exercice du partenariat avec les pouvoirs publics, il est reconnu aux opérateurs associatifs un droit à l'innovation »<sup>85</sup>.***

Cette politique se décline à travers des principes forts : « le logement d'abord », ordinaire et des-institutionnalisé en priorité, une aide immédiate, permanente, dans « l'aller-vers », un accueil inconditionnel. *« Le seul critère de l'accueil est celui de la détresse sociale »*, adapté à la temporalité des personnes, une couverture territoriale adaptée aux besoins, une égalité de traitement, le respect des droits individuels<sup>86</sup>, la mobilisation de compétences qualifiées multiples et transversales pour affiner le diagnostic et l'orientation des personnes et un accompagnement dans tous les aspects de la vie sociale. La seule interruption possible dans le dispositif est lorsque « la personne a retrouvé son autonomie ».note bas de page.

Ces accompagnements se déclinent selon les principes du service public : la continuité de la prise en charge, l'égalité, l'adaptation des prestations à la demande sociale des publics accueillis et la neutralité. Cela se traduit par le respect et la participation des personnes et une aide immédiate, globale, qualifiée et adaptée. Le droit commun doit être le premier espace à intervenir plaçant ce dispositif comme subsidiaire.

Les opérateurs de terrains doivent ainsi s'administrer à travers la gestion des ressources humaines et financière, les tâches administratives, la maintenance et l'entretien, la démarche qualité ou encore les obligations statutaires légales. Ils doivent également coordonner et animer le réseau territorial et participer à l'évolution des politiques publiques.

---

<sup>85</sup> CIRCULAIRE N° DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion.

<sup>86</sup> Ex : vie de couple, sexualité, animal de compagnie, droit à un espace privé, à la sécurité...

« Les AJ participent à la mission de service public chargé de la protection des personnes sans-abris et en situation de détresse, elles participent au dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans-abris ou en détresse de procéder à une première évaluation de leur situation médicale psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou service qu'appel leur état»<sup>87</sup>.

Ainsi les ADJ, doivent répondre aux critères et aux exigences du référentiel. Ce qui peut se traduire spécifiquement par la formulation de trois questions: Qui ? Quand ? Comment ? Sur la base de ce référentiel nous avons pu concevoir une « fiche définition » permettant de clarifier la fonction et les compétences attendues par l'Etat quant aux prestations fournies et financées des ADJ (cf. Annexe I). Cette « fiche définition » permet d'établir les critères et exigences étatiques relatives aux ADJ. Au-delà de prestations factuelles « mise à l'abri », alimentation... Nous pouvons retenir trois principes essentiels : **accueil inconditionnel, accessibilité et continuité de service**. La **coordination des acteurs** est également une exigence pour les acteurs car sans elle la continuité de service ne peut être garantie.

### 2.1.2. L'évaluation des politiques publiques

Afin d'assurer et de cadrer l'évaluation des politiques publiques, le gouvernement français a créé plusieurs guides. L'un d'eux, paru en décembre 2012, construit par l'inspection générale de l'administration, l'inspection générale des finances et l'inspection générale des affaires sociales, correspond à notre cadre d'expertise en termes de structuration et concerne le « *Cadrage méthodologique de l'évaluation des politiques publiques partenariales* »<sup>88</sup>. Nous avons adapté ce guide à la démarche spécifique de notre cadre d'étude. Nous retiendrons ici une synthèse des éléments les plus notables ressortant de ce travail (cf. annexe III). La priorité dans l'évaluation des politiques publiques est donnée à **la construction d'une vision partagée**<sup>89</sup> entre les différents acteurs autour des objectifs de la politique publique, de leur mise en œuvre, des indicateurs de son efficacité et des effets attendus/produits. La vision partagée cherche ainsi à produire une **cohérence collective et priorisée** entre **les moyens et les objectifs** qui la définissent.

---

<sup>87</sup> Convention départementale DDCS/ADJ.

<sup>88</sup> DESTAIS N., MARIGEAUD M., BATTESTI JP., Guide « cadrage méthodologique de l'évaluation des politiques publiques partenariales », Ed. Inspection générale des affaires sociales, France ; Inspection générale des finances, France ; Inspection générale de l'administration, France ; décembre 2012. <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/124000683/> consulté le 26/11/2018

<sup>89</sup> La vision partagée n'induit pas un consensus.

Deux phases sont définies et nécessaires à la démarche d'évaluation :

1/ **le diagnostic** : une évaluation pragmatique s'appuyant sur : la valorisation et la mesure de la pertinence, de l'efficacité et de l'efficience de l'existant.

2/ **l'élaboration de scénario de réforme** : si la question budgétaire est à prendre en compte, elle ne peut en aucun cas être le seul élément justifiant une préconisation : le sens de l'intervention sociale et la démarche d'amélioration continue doivent rester les priorités.

Ce guide permet donc tant de définir des étapes et les priorités en matière d'évaluation et de mise en œuvre des politiques publiques. Ainsi la phase de diagnostic doit être préalable à toutes actions visant à modifier l'existant. La coordination des acteurs semblent également être une priorité : la cohérence collective est un préalable à l'harmonisation des pratiques puis des financements.

## **2.2. Le contexte institutionnel**

**La commande initiale faite par la DDCS, vise un double objectif :**

*« D'une part, bien définir le périmètre d'intervention des accueils de jour en fonction des besoins et des publics ; d'autre part prendre en compte les ressources financières pour adapter, si nécessaire, les enveloppes allouées à chaque accueil de jour et/ou les prestations offertes. »*

*« Une part de présentiel sur le terrain devra être consacrée à cette étude qui nécessite la rencontre des opérateurs et des usagers. »*

**Nous pouvons reformuler cette commande en trois axes d'étude :**

- Développer des formes adaptées d'accueil et d'accompagnement pour harmoniser l'offre territorialement.

- Améliorer la prise en charge des personnes en grande exclusion établissant un diagnostic des besoins et des attentes de ce public et en poursuivant le rapprochement des différents secteurs (social et sanitaire).

- Adapter, si nécessaire, les enveloppes financières allouées<sup>90</sup>.

**Suite à une première rencontre avec la DDCS en date du 7 novembre 2018<sup>91</sup>, nous avons pu évaluer la globalité de la problématique:**

---

<sup>90</sup> Garder la même enveloppe mais redéfinir sa distribution entre les accueils de jour.

<sup>91</sup> Rencontre enregistrée, retranscrite et analyse, Cf. annexe II.

Un échange autour des attentes de notre commanditaire avec recueil des éléments<sup>92</sup> nous a permis de situer et d'identifier les différents enjeux inhérents à la réalisation de cette étude<sup>93</sup>. Nos questions se sont centrées tant sur des éléments factuels que sur des représentations. Nous ne reprendrons ici, que les éléments significatifs pour l'élaboration du cahier des charges et de notre méthodologie. La retranscription de l'entretien et son analyse sont présentées en annexe.

L'étude de terrain vise pour le commanditaire à répondre à deux principes :

- **Territorialiser** : la mise en œuvre des missions des AJ rencontre des réalités hétérogènes sur le département, il est important d'identifier des réponses rapides et opérationnelles au plus près des besoins et des ressources des territoires.

- **Simplifier et coordonner** : les personnes en précarité tout comme les professionnels de terrain qui doivent au quotidien leur apporter une réponse adaptée et rapide sont confrontés à la complexité des multiples dispositifs et acteurs qu'ils peuvent mobiliser. Cette commande promeut une approche au plus près des situations avec pour ambition d'améliorer la mise en réseau des différents acteurs et la valorisation de leurs services.

Ressorte ainsi le besoin de **mieux cerner et comprendre le public et ses besoins**. Cet échange aura également permis de mettre en exergue les **enjeux liés à la coordination des acteurs** et au maillage partenarial.

### 2.3. La commande retenue

A travers l'analyse des politiques publiques relatives à notre domaine d'étude, à la demande formulée par la DDCS et du contexte dans sa globalité. Nous pouvons considérer que la commande d'une étude vise dans sa globalité in fine à « connaître », « comprendre », « harmoniser ». Il nous semble important de rester au plus près de la commande afin de répondre aux mieux aux attentes du commanditaire.

Le travail de formulation doit ainsi nous permettre de porter clairement et consciemment

---

<sup>92</sup> Nous ne reprendrons ici, que les éléments significatifs pour l'élaboration du cahier des charges et de notre méthodologie. La retranscription de l'entretien et son analyse sont présentées en annexe.

<sup>93</sup> Dans une volonté similaire une première étude a été réalisée en 2014. Celle-ci n'a pu être menée à son terme du fait de la difficulté à définir avec les acteurs des indicateurs communs.

les enjeux que nous acceptons mais aussi de « périmètrer » notre étude. Celle-ci doit effectivement être réalisable dans l'espace-temps qui nous est donné et s'adapter à la réalité du terrain et des dynamiques institutionnelles. Cette reformulation nous permet également de mieux définir la posture que nous pouvons tenir afin de favoriser le bon déroulement de l'étude qui doit s'inscrire dans un processus jalonné d'étapes sans cela elle pourrait rencontrer les mêmes limites que celle qui fut réalisée en 2014<sup>94</sup>. Nous pouvons ainsi reformuler l'objet de notre étude en nous appuyant sur l'analyse précédemment présentée :

« **Connaitre** » :

1/ évaluation, diagnostic des besoins et des demandes du public des accueils de jours : quels profils, quels habitus, quelles orientations, vers quels dispositifs et pourquoi ?

2/ définition, clarification et valorisation des pratiques des accueils de jour (mettre en avant la réalité des pratiques, et clarifier les forces et faiblesses des acteurs).

« **Comprendre** » :

3/Analyse des écarts entre les besoins du public et les réponses apportées par les accueils de jour du territoire varois.

« **Harmoniser** »

4/ coordonner : construire une vision partagée/ construire un langage commun

5/ harmoniser les pratiques en renforçant la collaboration/coopération des acteurs

6/ harmoniser les enveloppes financières allouées.

Au regard du temps imparti pour la réalisation de cette étude, du contexte institutionnel et politique, envisager une harmonisation, sans passer préalablement par une amélioration de la coordination des acteurs peut représenter un écueil méthodologique. La réalisation des six étapes précédemment présentées exige une temporalité conséquente<sup>95</sup>.

Nous proposons donc que cette étude se centre sur les étapes 1, 2, 3. Nous pouvons éventuellement impulser l'axe 4, à travers la mise en place de focus groupe et de technique de participation et de circulation de la parole<sup>96</sup>.

Nous formulerons donc ainsi notre sujet d'étude : **Réalisation d'une étude afin de**

---

<sup>94</sup> La temporalité et le respect de ces étapes garantiront une réalisation favorable de l'étude.

<sup>95</sup> Du fait des étapes préalables nécessaires et de l'importance d'une co-construction et l'adhésion des acteurs.

<sup>96</sup> Nous pourrions nous appuyer sur une approche sociologique du groupe et sur des techniques de systémie

**mieux connaître le public et les pratiques des accueils de jour sur le territoire varois et d'analyser les écarts entre besoins et pratiques.** *Eventuellement:* Et impulsion d'une dynamique de coordination des acteurs.

### **3. Mise en œuvre de l'étude**

#### **3.1. Objectifs et démarche :**

Cette étude se dessinera autour de deux objectifs principaux :

- diagnostic des besoins du public.
- travail de définition et de clarification de l'activité des ADJ en collaboration avec ceux-ci.

Nous pourrions ensuite proposer par le biais d'atelier de groupe un travail de définition d'une vision partagée et de construction d'un langage commun entre les acteurs de terrain. Ce travail se déclinera à travers trois axes ou « voies d'accès » qui pourront permettre une approche globale et une vision éclairée de la complexité de notre sujet :

- **le ou les public(s),**
- **les accueils de jour,**
- **les partenaires.**

La démarche s'appuiera dans un premier temps sur une étude documentaire (lois, règlements et cadre) définissant précisément les contours des politiques publiques relatives au domaine d'étude. Nous proposons dans un second temps de recenser les besoins et les demandes des publics. A travers des temps de présentiel au sein des ADJ mais aussi éventuellement dans l'accompagnement des maraudes réalisées par les partenaires en lien avec le public concerné. Les données recueillies permettront de construire une meilleure connaissance des publics et de leurs demandes particulières.

Dans un troisième temps, nous mènerons en partenariat avec les ADJ, un travail de définition et de clarification de leurs activités et de leurs pratiques. Ce travail pourra se faire par le biais d'entretiens semi-directif avec les acteurs (directions, administrateurs, professionnels et bénévoles).

Nous pourrions en suite proposer une mise en parallèle des résultats obtenus dans le

cadre de ces deux investigations. Nous fournirons ainsi une analyse des écarts entre besoins et prestations actuellement fournies.

Dans un derniers temps<sup>97</sup>, nous pourrions proposer la mise en place de groupe de travail réunissant de façon transversale les acteurs du champ afin de travailler la construction d'une vision partagée et d'un langage commun entre tous. Ce dernier point pourra ensuite, à posteriori de notre étude, permettre de mettre en place une meilleure coordination des acteurs et si besoin l'homogénéisation attendue.

### 3.2. Méthodologie :

Thèmes	Objectifs	Recherche documentaire	Méthode d'enquête	Résultats attendus	Temporalité
Public	1 : Identifier le profil des publics	- Politiques publiques -Rapports / Référentiels / Plans - Projets d'établissement / de service des AJ. -Rapports d'activité / de gestion de chaque AJ.	Présentiel au ADJ et Maraude Entretiens semi-directif individuel ou collectif auprès du public accueil de jour	- Avoir la vision la plus complète du public accueilli et de ses spécificités - Identifier une évolution du public	<b>Janvier :</b> élaboration d'une grille d'entretien et de référencement <b>Février/MARS :</b> réalisation des entretiens <b>Avril/Mai :</b> traitement et analyse des données
	2. Identifier les besoins et demandes				
Accueils de jour	3 :Définir l'intervention des ADJ	-Politiques publiques -Conventions attributives de subvention -Référentiel national des prestations. -Projets d'établissement / de service des AJ. - Rapports d'activité / de gestion de chaque AJ. -Référentiel AHI	Présentiel au ADJ et rendez-vous formalisés avec les acteurs : Directions, Administrateurs associatifs, professionnels et bénévoles	- Avoir une vision précise des pratiques de chaque accueil de jour (évaluation des forces et faiblesse) - Mise en exergue du commun et des écarts	<b>Janvier :</b> Prise de contact avec les ADJ et les partenaires et élaboration d'une grille d'entretien, <b>Février/MARS :</b> réalisation des entretiens, <b>Avril/Mai:</b> traitement et analyse des données
	4 : Travail d'amorce autour de la notion	-guide de cadrage d'évaluation des politiques	méthodologie	Circulation de la parole, clarifier les	<b>Avril/Mai :</b>

<sup>97</sup> Sous réserve de validation.

	de coordination	publiques partenariales,	« systémique » et « focus groupe », notamment : 3 rencontres de 2h avec un cadre et un travailleur social des ADJ	représentations des uns et des autres, permettre de trouver sens le commun des actions...	mise en œuvre de groupe de travail
--	-----------------	--------------------------	---	---	------------------------------------

### 3.3. Calendrier :

Tâche	10. 18	11. 18	12. 18	01. 19	02. 19	03. 19	04. 19	05. 19	06. 19	07. 19
Réception de la commande initiale et phase de diagnostique										
Elaboration du cahier des charges										
Validation du cahier des charges										
Mise en œuvre de l'étude										
Réalisation de l'objectif 1 et 2										
Réalisation de l'objectif 3										
Réalisation de l'objectif 4										
Analyse et traitement des données et rédaction du rapport										
Restitution des résultats de l'étude au commanditaire										
Exercice de soutenance										
Remise du rapport d'étude										

A titre indicatif : la répartition du temps de travail devrait s'approcher de cette projection :

175 heure consacrées à l'étude de terrain x 3 personnes = 525 h

- Travail de documentation, élaboration du cahier des charges et veille documentaire :

35hx3= **105 h**

- Temps de présentiel sur les ADJ : 10h x 2 personnes x 7 ADJ = **140 h**

- Maraude et partenariat : 7 x 4h = **28 h**

- Impulsion et coordination : 3 x 4h (échange et préparation) x 2 pers = **24 h**

525 - 297 = 228 h restantes pour le traitement de données, l'analyse et la rédaction.

Soit : 228/3 = **76 h par personne**

### 3.4. Estimation des frais engagés :

Nous prévoyons :

- environ 10 h de présentiel sur chaque accueil de jour (soit x7),
- deux à trois maraudes de 2h,
- 3 rencontres de 2h en groupe de travail. Ainsi nous estimons qu'il faudrait prévoir 15 aller/retour (nous prendrons Marseille comme référence)/ ADJ (nous prendrons Toulon comme référence), frais d'essence et de péage compris.

## **Partie II : Méthodologie et Groupe de travail**

**Approche, outil méthodologiques et groupe de travail :**

<b>Introduction et attendus de l'étude.....</b>	<b>22</b>
<b><u>1.Méthodologie.....</u></b>	<b>23</b>
Phase exploratoire et une acculturation avec le sujet d'étude : de la théorie à la rencontre :	23
Définition d'outils de recueil de données communs et mise en œuvre de l'étude : _____	26
Analyse des données _____	37
Restitution et clôture de l'étude _____	37
<b><u>2.Dynamique et organisation du groupe de travail :.....</u></b>	<b>38</b>
La phase exploratoire _____	38
La phase de recueil de données _____	39
La phase d'analyse _____	41
<b><u>3.Enseignements.....</u></b>	<b>42</b>

**Introduction et attendus de l'étude**

Dans le cadre de notre sujet d'étude, nous nous intéressons tant aux profils et aux habitus d'un public, qu'aux fonctionnements organiques et systémiques des ADJ. Si notre travail et la réalisation de notre étude induisent la récolte et l'analyse de données quantitatives, que nous appelons dans notre groupe les « **données froides** », nous nous devons également une approche qualitative. **Nos outils seront donc entre autres, les « facteurs/indicateurs »** : relevant d'une tentative de classer les objets d'étude en dégagant ce qui leur est **commun**. A côté de cette **voie synthétique**, nous aborderons une **voie analytique** afin d'établir des **distinctions ou singularités**. Ainsi dans le cadre de notre étude, la construction de facteurs, répond à la volonté de définition d'indicateurs du commanditaire : elle permettra d'établir le commun mais aussi les espaces de singularité des objets d'étude. Une **approche systémique** prenant en compte la réalité des **interactions et influences extérieures et leur traduction dans l'observation et l'analyse du potentiel d'adaptation** des organisations en question : les ADJ. Le biais systémique de notre approche, comprend de poser en amont la considération que **chaque**

**accueil de jour du territoire varois représente en soi un système à part entière tout en appartenant à un système plus global : le maillage territorial de veille sociale.**

**L'interdépendance des uns et des autres doit assurément être pris en compte dans la dimension territoriale et partenariale participant à l'activité et à l'identité des Accueils de jour.**

Pour synthétiser le propos, nous avons déterminé la construction de facteurs (indicateurs) permettant de mettre en lumière le commun (idéaux types : publics, pratiques, habitus) mais aussi les singularités. Les approches situationnelles et systémiques seront ainsi complémentaires d'une simple approche factorielle. L'étude visera donc à mettre en exergue la singularité et la complémentarité des pratiques dans une forme d'enrichissement d'un maillage partenarial territorial. Cette approche qualitative, passe dans notre méthodologie par une observation-participative, en « ethnos », des accueils de jour, de leur fonctionnement et des habitus de ces lieux, des accueillant et des accueillis. Ainsi sera recueilli ce que nous nommerons les « **données chaudes** ».

**Dans un langage simplifié, notre travail est de proposer une photographie à un instant T du fonctionnement et du public des ADJ sur le territoire varois, en tenant compte du contexte situationnel interne et externe définissant et induisant des modalités de fonctionnement communes et différenciées.**

## **1. Méthodologie**

### **Phase exploratoire et une acculturation avec le sujet d'étude : de la théorie à la rencontre :**

Notre premier travail a été de nous partager les lectures et de construire une culture et une connaissance du secteur AHI. Ces lectures étaient axées essentiellement sur les référentiels nationaux, les textes de lois et les éléments de cadrage politique (de la déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 au dernier document de politiques transversales).

Mais nous avons également pris connaissance de témoignages, d'études menées, de rapports relatifs à notre thème. Nous nous sommes également familiarisés avec le fonctionnement et la mise en œuvre des politiques déconcentrées dans lesquels s'inscrivent les

missions de la DDCS, notre commanditaire, et les politiques d'insertion.

Nous avons ainsi pu cerner les enjeux et les dynamiques traversant les acteurs du champ : coordination, rationalisation, transversalité ministérielle... Cette phase nous a également permis de mieux cerner les missions et l'organisation du dispositifs de veille sociale dans lequel sont inscrit les acteurs associatifs gérant les accueils de jour que nous avons à étudier. Sur un plan théorique, il a également été nécessaire de construire une connaissance territoriale : tant de l'offre de services présente sur le territoire que de la réalité territoriale : les enjeux politiques, les caractéristiques démographiques, sociales et économiques du territoire : le département du Var.

Dans un second temps, nous avons pris contact avec le commanditaire de l'étude afin de mieux cerner les enjeux et les attendus autour de cette commande. Celle-ci a été décortiquée, étudiée « mot à mot », et à l'appui de cette première réflexion et des premiers éléments théoriques que nous avons pu appréhender nous avons pu relever un ensemble d'interrogations que nous avons soumis lors d'une première rencontre avec la DDCS. Cette rencontre a eu lieu début novembre 2018. Le propos a ensuite été entièrement retranscrit et a pu également servir de support à la construction du cahier des charges et à la reformulation de la commande.

Une fois le cahier de charges validé par le commanditaire, nous avons déterminé avec celui-ci des modalités de prise de contact avec le terrain. Nous avons convenu que la DDCS, informe les accueils de jour de sa commande et leur transmette le cahier des charges afin d'assurer une réelle transparence de la démarche et de faciliter nos prises de contact. Après que cette information ait été faite. Nous nous sommes répartis les accueils de jour au sein de l'équipe. Etant chacun d'avantage ancré dans d'autres domaines du travail social et malgré un travail théorique approfondi de familiarisation avec l'objet de notre étude, il nous fallait apporter une dimension davantage concrète à notre approche afin de pouvoir mieux cerner la réalité du terrain et construire des outils adaptés.

Cette dimension concrète nécessite la rencontre avec l'objet réel de l'étude. Aussi nous avons fait le choix que celle-ci soit **empirique** dans un premier temps. Cette posture tendait à accorder à notre démarche une capacité « d'étonnement », qui bien que nuancée par l'étude théorique réalisée en amont, avait pour ambition d'apporter un regard complémentaire et plus global que celui qui aurait pu être le nôtre, s'il ne s'était appuyer que sur une grille d'observation

et d'analyse prédéfini et construite en fonction de nos lectures.

La richesse de cette approche a permis de limiter les « œillères » ou le caractère trop enfermant et limitant d'une approche sur-théorisée.

L'écueil principal de cette méthode de rencontre avec le sujet est sûrement son aspect chronophage... Observer et écouter, ce qui se joue et se dit spontanément des habitudes, des pratiques tout en ayant conscience que la simple présence du membre de l'équipe d'étude pourra impacter le déroulement « habituel » des interactions du quotidien des ADJ. Qu'est ce qui réunit ces personnes entre elles ? Qu'est ce qui fonde ce collectif et lui permet de fonctionner (ou de dysfonctionner) ? Nous touchons ainsi à l'ethnos tel que Michel Vial le définit, notre souci de transparence, ne nous permettant tout de même pas d'entrer pleinement dans une réelle méthodologie de l'ethnos, car nous nous sommes bien présentés comme étudiants réalisant une étude commanditée par la DDCS.

*« L'idée des ethno méthodologues est qu'il faut être au même niveau qu'eux. L'idée est que si l'on se présente comme chercheur, ils mentent. L'idée est que la sociologie fait dire aux gens ce qu'elle attend. »*

*« Les difficultés de cette méthode sont d'être assez proche des gens pour obtenir quelque chose de vrai tout en restant étranger au monde pour être étonné de ce qu'ils font.*

*Notre curiosité s'émousse vite ;*

*Autre difficulté : le traitement. C'est un peu magique. Les ¾ des gens voient la théorie après. C'est une affaire d'intuition. C'est impossible pour les gens trop rationnels. Il y a un jeu de rangement et d'organisation. On ne sait pas à l'avance si on va y prendre du plaisir, ou si cela insupportable. IL y a une prise de risque. Les méthodes doivent être des orientations »<sup>98</sup>*

Nous avons donc considéré que cette approche apporterait une vraie richesse dans la découverte d'un système permettant une forme de partage du vécu mais aussi la mise en exergue du remarquable, de l'inhabituel, de la singularité...

Ainsi dans un premier temps l'élaboration du cahier des charges s'est appuyée sur une méthodologie de démarche de projet cherchant à établir un diagnostic systémique et contextuel de l'objet d'étude et de son environnement.

---

<sup>98</sup> In Méthode de l'ethnos, Epistémologie Méthodologique, Michel Vial, le 6 décembre 2006, <http://sciencesdeleucaix.over-blog.com/article-4834960.html>

Ce point incluant une approche exploratoire et théorique afin de déterminer : des aspects politiques, légaux, institutionnels, géographiques, partenariaux, historiques, démographiques... entourant l'objet de recherche et nous permettant de **construire une image, une première représentation étayée de l'objet d'étude**. Elle a été complétée d'une phase empirique afin de permettre la construction des outils de recueil de données en s'appuyant sur la rencontre situationnelle des usagers et des professionnels.

## **Définition d'outils de recueil de données communs et mise en œuvre de l'étude :**

Nous avons dans un second temps eu à construire un recueil de données s'appuyant sur les objectifs formulés dans le cahier des charges. Celle-ci devant retracer :

### **1/ les données à recueillir :**

Le cahier des charges que nous avons construit définit de la façon suivante notre objet d'étude et à travers le phasage abordé en amont :

#### **« Connaitre » :**

*1/ évaluation, diagnostic des besoins et des demandes du public des accueils de jours : quels profils, quels habitus, quels orientations, vers quels dispositifs et pourquoi ?*

*2/ définition, clarification et valorisation des pratiques des accueils de jour (mettre en avant la réalité des pratiques, et clarifier les forces et faiblesses des acteurs).*

#### **« Comprendre » :**

*3/Analyse des écarts entre les besoins du public et les réponses apportées par les accueils de jour du territoire varois.*

#### **« Harmoniser »**

*4/ coordonner : construire une vision partagée/ construire un langage commun »*

Il s'agissait donc pour définir les besoins des publics, de définir des profils type, mais

également de recueillir leur parole, ainsi que celle des professionnels.

Concernant les prestations fournies, il nous semblait judicieux de construire une identification des fonctionnements, encadrements, moyens et services mis en place par chaque ADJ, notamment en se référant au référentiel national des prestations du dispositif AHI.

Il nous a fallu donc déterminer les moyens et les modalités de mise en œuvre de l'étude pour répondre à ces objectifs :

## **2/ les moyens de recueil : qui, comment ?**

Cette phase de notre travail relève d'une réelle volonté de **rationalisation** de nos observations et de mise en commun de nos étonnements et des éléments saillants remarqués par chacun. Cette rationalisation comporte ainsi deux dimensions : une dimension quantitative (recueil de données froides) et une dimension qualitative (recueil de données chaudes).

Ainsi à posteriori de la première phase empirique, seront dégagés à travers la mise en commun des éléments saillants permettant d'expliquer la singularité des organisations étudiées. Si comme le décrit Madeleine Gravitz, **l'aspect quantitatif** est une méthode de recherche semblant de prime abord assurer une certaine fiabilité, il est important tout de même de s'assurer de l'exactitude des données, son apport de matériaux valorisable pour l'objectif de l'étude, une technique permettant d'accéder à des informations ne pouvant être disponibles autrement. Pourtant la simple méthode quantitative, apparaît comme réductrice face à complexité des systèmes et de l'objet d'étude, il est important de considérer les limites de la méthode et donc la nécessité d'utiliser par ailleurs un recueil et une analyse **qualitative**, afin de s'assurer que l'étude rende également compte de ce qui n'est ni quantifiable, ni comparable.

« *Les mathématiques sont avant tout un langage, un moyen de communication.* » (p.364), alors il semble essentiel d'avoir à cœur de chercher par le biais des chiffres à donner une représentation la plus fidèle possible d'une réalité, mais celle-ci ne saura remplir cet objectif sans une démarche empirique et qualitative.

Aussi le choix des informations prélevées et leur niveau de précision devait chercher cette représentativité à travers des notions de validité, qui « *implique l'exactitude du résultat par rapport à l'objectif cherché, la correspondance avec la réalité choisie* » (p 368) et de fidélité « *La fidélité réside donc dans la concordance d'observations faites avec les mêmes*

*instruments par des observateurs différents, sur les mêmes sujets » (p368).*

Nous posons donc en amont la considération de l'utilité et de la complémentarité des deux méthodes : quantitative et qualitative afin de permettre un résultat qui soit le plus fidèle et le plus fiable possible.

- **Qui** : notre étude s'intéressant aux besoins des publics mais aussi aux prestations fournies, il semblait nécessaire d'approcher ces questions en s'appuyant sur différents espaces, différents discours et représentations. Nous nous appuyerons sur les données statistiques et analytiques déjà recueillies par les acteurs du territoire, les représentations des professionnels des accueils de jour mais aussi de leurs partenaires, le discours des publics au sein des accueils de jour, mais aussi en allant à la rencontre des personnes en dehors du cadre des accueils de jour, notamment avec l'idée d'entendre les personnes correspondant au profil du public accueil de jour mais ne se rendant pas dans ses lieux. Nous avons donc trois entrées : public, professionnels des accueils de jour et partenaires.

- **Comment** : Outre l'analyse des documents recueillis dans les ADJ: rapport d'activité général, RSA, Domiciliation, conventions... L'étude et le recueil d'informations devaient également passer par une part de présentiel et de rencontre physique auprès des trois espaces définis en amont : les usagers, les structures et leurs partenaires.

Thèmes	Objectifs	Recherche documentaire	Méthode d'enquête	Résultats attendus	temporalité
Public	1 : Identifier le profil des publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politiques publiques</li> <li>-Rapports / Référentiels / Plans</li> <li>- Projets d'établissement / de service des AJ.</li> <li>-Rapports d'activité / de gestion de chaque AJ.</li> </ul>	Présentiel au ADJ, observation participante et Maraude Entretiens semi-directif individuel ou collectif auprès du public accueil de jour	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir la vision la plus complète du public accueilli et de ses spécificités</li> <li>- Identifier une évolution du public</li> </ul>	<p><b>Janvier</b> : élaboration d'une grille d'entretien et de référencement</p> <p><b>Février/MARS</b> : réalisation des entretiens</p> <p><b>Avril</b> : traitement et analyse des données</p>
	2. Identifier les besoins et demandes				
Accueils de jour	3 : Définir l'intervention des ADJ		Présentiel au ADJ et rendez-vous formalisés avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir une vision précise des pratiques de chaque accueil de jour (évaluation des forces et faiblesse)</li> <li>- Mise en exergue du commun et des écarts</li> </ul>	<p><b>Janvier</b> : Prise de contact avec les ADJ et les partenaires et élaboration d'une grille d'entretien,</p> <p><b>Février/MARS</b> : réalisation des entretiens,</p> <p><b>Avril</b>: traitement et analyse des données</p>
	4 : Travail d'amorce autour de la notion de coordination	-guide de cadrage d'évaluation des politiques publiques partenariales,	méthodologie « systémique » et « focus groupe », notamment : 3 rencontres de 2h avec un cadre et un travailleur social des ADJ	Circulation de la parole, clarifier les représentations des uns et des autres, permettre de trouver sens le commun des actions...	<b>Avril/Mai</b> : mise en œuvre de groupe de travail

Pour les usagers et les accueils de jour, suite à notre première approche empirique nous avons fait le choix de construire deux grilles d'observation et de recueil d'information distinctes.

## *Les grilles de recueil :*

1 : Accueil de jour fonctionnement et organisation :

<b>nom:</b>				
<b>adresse:</b>				
<b>contact:</b>				
<b>association gestionnaire:</b>	<b>nom:</b>			
	<b>carte système (représentation de l'ensemble):</b>			
	<b>quelle mutualisation des moyens:</b>			
<i>observations particulières:</i>				
<b>organisation:</b>	<b>description fonctionnement semaine type:</b>		<b>procédure d'accueil:</b>	
<b>modalités d'ouverture</b>	<b>2016</b>	<b>nombre d'heures/an</b>	<b>2017</b>	<b>nombre d'heures/an</b>
horaires d'ouverture été:				
horaires d'ouverture hiver:				
horaires d'ouverture alerte:				
<i>Observations particulières:</i>				
<b>Partenariat</b>				
<b>qui (nom de structure/asso/acteur)</b>	<b>type (service public, asso...)</b>	<b>pour quoi/thème:</b>		
<i>Observations particulières: mutualisation de moyens?</i>				

Equipe/encadrement				
organigramme:				
fonctionnement d'équipe:	nom de l'espace (réunion d'équipe, formation...)	Rôle	présents	nombre d'heures par mois
expression du public/recueil de la parole et des demandes				
qui/nom du poste	coût	fait quoi/rôle/fonction	diplôme formation	ancienneté
<i>fiche de poste?</i>				
<i>Observations particulières:</i>				
Financement				
Qui	combien	pourcentage du total	quoi	
<i>Observations particulières:</i>				
Prestations				
Prestations		quantité annuel	coût	
			RH	matériel
besoins primaires / accueillir		douche		
		repas		
		1er soins / médical		

	laverie			
	bagagerie			
	autre			
accès aux droits fondamentaux/accompagnement social	ressources			
	accès aux soins			
	accès au logement			
	insertion socio- professionnelle			
	autre			
activités extérieurs animation	sport			
	culture			
	informatique			
	autre			
<i>Observations:</i>				

***2/ étude des publics :***

catégorie public (en nombre de personnes différentes)		femmes seules			hommes seuls			mineurs	étrangers		couple sans enfants	couple avec enfant(s)	familles monoparentales
		moins de 25 ans	25-65	plus de 65 ans	moins de 25 ans	25-65	plus de 65 ans		demandeurs d'asile	sans papiers			
2016	nombre réel												
	pourcentage												
2017	nombre réel												
	pourcentage												
orientation	bouche à oreille												
	partenaire												
	maraude adj												
	autre												
fréquence moyenne	plusieurs fois par semaine												
	une fois par semaine												
	une fois par mois												
	moins d'une fois par mois												
prestations fournies	besoins primaires / accueillir	douche											
		repas											
		1er soins / médical											
		laverie											
		bagagerie											
		domiciliation											
		autre											
catégorie public		femmes seules			hommes seuls			mineurs	étrangers		couple sans enfants	couple avec enfant(s)	familles monoparentales
		moins de 25 ans	25-65	plus de 65 ans	moins de 25 ans	25-65	plus de 65 ans		demandeurs d'asile	sans papiers			
prestations fournies	accès aux droits fondamentaux/accompagnement social	ressources / rsa / aide urgence											
		accès aux soins											
		accès au logement											
		insertion socio-professionnelle											
		autre											
	activités extérieures animation	sport											
		culture											
		informatique											
autre													
adaptations des prestations	horraires												
	encadrement												
	locaux												
	autre												
demandes et besoins exprimés	public												
	professionnels												
	partenaires												

Cette grille n'ayant pas réellement permis d'apporter des éléments significatifs pour permettre une analyse de la typologie du public. Nous avons dû nous en distancier.

Nous avons identifié plusieurs outils en mesure de donner des éléments de connaissance des publics qui fréquentent les ADJ qui sont loin d'être exhaustifs mais qui donnent modestement quelques pistes de réflexion. Les logiciels internes aux ADJ sont un support intéressant. Par ce biais, il a été possible de créer un échantillon de 1033 personnes à partir des statistiques communes à trois structures : la Seyne sur mer, Brignoles, Draguignan. Cependant cet échantillon présente un écueil. Le public est mobile. Il peut parfois fréquenter plusieurs établissements donc être comptabilisé jusqu'à trois fois pour ceux qui s'inscrivent dans une errance chronique. Partant du principe que la localisation des trois structures s'inscrit dans des réalités locales très différentes et éloignées, il est tout de même probable que cela nous apporte un éclairage pertinent.

Nous nous sommes également appuyés sur :

- les statistiques concernant la domiciliation 2017 CCAS-Associations agréées. La domiciliation est un indicateur qui précise l'ancrage des personnes sur le territoire et plus particulièrement dans les accueils de jours
- les rapports RSA 2018 qui comptabilise le nombre de BRSA accompagnés par les référents de parcours des ADJ.
- des témoignages du public et des équipes.
- des temps d'observation durant l'ouverture des ADJ.
- un espace de photo langage mis en place avec trois équipes d'ADJ.

En préalable, nous notons qu'il n'existe pas de donnée précise pour effectuer une typologie du public qui relève du dispositif de veille sociale « Alors qu'il pourrait sembler simple de caractériser une population que tout le monde croise, il est en réalité particulièrement difficile de la connaître avec précision. Il n'en existe pas de qualification juridique stable. Le terme SDF recouvre des réalités variées. Il s'agit d'un groupe composite qui rassemble des personnes vivant dans des conditions très dissemblables allant de celles d'hommes à la rue depuis longtemps – figure traditionnelle du clochard – à celles de jeunes femmes isolées ou de familles entières tout récemment expulsées de leur logement. Sous le même terme, et parfois dans les mêmes centres d'hébergement, on trouve des groupes de demandeurs d'asile venant d'Afrique ou d'Europe de l'est passés par des filières d'immigration et d'exploitation, des jeunes personnes isolées ne trouvant pas un toit pour une nuit, des vieillards habitués depuis des années aux circuits de l'assistance.

### 3/ La mise en œuvre des groupes focus :

Si nous avons choisi d'appeler ce temps de notre étude : groupe focus, il est important de préciser qu'il ne s'agit pas du groupe focus tel qu'il serait envisagé dans une méthodologie de sociologie. Ceux-ci n'ont pas seulement pour objectif le recueil de données, ils ont aussi et surtout pour visée d'impulser et d'amorcer une coordination entre les ADJ du département, mais également de vérifier voir d'évaluer la faisabilité de celle-ci.

L'idée sous-jacente étant de construire une vision partagée et un langage commun entre ses acteurs. Cette étape arrivant après les temps de présentiel au sein même des accueils, nous avons pu définir deux thèmes pertinents : le passage et le dépassement de fonction.

La méthodologie de ce temps s'est donc appuyée sur une approche sociologique des focus groupe mais aussi sur une approche systémique d'intelligence collective. Par systémique, nous entendons le principe de réunir l'ensemble des acteurs d'un système, afin d'aborder une problématique commune et l'emploi d'outil facilitant et permettant la circulation de la parole. Pour définir l'intelligence collective nous nous appuyerons sur les définitions de Banabeau (1994) : « *On parle métaphoriquement « d'intelligence » collective lorsqu'un groupe social peut résoudre un problème dans un cas où un agent isolé en serait incapable.* », ainsi que sur celle de Zara (2004) dans la finalité recherchée :

*« C'est un outil pour développer la responsabilité, la créativité, l'adaptabilité d'une organisation et garantir la mise en œuvre des décisions en réduisant la résistance au changement et en créant une émulation positive. »*

Deux étudiants du groupe de travail ont géré ce temps en se répartissant les rôles de modérateur/animateur et d'observateur. Le modérateur ayant pour mission : de prévoir le scénario, d'animer le groupe, de gérer la circulation de la parole. L'observateur ayant un rôle : de gestion de l'aspect matériel : temps, fournitures, prise de notes, enregistrement, retranscription des échanges, mais aussi de vigilance et d'écoute active.

Voici l'exemple de définition et d'organisation d'un des focus groupe proposé :

## Focus sur le dépassement de fonction

### Sujet :

Lors des temps de présentiels et à plusieurs reprises, la notion de « dépassement de fonction » a été abordée par les professionnels que nous avons rencontrés. Lors du premier focus, nous avons soumis une proposition thématique pour la prochaine rencontre collective : l'intérêt social de l' ADJ au sein du dispositif AHI, nous avons tout de même proposé en fin de séance aux participants de soumettre leur souhait pour cette future rencontre. Si nous avons guidé l'échange afin qu'il soit constructif et que chacun puisse prendre la parole, les acteurs ont pu se mettre tous ensemble d'accord sur le souhait d'aborder le « dépassement de fonction ».

### Objectifs :

Cette problématique semble rencontrée par tous les acteurs, si l'objectif premier des focus et d'impulser un langage et une culture commune, ils ont d'eux même trouvé un accord sur l'importance de ce phénomène qu'ils ont nommé « le dépassement de fonction ». Il semble donc opportun puisqu'ils ont eux-mêmes amené ce sujet, après un retour sur le focus de la semaine précédente, de **voir avec eux, ce qu'ils souhaitent aborder et comment.**

Nous noterons tout de même, deux points (si besoin de guidance) :

- **L'évolution du public** nécessitant l'adaptabilité des pratiques (d'avantage de besoin du côté du médico-social) et **le besoin, l'attente** que ces missions-outre-fonctions, soit rempli par les ADJ.

### Mise en œuvre : (*timing de référence*)

**9h-9h30** accueils des participants (café-croissants!)

**9h30 : début des échanges :**

- Retour sur le focus passage, des choses à ajouter ?, les ressentis de la dernière séance,
- Tours de table, si besoin, détermination d'un secrétaire : chargé de synthèse
- Présentation rapide de la démarche de focus et de son organisation.

**9h50 : Post-it :** Retour sur les post-it verts, puis les post-it jaunes : ce qu'ils souhaitent aborder : argumentaire, solutions...

**10h00 : Retour/mise en commun :** Choix d'un sujet à creuser

**10h10 :** brainstorming : post-it rose sur le sujet et mise en commun

*10h30 : pause de 10 min*

**10h40 : Echange,**

**11h35 : Ouverture**

Echanges : questions/réponses, possibilité de sortir du sujet et de parler de l'étude de façon plus générale.

**Ressentis par rapport à ces deux focus et perspectives**

## **Analyse des données**

Forts d'une construction méthodologique et de nos approches complémentaires, nous avons pu recueillir un matériau très dense et riche. L'analyse s'est faite dans un premier temps lors des mises en commun et des rencontres de travail. Ainsi nous avons pu dégager les thématiques et conscientiser les biais de notre approche.

Nous avons ensuite procédé à une répartition thématique, en suivant finalement les trois prismes définis dès le début de cette étude :

- Les publics : profils et besoins,
- Les prestations fournies,
- Le maillage partenarial, notamment autour du dispositif de veille sociale.

Si chacun de ces thèmes a été analysés séparément, ils ont tous été issus d'une analyse transversale des données recueillies, afin de fournir une réelle vision du public et de l'offre de service sur le département.

Concernant les prestations, le cadre d'analyse support a été la grille construite à partir des dispositions qualitatives soumises dans le référentiel national des prestations AHI.

Ce premier travail une fois mis en commun a donné lieu à un premier écrit de 120 pages, formulant tout le détail des analyses fournies par chacun afin de permettre, que chaque membre du groupe puisse interagir avec le contenu et se l'approprier.

C'est également ajouté par la suite : la rédaction de la partie explicitant notre méthodologie et la dynamique de travail de groupe, l'ajout des éléments et de l'analyse apporté par les groupe focus et un travail, d'élaboration et de réflexion d'abord individuels, puis mis en commun concernant les points saillants que sont : l'inconditionnalité de l'accueil, le passage, la temporalité et les adossements.

## **Restitution et clôture de l'étude**

Nous avons pu convenir avec le commanditaire de l'étude que la restitution se fasse en présence des acteurs concernés : ont été conviés les accueils de jour et les partenaires principaux de ceux-ci. Nous n'avons par contre pas pu échanger davantage avec le commanditaire sur les modalités de cette restitution.

Nous avons fait le choix d'appuyer la restitution de notre étude par une présentation PowerPoint, de 10 diapos avec maximum 5 points clefs reprenant les thèmes et points saillants repérés dans notre étude.

## **2. Dynamique et organisation du groupe de travail :**

### **La phase exploratoire**

Après avoir reçu la « commande synthétique » formulée par le commanditaire en octobre 2018, et que le groupe de travail ait été constitué, nous avons pu avoir un premier échange qui nous a permis de déposer nos représentations, et de construire nos premiers outils de coordination : une adresse mail commune, un drive pour le partage des fichiers..., nous avons également construit un premier calendrier pour borner l'avancement de la construction du cahier des charges.

Nous avons procédé dans un premier temps par recherches empiriques. En s'appuyant sur ces premiers éléments, nous avons dégagé des premiers thèmes de recherche ou de connaissance à construire grâce à un brainstorming et une concertation. Nous avons donc défini et avons mis en place une répartition thématique des recherches théoriques à mener. Au fur et à mesure et à l'issue de nos recherches respectives, nous avons nourri un document commun, que nous avons nommé « Diagnostic ». Celui-ci a permis la construction d'une culture commune, complexe et complémentaire et ce afin d'aboutir à l'élaboration d'un cahier des charges qui fasse consensus au sein du groupe de travail.

Notre première difficulté en termes de coordination et de cohérence au sein du groupe de travail a relevé d'une lecture différente des attendus de l'exercice. La reformulation de la commande dans le cahier des charges, n'était-elle qu'une question de sémantique ou pouvait-elle également intervenir en termes de définition, d'un re-périmétrage de l'étude ? La réalité de l'ampleur de la commande formulée dans la commande synthétique et reformulée lors de la rencontre (diagnostic des besoins et des attentes du public des sept accueils de jour du département, évaluer les prestations fournies, mener une expertise financière afin de déterminer si besoin l'adaptation des enveloppes financières) a d'elle-même apporté un cadrage sur ce point : une mise en perspective méthodologique de la réponse à ces attendus à montrer la quantité et la temporalité nécessaire afin de répondre de façon qualitative à ces questions.

Or le temps imparti étant limité et l'étude devant être menée sur l'ensemble du département et auprès de sept structures différentes, nous avons procédé par l'élaboration d'un « phasage de la commande » et la détermination de la faisabilité en fonction de nos moyens. Pour répondre à la commande de départ, il aurait fallu envisager la mise en place de six étapes, la réalité de nos moyens nous donner la possibilité d'en aborder quatre pour respecter le calendrier imposé par le cadre de notre formation. Cette approche nous a permis de trouver un consensus au sein du groupe de travail.

Nous avons également rencontré des biais dans notre prise de contact avec les ADJ:

Dans un premiers temps, le manque de coordination au sein du groupe a laissé place à des méthodes et des temporalités (mail, appel...) différentes. Ensuite les enjeux liés à l'étude (commanditée par les pouvoirs publics sur des acteurs associatifs conventionnés et subventionnés), et le caractère relativement anxiogène de celle-ci pour nos objets d'étude a pu nécessiter une approche très précautionneuse, pour lever les freins et les résistances à la mise en œuvre de notre mission. Cela a donc nécessité de réellement individualiser nos approches avec les acteurs, selon les résistances perçues et énoncées.

Autre écueil de notre approche, s'il eut été intéressant que nous nous déplaçons à plusieurs sur le terrain : tant pour croiser les regards que pour permettre à nos interlocuteurs davantage de choix d'alliance, pour des raisons organisationnelles (contraintes professionnelles extérieures, temporalité, éclatement et étalement du territoire d'intervention...), nous n'avons pu intervenir qu'individuellement au sein des accueils de jour. Cette répartition s'est faite de façon à favoriser une réelle proximité entre l'étudiant et l'objet d'étude.

## **La phase de recueil de données**

Notre approche exploratoire est venue créer un premier biais : nous savions déjà qu'il faudrait trouver une solution afin d'assurer plus qu'un socle commun, une réelle grille de lecture commune pour les membres de l'équipe de l'étude. L'échec de l'étude menée en 2014 avait déjà annoncé que les réalités parcourant les accueils de jour, notamment dans leur fonctionnement, rendrait tout travail de « comparaison » complexe. Pour garantir un regard le plus complet sur nos objets d'étude nous avons donc fait le choix de construire des grilles d'observation idéales et donc très exhaustives.

Nous savions déjà, que nous pourrions les remplir de façon exhaustive. Nous avons souhaité recueillir ainsi un maximum d'éléments afin de repérer ultérieurement le commun et les écarts entre chacun de ces structures. La grille a donc permis de repérer l'exhaustivité des données repérables sur chaque accueil de jour. Le détail de ces grilles a rendu leur investissement difficile et celui-ci s'est fait de façon relativement individuelle. Ce qui aurait pu rendre l'analyse finale particulièrement complexe.

Toutefois nos échanges réguliers et nos temps de concertations ont permis une réelle mise en commun des points saillants présents dans chaque ADJ et la mise en exergue des réponses aux attendus annoncés dans les référentiel national des prestations AHI et des conventions entre la DDCS et les acteurs de terrains. Au regard de notre méthode, sans ces rencontres régulières et ces temps de concertation, de coordination du groupe de travail, une analyse objectivée, commune et partagée n'aurait pu être possible. Ce sont plus de 150 mails échangés, 10 rencontres de groupe de travail et des appels téléphoniques, qui ont permis d'éviter les incohérences ou les écarts de lectures et de langage durant la réalisation de l'étude. La conflictualisation n'a pas toujours été simple, mais elle s'est avérée extrêmement riche et a permis une approche réellement qualitative et globale malgré l'ampleur de l'étude à réaliser.

Quant à la mise en œuvre de la phase terrain de notre étude : puisque nous avons pu en phase exploratoire être suffisamment précautionneux de la construction d'un lien de confiance avec les professionnels des accueils de jour, nous avons également bénéficié du fait que ceux-ci perçoivent le commanditaire de notre étude comme suffisamment bienveillant, pour que leur lien ne soit pas un frein. Nous avons pu être accueillis par chacun de façon relativement positive : une réelle collaboration a pu être possible avec les professionnels de terrains dans la réalisation de l'étude.

Si on aurait pu craindre que la rencontre avec le public des ADJ soit complexe du fait de sa typologie, il s'avère que dans le cadre contenant des accueils de jour, les rencontres ont été facilitées et des échanges réels ont pu être mis en place. Les échanges ont parfois été limités par les troubles psychiques ou psychiatriques des personnes ou la barrière de la langue. Le contact avec les partenaires a pu être plus complexe. N'ayant pas été informé de la démarche ils pouvaient se poser la question de la légitimité de notre intervention. Nous avons tout de même pu rencontrer les partenaires principaux et participer à des temps de coordination partenarial.

La principale limite rencontrée dans la méthodologie prévisionnelle que nous avons établie concerne les maraudes et la rencontre avec le public ne fréquentant pas les ADJ : la difficulté de la démarche d'aller-vers un public non identifié et sur un territoire mal connu : ces deux dimensions rappellent la nécessité d'une temporalité longue pour mettre en œuvre de telles missions. L'un des partenaires rencontré effectuant ce genre de démarche a pu nous expliquer qu'il lui fallait parfois plusieurs mois pour repérer une personne, plusieurs mois encore pour réussir à entrer en relation et construire un lien avec elle. La désaffiliation de ce public est telle, qu'une rencontre et un échange ne peuvent s'envisager selon les modalités et la temporalité d'une étude comme celle que nous avons réalisée. Si nous avons pensé détourner ce problème en accompagnant les professionnels des équipes mobiles, cela n'a pas été possible : pour des raisons d'organisation, de sécurité et pour préserver le lien qu'ils travaillent à construire avec les personnes cela ne leur paraissait pas judicieux. Nous avons donc dû étudier et comprendre cette part du public, ne fréquentant pas les ADJ, par le biais de l'expérience et du regard de ces professionnels.

Le travail d'amorce d'une culture et d'un langage commun proposé par le biais des groupes focus a relativement bien fonctionné : les professionnels ont formulé le constat d'une réalité partagée. Une partie souhaiterait d'ailleurs poursuivre ce lien et prévoir d'autres rencontres, pour être d'avantage force de proposition et porter ensemble une dimension prospective dans leur lien au politique. Mais d'autres ont pu verbaliser des freins à cette collaboration : le temps et « la concurrence » des acteurs. Avant tout il semble important de noter la forte participation des acteurs que nous avons conviés à ces temps.

## **La phase d'analyse**

Si nous avons pris le risque d'intervenir seul au sein des ADJ pour des raisons de faisabilité, il a été important au moment de l'analyse de croiser réellement nos recueils de données. Ainsi si chacun a rempli les grilles de recueil avec le plus grand soin, en mettant en place un outil individuel pour chaque accueil de jour, c'est bien une analyse transversale et thématique que nous avons pu formuler. Le point négatif de cette démarche réside notamment dans la vigilance qui doit être faite à un partage important et régulier entre les membres du groupe, mais aussi et surtout sur la nécessité de communiquer une analyse très détaillée, de permettre les allers et retours entre les membres du groupe ainsi que de fournir un important travail de synthèse et de relecture pour permettre la production du document final. Cette

méthodologie présente donc à la fois l'intérêt d'une certaine exhaustivité, d'une objectivation par les regards croisés sur la production mais s'avère extrêmement chronophage.

### 3. Enseignements...

#### *A propos de la méthodologie employée et du groupe de travail :*

Si l'**objectivité** ne connaît pas de méthodologie permettant d'assurer une infaillibilité de la démarche : dans un premier temps la **triangulation**, liée à la structure du groupe de recherche, a permis la confrontation et le croisement des regards. Celle-ci a pu permettre une distanciation des représentations et de leurs influences possibles qui auraient pu biaiser tant le recueil, la lecture et l'analyse des données recueillies.

Enfin ce que nous nommons « données froides », bien que nécessitant une définition commune en amont du signifiant et de ses caractéristiques, pour peu qu'elles s'appuient sur une **conscientisation** de la démarche et du recueil de données établie sur **un socle commun à l'équipe de travail**, permettra également d'assurer une part, si ce n'est d'objectivité, de **représentativité** cherchant à se loger au plus près des réalités, permettant une part de description la plus juste possible de celles-ci. Les allers et retours entre théorie et terrain permettront également la construction de grilles d'analyse et de lecture permettant d'assurer la scientificité de notre démarche.

On peut également penser la **démarche trop ambitieuse** pour les moyens impartis : temps, personnes, territoire, notamment au regard de l'ampleur de la commande, notamment puisqu'elle concernait la totalité d'un département, avec sept accueils de jour, et qu'elle avait l'ambition de répondre à une démarche visant à mieux connaître et comprendre tant les prestations fournies que les publics. Ces derniers étant un sujet particulièrement complexe à étudier.

Notre grille concernant le recueil de données relatifs au public n'était pas adaptée, car elle aurait nécessité des moyens très importants pour être remplie de façon exhaustive et cadrée. Aussi nous avons dû emprunter d'autres biais pour fournir une analyse pertinente. Ces deux éléments : l'ampleur de la démarche et une grille trop ambitieuse ont pu nous donner le sentiment tant d'être noyés dans une masse d'informations recueillies que de manquer par moment d'éléments d'analyse. Le partage thématique de l'analyse a permis à chacun de se concentrer sur des prismes d'études bien définis et les mises en communs régulières ont permis

de construire une analyse globale, partagée et pertinente.

La place donnée (et laissée) au **superviseur** de l'étude a pu apporter également une mise à distance et une considération méta tant de l'objet d'étude, dans la réalisation de celle-ci, que dans les espaces de médiations nécessaires au fonctionnement de l'équipe de travail.

### ***A propos du lien avec le commanditaire :***

Le lien avec le commanditaire est apparu complexe. Avec du recul, nous pouvons regretter le manque de partage d'analyse préalable qui aurait pu nous aiguiller davantage dans la réalisation de cette étude. Il aurait également été intéressant que soit clarifié les enjeux réels et les représentations des commanditaires vis-à-vis de l'objet d'étude. Car la posture de sous-entendu et de non-dits a pu générer certaines interprétations, voir certains fantasmes autour des enjeux réels.

La dynamique d'échange a également été teinté d'enjeux difficilement appréhendables de notre place : à la fois, il semblerait que nous n'ayons pas su créer une réelle alliance avec le commanditaire qui aurait pu permettre un partage et des échanges plus sereins. A la fois nous avons rapidement eu le sentiment d'être traversés par des enjeux institutionnels propres au commanditaire. Les acteurs de terrains ayant pu nous expliquer leur ressenti vis-à-vis de ce financeur, ont pu partager avec nous une réalité semblable : nous avons en cours d'étude reçu par mail, des formes d'injonctions changeantes et n'ayant pas été prévu dans le cahier des charges initial. Nous avons compris cela comme hypothétiquement lié à la dynamique interne de la DDCS. Il nous a donc fallu faire l'effort soit de nous adapter, soit de rappeler le contenu du cahier des charges pour garantir la faisabilité et l'aboutissement de cette étude.

Finalement ces enjeux nous ont davantage projetés dans une alliance avec les opérateurs, qu'il a fallu conscientiser, afin qu'elle n'impacte pas l'objectivité de notre travail.

### ***Et sur l'ingénierie sociale ?***

Le travail et la dynamique de groupe n'ont pas toujours été aisés. Nous sommes tous trois très différents dans nos approches, dans les regards que nous portons... Nous avons pourtant pu nous appuyer sur ces différences pour construire une approche riche et relativement complète. Chacun tours à tours a été porteur dans la démarche. La coopération et la possibilité de croiser les regards est une réelle richesse qui permet également d'assurer une réelle

professionnalité de la démarche.

Notre étude de par son approche systémique en prenant en compte les dimensions politiques, territoriales, les dynamiques d'acteur, et l'étude des besoins nous a permis de construire en très peu de temps une réelle expertise du dispositif AHI et de ses acteurs. L'approche théorique ou la seule étude du terrain n'aurait pu suffire à construire une réelle culture et de prendre en compte toute la complexité de ce domaine d'intervention. Les deux approches ont été complémentaires et nécessaires.

Le fait d'être extérieur tant à la structure commanditaire qu'à l'objet d'étude, nous a permis de mener une démarche et de construire une vision à la fois globale du sujet d'étude et relativement objectivée. Pour garantir cette posture et ce regard, des phases de distanciation et de conscientisation régulière ont également été nécessaires et elles n'auraient pu être possibles sans des échanges réguliers entre les membres du groupe et avec le superviseur.

Si certains points sont clairement perfectibles et bien que si nous avions demain à recommencer nous ferions sûrement différemment, nous avons tout de même le sentiment par ce biais d'avoir construit une réelle posture d'ingénierie sociale et d'avoir appris quant au fait de mener une démarche coopérative et concertée.

### Partie III : Recueils de données et analyses

## ETUDE DU PUBLIC :

### Les caractéristiques retenues

#### LES CARACTERISTIQUES DES PUBLICS

##### OUTILS UTILISES

Nous avons identifié **plusieurs outils** en mesure de donner des éléments de connaissance des publics qui fréquentent les accueils de jours dans le Var. Ils donnent quelques pistes de réflexion.

**-Création d'un échantillon de 1033** personnes à partir des statistiques communes à trois accueils de jour : la Seyne sur mer faisant parti de TPM (Toulon Provence Méditerranée), Brignoles, Draguignan. Cependant cet échantillon présente un écueil. Comme nous le verrons, le public est mobile et peut parfois fréquenter plusieurs accueils de jour donc être comptabilisé jusqu'à trois fois pour ceux qui s'inscrivent dans une errance chronique. Partant du principe que la localisation des trois structures s'inscrit dans des réalités locales très différentes et éloignées, il est tout de même probable que cela nous apporte un éclairage pertinent.

**-Appui sur les statistiques concernant la domiciliation 2017 CCAS-Associations agréées.** La domiciliation est un indicateur qui précise l'ancrage des personnes sur le territoire et plus particulièrement dans les accueils de jours

**- Les rapports RSA 2018** qui comptabilise le nombre de BRSA accompagnés par les référents de parcours des ADJ.

##### Le genre en question :

- Un public fortement masculin : une proportion d'hommes, majeur, seul.  
Sur 1033 personnes accueillies dans trois accueils de jours.

ADJ	Total	H	F	-25 ans H	-25 ans F	26-64 H	26-64 F	+65 ans H	+65 ans F
TOTAL	1033	864	168	96	26	728	133	35	7
%	100%	83,63%	16,26%	9,29%	2,51%	70,47%	12,87%	3,38%	0,67

La proportion d'hommes représente 83,63% pour 16,26% de femmes. Ce sont des proportions que l'on retrouve approximativement dans l'ensemble des ADJ ainsi qu'au plan national.

Domiciliation	Femme -25 ans	Femme 25-60 ans	Femme + de 60 ans	Homme -25 ans	Homme 25-60 ans	Homme + de 60 ans	Total
7 ADJ	28	146	11	86	940	89	1300
Autres associations	3	24	1	7	99	1	135
CCAS 153 communes	102	468	48	173	1280	110	2181
Total	133	638	60	266	2319	200	3616
Part ADJ sur le total en %	28,75%	22,8%	22,91%	32,33%	40,53%	44,50%	35,95%

La domiciliation effectuée par les accueils de jour représente 35,95% des domiciliations sur l'ensemble des domiciliations effectuées dans le Var.

Dans le cadre de la domiciliation, on retrouve une forte dominante masculine. Sur 1300 personnes recensées dans les 7 ADJ, 940 hommes âgés de 25 à 60 ans soit 72,30% hommes pour 146 femmes âgées de 25 à 60 ans soit 11,23%.

Les 940 hommes âgés de 25 à 60 ans représentent 40,53% de l'ensemble des domiciliations répartis entre les 7 ADJ.

### **La solitude entre désaffiliation et désocialisation**

Accueil de jour	total	%
Divorcé, séparé, veuf, célibataire,	932	90,22%
personne accompagnée	101	9,77%
TOTAL	1033	100%

### **Raisons évoquées à l'arrivée dans l'ADJ :**

Motif de la demande		%
Errance chronique	149	15,56
Arrivée sur 83	244	25,49
Hébergement précaire	122	12,74
Hébergement précaire (squat, hôtel, tiers)	42	4,38
Séparation familiale	96	10 ;03
Sortant de prison	26	2,71

Expulsion	55	5,74
Sortant de l'hôpital	31	3,23
Autre	91	9,50
Rupture de logement	15	1,56
Violence conjugale	7	0,73
Conflits familiaux	78	8,15
Travail précaire	1	
Total	957	

A la vue de ce tableau le public qui fréquente les ADJ est un public mobile. L'errance chronique et l'arrivée sur le 83 représentent 41,05 % des 957 personnes interrogées

« On a un public qui tourne et qui est souvent en errance, ils vont se poser quelques temps dans un ADJ et puis fréquenter un autre... Finalement on a 1/4 des personnes domiciliés chez nous et 3/4 qui fréquentent sans être domiciliés ici... Nous avons un public qui tourne sur le département du var, ils ont fait depuis 15 ans les CHRS, les 3 accueils de jour. Ce sont des opportunités, ils croisent des groupes, une opportunité de squat, je sors de ce squat parce que je me suis fâché... opportunité parfois d'accueil dans des appartements (à 10 dans un appartement). Le public connaît très bien les accueils de jour. On sait qu'il y a un accueil de jour sur telle commune. » Une responsable ADJ.

La problématique autour de l'hébergement et logement représente 24,42%. 18,91% concerne les séparations, rupture, violence conjugale.

### **Situation liée à l'hébergement :**

Domiciliation	Perte brutale De logement Expulsion décohabitation	Squat Errance itinérance	Etrangers Sans résidence	Autre camping Gens du voyage Habitat précaire	Total
Autre associations	9	53	/	74	136
7 ADJ	178	366	271	530	1345
153 CCAS	800	231	56	1765	2852
Total	987	650	327	2369	4333
Proportion ADJ /total en %	18,03%	56,30%	82,87%	22,37%	31,04%

Sur 1345 personnes issues des ADJ.

La domiciliation informe sur la situation de l'hébergement des personnes domiciliées.

Sur l'ensemble des personnes recensées les ADJ domicilient 82,87 % des étrangers sans résidence et 56,30% en squat, itinérance.

Les personnes en camping, habitat précaire, gens du voyage se tournent d'avantage vers les CCAS (74,50%) ainsi que les personnes expulsées (81,01%). Ce qui signifie que les ADJ accompagnent les personnes les plus précaires et marginalisée

### Les ressources

domiciliation	Personnes sans ressources	Nombre de personnes en attente	RSA AAH	Autres ressources	Total
CCAS	453	257	1032	566	2308
ADJ	667	46	432	159	1304
Autres assoc	22	11	92	31	156
TOTAL	1142	314	1556	756	3768
Proportion ADJ /total en %	58,40%	14,64%	27,76%	21,03%	34,60%

667 personnes demandant la domiciliation dans les 7 ADJ sont sans ressource soit 51,15% des 1304 personnes renseignées dans les ADJ. Sur la totalité des domiciliations les sans ressources représente 58,40% des personnes domiciliées fréquentant les ADJ. L'absence de ressource s'élève à 75,15% des 660 personnes renseignées dans le cadre de l'intervention de l'EMPS soit 467. Seules 164 personnes ont un revenu soit 24,84% bénéficiaire du RSA ou de l'AAH.

432 personnes sont bénéficiaires de l'AAH ou du RSA soit 33,12% des 1304 domiciliations renseignées par les ADJ sur l'exercice 2017. Ce qui démontre que 84,27 % du public accueilli est un public précaire, sans ressource ou bénéficiaire de l'AAH ou du RSA.

### Eclairage sur la mobilité :

domiciliation	Femme Autre commune	Femme autre départ.	Femme autre région	Homme Autre commune	Homme autre département	Homme autre région	total
Assoc agréées	18	21	9	159	193	81	481
CCAS	65	20	7	79	37	15	233
Total	83	51	16	238	230	96	714
Proportion associations agréées / total en %	Soit 150 femmes 6,72%			Soit 564 hommes 60,64%			67,36%

67,36% des 714 personnes renseignées viennent d'ailleurs et sont domiciliées dans les associations agréées qui sont essentiellement les ADJ. 433 hommes viennent d'ailleurs soit 60,64% des personnes renseignées. Ce qui signifie que le public errant est un public

majoritairement masculin et qu'il représente une caractéristique du public fréquentant les ADJ

## **LES STRATEGIES DE SURVIE : UNE CONNAISSANCE DU DISPOSITIF DE VEILLE SOCIALE**

Origine de la demande	Féminin	Masculin	total	%
Lui-même	60	341	401	41,90%
SIAO-115	37	207	244	25,49%
Service sociaux hopital emps police	40	135	175	18,28%
Autre	10	70	80	8,35%
<b>ASSO</b>	5	31	36	3,76%

### **Connaissance du public hors les murs.**

**Extrait d'entretien avec les professionnels de l'Equipe Mobile Précarité Santé, le 21 mai 2019 :**

Identification du public qui ne fréquente pas l'accueil de jour : « **les grands marginaux** »

L'EMPS est composée de professionnels qui vont au contact des personnes les plus éloignées des structures. L'enjeu est d'établir la relation. Cela prend du temps, passe par des rituels de passages des Travailleurs sociaux qui rendent visite à des personnes hors les murs qui présentent des troubles psychiques, des maladies, des addictions, des incapacités relationnelles...

*« Nous effectuons une veille sociale avec des personnes complètement désaffiliées, ça peut durer plusieurs années, on est le seul lien, on est sur une temporalité complètement différente. On peut parler d'une cartographie : un monsieur qui dort dans sa voiture, un autre dans un hall ...avec qui on a un suivi depuis des années. En 2018, 1200 personnes rencontrées dont 700 nouvelles personnes, cela signifie que les 500 autres sont suivies depuis plus d'une année...en veille sociale. Les 700 personnes viennent d'ailleurs, beaucoup de migrants ...Les plus éloignés représentent une cinquantaine de personnes que le 115 ne connaît pas, qui ne se rendent pas à l'accueil de jour. On passe les voir une à deux fois par semaine. Plus d'hommes que de femmes. Les grands marginaux sont plus des hommes. » Salarié EMPS*

### **La raison du refus**

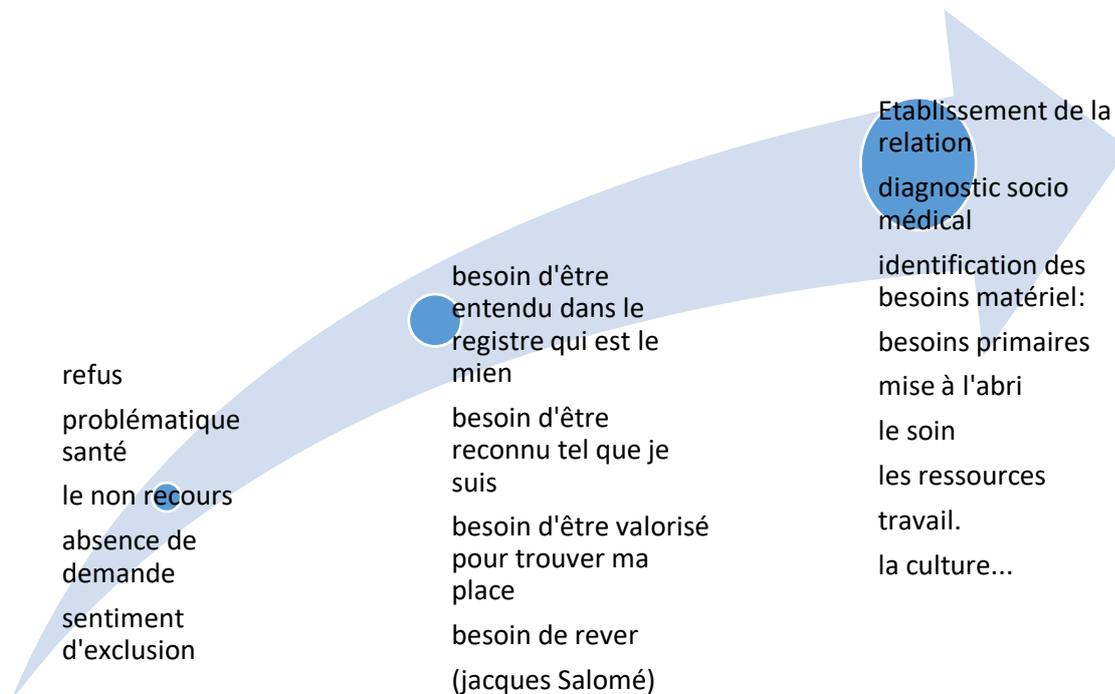
*« Ce n'est pas forcément un refus... c'est plus une incapacité. Sur ce type de profil, on peut parler de personnes malades, les grands précaires sont des gens malades souvent sur le plan*

*psychiatrique et socialement handicapés, ils n'ont plus les compétences nécessaires pour se rendre dans un accueil de jour et dire bonjour...ils ne peuvent plus aller dans une supérette pour aller s'acheter quelque chose...il ne peuvent plus...ils n'ont plu les compétences pour le faire ;sur les 50 on peut dire qu'il y a 80% de profil psychiatrique. Siloe équipe psychiatrique intervient sur Toulon. Une équipe psychiatrique intervient sur la Seyne. » Salarié EMPS*

### **Un accompagnement spécifique : identification de la demande.**

*« ...même une personne en dehors de la réalité peut avoir des demandes qui peuvent être satisfaites. On a des gens qui sont déconstruits dans la rue et cela est source d'angoisse....rentrer dans un accueil de jour c'est une angoisse supplémentaire. Nous sommes facilitateur ...on essaie de modérer les angoisses des personnes et lui permettre d'accéder à l'ADJ. Ils fréquentent de manière très ritualisée. Il prenne une douche mais ne reste pas. On est sur les plus éloignés. Qui ne vont pas en accueil de jour. Ils sont très isolés ; addiction...Les gens qui sont dans la rue sont dans l'espace public sauf certain qui trouve refuge dans des propriétés privées. Avec ou sans l'assentiment du propriétaire. » Salarié EMPS*

### **Représentation schématique de la construction du lien :**



## **Parole de salariés des ADJ (ou services adossés dans le cadre d'une réunion).**

A partir de diapositives présentant l'ensemble des missions des ADJ, les salariés se sont exprimés à partir d'une diapositive choisie.

Salarié -choix diapo	Parole des salariés	Thème retenu /valeur
Salarié 1 Diapo avec le mot culture	<i>"moi j'ai choisi la culture. Ici c'est un endroit où il y a pleins de cultures différentes et voilà. Pleins de nationalités différentes et chacun en apprend des autres, de leurs cultures ....tout le monde ne parle pas la même langue mais on arrive à se comprendre.. c'est intéressant... »</i>	Inter culturalité Le lien social Tolérance Le public Cohabitation
Salarié 2 Groupe de personnes	<i>« c'est un ADJ ; ça accueille des personnes singulières, toutes différentes...peu importe son histoire, qui partagent...tout le monde peut se rencontrer. Tout le monde peut rentrer en lien. Il n'y a pas de distinction si ce n'est le point commun qui est leur situation précaire. On arrive à trouver des moments positifs de vie. Voilà j'y vois la vie.  La remise en lien des gens qui n'étaient plus en lien socialement. »</i>	Le public Lien social Entraide Précarité le point commun Cohabitation
Salarié 3 Homme face à la bagagerie	<i>"j'ai choisi ça...je suis dans ce domaine depuis 6 mois...je suis agent d'accueil, mon rôle est d'accueillir les personnes en grande précarité pour leurs permettre de laver leur linge et sécher et puis aussi de prendre leur ....Où certains ont droit à des casiers pour mettre leur affaires. C'est déjà un plus par rapport à ceux qui sont dehors et qui n'ont que ce qu'ils ont sur eux et qui n'ont pas d'endroit où mettre les choses. »</i>	Prestation de première nécessité Utilité sociale pour le salarié Hiérarchisation de la pauvreté (ceux qui sont dehors et qui n'ont rien et ceux qui peuvent avoir accès.)

Salarié 4 Un point fermé	<i>« ce "point fermé " ca représente souvent ceux qui viennent ici qui sont assez individualiste, qui ont leurs soucis, qui viennent ici et nous on essaie de les accueillir pour qu'ils s'ouvrent et se sentent bien.. une écoute, une détresse qu'ils puissent exprimer ... »</i>	Individualisme Lien social écoute
Salarié 5 Le repas	<i>« L'image des repas. C'est quand même la part importante de l'ADJ, beaucoup de choses s'organisent autour des repas, parler cuisine. De ce qu'on élabore. Respecter l'hygiène... »</i>	Convivialité Echange Lien social
Salarié 6 Le petit déjeuner	<i>« ...voilà ça me fait penser au matin quand je commence la journée. un petit déjeuner copieux.. comme ça. Tout le monde déjeune et c'est super...c'est convivial avec un accueil souriant... »</i>	Lien social Convivialité accueil
Salarié 7 Homme logeant dans une tente	<i>"beaucoup de gens sont à la rue. Il nous demande des tentes. Parce qu'ils n'ont pas d'endroit où dormir. Depuis hier certains vont être expulsés... »</i>	Situation d'urgence Sentiment d'impuissance
Salarié 8 L'entretien individuel	<i>« cette image représente le rôle que j'ai sur l'accueil de jour, c'est-à-dire l'accueil des personnes, la réorientation de certains et ceux que j'aurais en suivi pour l'accès aux droits sociaux dans tous les domaines possibles et à la fin du suivi que la personne puisse se réinsérer. Socialement et professionnellement c'est une mission en complément avec les collègues....nous sommes tous présents dans le lieu. Cela nous permet d'échanger quand la situation est compliquée. Même si il y a le secret professionnel, certaines informations que je garde pour moi... On forme vraiment une équipe sur certaines situations... »</i>	L'accompagnement individuel Etablissement de la relation Equipe pluridisciplinaire Complémentarité des fonctions
Salarié 9 Equipe de salariés	<i>"j'ai pris cette photo qui représente l'équipe parce que l' ADJ ...ils viennent chercher des prestations mais aussi des relations humaines et que du coup l'équipe présente, l'accueil que leur réserve l'équipe est primordiale pour que les personnes se sentent bien , se sentent respectés dans ce</i>	Lien social La qualité de l'accueil Respect convivialité

	<p><i>qu'ils sont . ce sont des gens qui ont un contact avec le monde un peu différent avec un regard qui est porté sur eux qui peut être difficile ... et du coup l'accueil qui leurs est réservé est primordial. «</i></p> <p><i>« L'équipe c'est le plus important dans l'accueil de jour ...si on leurs sert des repas....ca perd de son sens. Ils recherchent de la chaleur et du respect. »</i></p>	<p>lutte contre la stigmatisation</p>
<p>Salarié 10 Scène festive</p>	<p><i>"j'aime bien celle-là. Il y a des mains, de la convivialité, un table en bois...un petit verre de vin rouge alors forcément...ca parle. Il y a de la couleur, du partage, on se sert..."</i></p>	<p>Convivialité Lien social</p>
<p>Salarié 11 Image scindée en 2 Homme qui dort sur un banc Homme entouré de monde</p>	<p><i>"je suis interpellé par la personne qui dort sur le banc. Ça me fait écho, et ça me fais violence, dans le sens. Ou la mission que j'assume c'est pour lutter contre ça, l'accompagner au mieux pour qu'elle puisse ne pas se retrouver dans cette situation si t'en est qu'elle souffre dans cette situation. »</i></p> <p><i>« Forcément ça parle de l'accès aux droits, ça fait partie des outils que j'ai à disposition pour qu'il puisse avoir un minimum de dignité et ne pas se retrouver à dormir là. Après ça peut être une personne qui se retrouve fatiguée qui se pose comme ça...</i></p> <p><i>On voit dans le floue comme une personne réinsérée entourée de personnes</i></p> <p><i>Il y a à nouveau du contact, du mouvement il y a du lien qui se crée...une espèce de passage de cette situation vers cette situation. Moi je me retrouve à un moment pour permettre à cette personne de passer vers ce glissement de tableau."</i></p>	<p>Accompagnement social Rôle du TS Isolement Lien social processus</p>
<p>Salarié 12 2 diapos : médecin +repas</p>	<p><i>« A force d'avoir une vie difficile, on peut se trouver psychologiquement mal surtout les soigner ...c'est très important</i></p> <p><i>et la nourriture est très importante, entre potes, ça parle c'est important...comme nous (rire)"</i></p>	<p>Santé Alimentation Lien social</p>

<p>Salarié 13 Le point fermé</p>	<p><i>"Pour la force en fait. Ils ont besoin de force...certains sont là ...ils sont désespérés...certains sont là. Ils sont suicidaires. Ils n'ont pas d'issue et en fait en venant ici ils ont un espoir, ils misent tout sur vous , sur nous...Ils posent leurs problèmes, ils attendent vraiment une solution.. Du coup ils s'en prennent à toi.. ils ne comprennent pas...ils veulent un appartement de suite...je les comprends ...on est là pour leur donner un peu de force et de patience. C'est un peu compliqué et pour nous aussi ...il faut les calmer, leurs donner du courage...</i></p> <p><i>"ils misent sur vous...</i></p> <p><i>Réponse : moi je dirais qu'ils misent aussi sur vous selon la différence des besoins qu'il peut y avoir....besoin basique... »</i></p>	<p>Urgence La détresse exprimée du public L'accueil de l'équipe et ses complémentarités en fonction des besoins</p>
<p>Salarié 14 Femme dans la rue en train de tricoter</p>	<p><i>« J'ai choisi pour l'absence du lien, la solitude parce que l'ADJ c'est le reflet de la société où on a des difficultés à être en lien avec notre prochain dans beaucoup de domaines mais je trouve que l'ADJ reflète ça aussi. Je suis toujours étonnée. Quand une jeune femme fête son anniversaire à l'ADJ, ça m'a toujours questionné cette absence de lien..ce sont des personnes qui n'ont plu de famille, d'amis.. cet isolement les conduit à venir sur l'ADJ. C'est bien, parce qu'il viennent ici ils ont encore quelques chose en eux qui fait qu'ils peuvent encore créer du lien..</i></p> <p><i>Le fait qu'elle tricote...elles ont besoin d'avoir une activité. On a eu l'expérience d'un atelier ou les personnes pouvaient restaurer les chaussures</i></p> <p><i>c'était un travail où elles étaient payées sous la forme d'un petit pécule. l'atelier a super bien marché, on a vu les personnes prendre soin d'elle, sentir une confiance en elle et du coup ...pour des problèmes financier cet atelier a été supprimé. Il y avait aussi les savons...c'est dommage de ne pas proposer des activités...les personnes ont un potentiel qu'on n'utilise pas. J'avais envie de pointer <b>les politiques sociales qui arrivent comme ça au coup par coup avec des financements pas pérennes</b> et d'intervenir dans l'urgence parce qu'il va faire froid.. donc on va avoir peur qu'il y ait des morts. On va ouvrir les structures ...c'est dommage de</i></p>	<p>Lien social désaffiliation Absence du pouvoir d'agir</p>

	<i>ne pas faire des plans pérennes ou on essaie d'humaniser une société."</i>	
<p>Salarié 15</p> <p>2 diapos</p> <p>Un homme portant un sac à dos face à un placard de bagagerie.</p> <p>Un lieu où les gens se parlent..</p>	<p><i>"je suis un peu décalée par rapport à tout le monde... ça me fait vraiment penser un peu à l'archétype de la personne quand elle arrive qui est complètement anonyme devant des placards qui n'ont pas de nom, qui n'ont rien ...c'est aussi le regard... un peu dans le vide...le sac à dos. C'est souvent comme ça qu'on les voit dans la rue et quand je les vois passer devant mon bureau pour la première fois. Qui arrive avec tout sur le dos, leur vie sur le dos ...ils n'ont que ça... dans le sac et qui arrivent et qui demandent tout... »</i></p> <p><i>Et le pendant c'est tout le travail qui est fait avec tous les acteurs sociaux, éducatifs et quelques mois plus tard avec tout ce travail, les liens, tisser les liens...</i></p> <p><i>C'est vrai quand on voit les gens qui arrivent pour la première fois et on les revoit quelques temps plus tard. Ça peut être aussi passé par le soin...ce n'est pas la majorité des gens...tout ce qui se travaille à créer le lien...l'hébergement...tout ce qui se fait ici..."</i></p>	<p>Lien social</p> <p>Processus d'insertion</p>
<p>Salarié 16</p>	<p><i>"On a une grosse partie des addictions représentées...qu'on peut constater chez certaines personnes ici</i></p> <p><i>...malheureusement ...et ça représente la difficulté à gérer ces personnes quand elles sont sous-produit... parfois pour eux comme pour nous est la difficulté de les en sortir...ça peut être très très long...voire impossible...tout est fait par les collègues de les aider mais c'est très compliqué...qu'est-ce que je peux rajouter...il y a quand même des actions qui sont faites pour essayer de les motiver à s'en sortir...jusqu'à présent les produits miracle ...les produits qui remplacent l'alcool ça ne marche pas vraiment ou alors c'est très long...le m...je ne suis pas sûre que ça marche »</i></p>	<p>Addiction</p> <p>Gestion des incidences</p> <p>Sentiment d'impuissance</p>
<p>Salarié 17</p>	<p><i>"la détresse, avec leur parcours de vie et toute la violence qu'il y a eu derrière. Moi c'est ça qui m'intéresse...les gens qui arrive à l'accueil de jour c'est qu'ils ont eu un parcours</i></p>	<p>Le public</p> <p>Le parcours</p> <p>La détresse</p>

	<p><i>de vie compliqué...ils se retrouvent à la rue. Toutes les personnes il y a forcément une détresse derrière après c'est à nous de creuser pour savoir réellement ce qui se passe...c'est très variable selon l'état dans lequel elle est. On ne va pas faire de la même façon. Il y a la portée des mots. Ca peut bloquer la personne. Il faut trouver la bonne posture professionnelle...j'axe plus sur la détresse... il n'y a pas forcément de mode d'emploi. Chacun voit à sa façon... »</i></p>	<p>Etablissement de la relation Lien social</p>
<p>Salarié 18 Le repas</p>	<p><i>"cette photo représente le partage autour du repas, pour moi l'alimentation c'est un point à l'ADJ d'autant plus avec N(le cuisinier); il y a l'échange sur les recettes, il y a du savoir-faire ...je trouve que cela valorise beaucoup les personnes via le repas. Tout ce qu'on a pu dire, l'ADJ est un endroit "plein" . l'ADJ est tout petit. En moyenne 16 personnes... »</i></p>	<p>Lien social convivialité</p>
<p>Salarié 19 Le lieu ADJ</p>	<p><i>"du coup un lieu ou on peut se poser soit tout seul , soit à plusieurs boire un café...avec une mise à disposition d'un professionnel qui peut être à l'écoute ou orienter si besoin...affichage ...voilà plutôt tranquille...être à l'abri un temps...l'ouverture est variable d'une structure à une autre.. »</i></p>	<p>Lieu d'accueil Relation avec les professionnels</p>
<p>Salarié 20 Lieu accueil de jour</p>	<p><i>« C'est un lieu d'échange, un lieu de rencontre ou se joue tous les enjeux de réinsertion sociale avec des individus d'origine différentes, de parcours et d'histoire différentes et d'âge différents et il faut que dans ce lieu collectif il y ait au minimum un consensus, au maximum une harmonie où chacun peut trouver sa place "la liberté des uns s'arrête lorsque qu'elle empiète sur la liberté des autres. Pour moi c'est un lieu collectif avec des gens...totalement différents... pour moi l'ADJ ce n'est pas le point fermé...c'est un lieu collectif...avec des cohabitations. Il faut l'ouverture...Cela nécessite de saisir le cadre de référence de chacun. Et arriver à communiquer dans le langage de chacun. Passer de l'un à l'autre ...expliquer ce</i></p>	<p>Lien social Singularité Gestion du groupe</p>

	<i>qui se joue entre les uns et les autres. Certains vont hausser le ton, d'autres vont rester en retrait et on crée des passerelles en permanence entre les différentes personnes... »</i>	
Salarié 21 Entretien individuel Boite aux lettres	<i>"Mon choix se porte sur l'accès aux droits. L'objectif c'est apprendre à connaître les gens, créer le lien et comment améliorer leur situation. L'image du courrier parce que tout est lié à la domiciliation. Beaucoup de personnes ont des addictions et n'ont plus les capacités pour faire les démarches. Je fais l'accès internet avec les personnes, d'autres le font seuls. ...Toutes les personnes sont adossées à l'ADJ à part quelques unes hébergées. Quand je pense ADJ ...de ma fonction, de mon point de vue je ne pense pas à ça. Même si je sais comment cela fonctionne...moi je suis dans le bureau, dans l'accompagnement, les problématiques des personnes, la détresse, les addictions. Les ressources. Accès aux soins, orientation vers les médecins, il y a beaucoup de problématique santé... c'est une problématique très présente, presque omniprésente...psychiatrie quand ce n'est pas le cumul.. il peut y avoir des exclusions. Introduction d'alcool en ADJ et CHRS...ils ne maîtrisent plus leurs comportements... le cahier de liaison permet le travail d'équipe. C'est évoqué en réunion, il y a des analyses de pratique sur le temps de formation. »</i>	Diagnostic social Accompagnement social  La relation accueil et accompagnement social L'équipe Analyse de pratique
Salarié 22 Entretien individuel	<i>"On est en lien avec l'accueil de jour et les problèmes administratifs...je ne fais pas que de la domiciliation, je fais le point avec la personne. C'est un moment ...la domiciliation peut être un besoin uniquement administratif. D'autre et pour beaucoup d'entre eux c'est l'ouverture ...de plusieurs problèmes qui sont dissimulés... Nous avons des personnes qui sont domiciliées ailleurs et qui viennent à l'ADJ des gens en errance qui vont d'un endroit à un autre ... »</i>	Domiciliation Accompagnement sociale

## L'Adossement des ADJ dans le département du Var.

### 1- Adossement à des organismes socio-caritatifs

Les organismes identifiés :

#### **- LE RESEAU : L'UNION DIACONALE DU VAR (UDV).**

L'Union diaconale du var est créée en 1982. Elle a pour objet statutaire « *d'animer et d'organiser, dans la diaconie de l'Eglise de Fréjus, Toulon, une union d'associations de lutte contre l'exclusion sociale, de manière globale, cohérente et prospective qui œuvre pour la promotion de la dignité humaine.* » Les associations qui sont réunies dans l'Union ont choisi cette modalité de collaboration pour renforcer leur participation à la diaconie dans le Var.

En 2017 on compte au sein du réseau 1200 bénévoles, 290 salariés, 24000 personnes accueillies, 25 associations implantées sur 8 territoires du département dont: **Les Amis Jéricho (1984), le Samu social de l'aire toulonnaise en 1998 (équipe bénévoles), 4 équipes de Promo soins (équipe bénévole et professionnelle), équipe mobile santé précarité (équipe travailleurs sociaux et infirmiers détachés hôpital 2014 dispositif médicosocial financé par la DDCS et l'ARS en lien avec le SIAO).** Toutes sont des associations adhérentes à l'UDV, à sa charte, ses statuts, son projet associatif. Nous notons que l'accueil de jour les Amis de JERICHO est adhérent à l'UNION DIACONALE DU VAR. L'accueil de jour les Amis de Paola désormais Paola Solidarité étaient initialement adhérents également.

Par contre En Chemin a le statut de PARTENAIRE, le centre social Massillon créé en 1999 par l'UDV est à l'origine de l'association En chemin créée en 2004, celle-ci est une association indépendante affiliée au fonds de dotation « LE CHEMIN) (gestion financière et ressources humaines propres) Les fonctions de l'UDV sont la représentativité et participation auprès de différentes instances : programme régional pour l'accès à la prévention et aux soins des plus démunis 5<sup>ème</sup> génération 2018-2023, signataire du pacte territorial d'insertion du département du VAR...

- La gouvernance repose sur un dispositif d'animation : un secrétaire général avec une équipe départementale de chargés de mission et des référents pour les principaux territoires.
- développe la coopération entre structures
- favorise l'émergence de projet
- assure l'observation sociale
- assure l'animation des acteurs
- est une équipe ressource en appui au structures
- fait circuler l'information.
- est membre fondateur sur de nombreuses initiatives: la banque alimentaire par exemple

**- La FONDATION : Abbé Pierre (FAP) intervient sur le plan national**

La Fondation Abbé Pierre soutient et anime un réseau de 30 Boutiques Solidarité, réparties sur le territoire dont la diversité des projets et des pratiques en fait la richesse.

Les Amis de Jéricho , Archaos , Paola Solidarité bénéficient des agréments Fondation Abbé Pierre et s'inscrivent dans la dynamique nationale en participant à des dispositifs mis en place par la fondation : proposition politique pour les accueils de jour impulsée par la fondation en août 2018.

**La délégation départementale du secours catholique qui crée en 1975 : L'Association Varoise d'Accueil Familial l'AVAF**

Elle est chargée de développer et de gérer des dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'insertion sociale. Elle s'organise autour de 3 accueils de jours (1997 : Le relais, 1999 : la Fontaine, 1999 : L'Etoile), 3 CHRS, Une maison relais, 3 pôles logement, un pôle d'insertion.

Pour rappel : « Processus d'une association caritative vers une professionnalisation.

L' AVAF est créée par la délégation départementale du secours catholique en 1975.

Démarrage de l'AVAF sur un don en 1976 de Monsieur Argence. De 1979 à 1997. l' AVAF ouvre plusieurs foyers dont un pour l'accueil des femmes en situation d'urgence en application des lois de 1975 sur les institutions sanitaires et sociales d'accueil de exclus

En 1997 l' AVAF a repris en gestion l'asile de nuit l'Etape de Toulon pour constituer le CHRS la Renaissance

L'AVAF s'organise autour de 3 pôles d'activités territorialisées sur le département : Brignoles, Draguignan, la Seyne sur mer qui gèrent l'accueil, l'hébergement et l'insertion.

### **-GOUVERNANCE DE TROIS POLES SUR UNE COMMUNE : LA VILLE DE HYERES: Association En chemin**

Un siège social chargé de l'administration de trois pôles d'activités: pôle précarité santé, pôle logement, pôle activité insertion et le service Elise (espace de liens solidaires et d'échanges) qui interagissent entre eux et qui sont mis au service des plus vulnérables et précaires.

L'association En chemin est une association en constante évolution avec une politique de développement confirmée en particulier sur le pôle activités insertion (AGIRE 2 ateliers mécaniques) et le dispositif Elise (espace de lien solidaire et d'échange). La suppression des contrats aidés a obligé En chemin à redéfinir sa gestion des ressources humaines. L'association compte 45 salariés et 36 bénévoles : (18 pro santé promo soin, 18 élise).

En chemin dispose d'un patrimoine (locaux administratifs, pôle santé précarité en autre) important dont la construction actuelle d'un bâtiment de deux étages pour installer le futur ADJ.

Les 7 accueils de jour en adhérant à un type d'organisation défendent des valeurs, des expertises liées à leur histoire. Le Var offre des formes d'adossements diversifiées, allant de la dimension nationale, départementale et locale.

### **2-Adossement conventionnel : choix des conventions collectives.**

Les accueils de jours relèvent de conventions collectives différentes qui mettent en **évidence**

**une appartenance à des secteurs professionnels spécifiques** en lien avec les choix associatifs et leur histoire. L'interaction entre ces trois secteurs offre une richesse de pratiques professionnelles. Les deux focus qui ont été réalisés ont permis que s'expriment les différentes cultures professionnelles.

Les Accueils de jour les Amis de Jéricho, Paola Solidarité, En chemin sont affiliés à la convention ALISFA signée en 1983 qui concerne les acteurs du lien social et familial tels que les centres sociaux et socio culturel, association de développement social local. C'est une convention s'inscrit dans le cadre les mouvements d'éducation populaire.

L'ADJ Archaos est affilié à la convention 66 à savoir la convention collective nationale des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées. L'activité a pour objectif la protection sociale et judiciaire de ces personnes . La convention insiste sur l'accompagnement des personnes en difficulté sociale dans le cadre du secteur médico-social.

Le Relais, La fontaine, l'Etoile sont affiliés à la convention CHRS qui s'appliquent aux centres d'hébergement et de réadaptation sociale agréés, que le mode d'hébergement soit collectif ou éclaté. Cette convention concerne les personnels des services d'accueil et d'orientation, structures et services ayant pour mission l'accompagnement social.

### 3-Adossement structurel

<b>Accueil de jour</b>	Implantation Localisation	Affiliation	Type organisation
------------------------	------------------------------	-------------	-------------------

Les amis de Jéricho	Est toulonnais	UDV et FAP	AJ : Boutique solidaire, bus de nuit, service insertion (jardin et sport)
L'Etoile	Draguignan	AVAF	ADJ / CHRS/ Accueil d'urgence Pôle logement
Le Relais	La Seyne sur Mer	AVAF	ADJ CHRS/pôle logement/pôle insertion
En chemin	Hyères	Fondation en chemin UDV (partenaire)	3 pôles : santé précarité, logement, insertion+ Elise
Archaos	Ouest toulonnais	FAP	ADJ
La fontaine	Brignole	AVAF	AJ CHRS/pôle logement/pôle insertion
Les Amis de Paola (PAOLA Solidarité)	Fréjus- St Raphael	Initialement Union Diaconal du Var.	ADJ / CHRS / Accueil d'urgence

6 accueils de jours ont fait le choix de s'adosser à d'autres secteurs d'activité en lien avec le dispositif de veille sociale (SAMU, maraude, CHU), CHRS, hébergement et de l'insertion. Cet adossement donne un aperçu général du dispositif et permet une gestion du personnel transversale et une gestion administrative qui peut permettre de réfléchir les répartitions en fonction des secteurs d'activités. La prise en charge du public peut s'effectuer de façon efficiente. Le parcours d'insertion socio professionnel, à la vue de la fragilité du public, peut s'avérer contenant et éviter un décrochage.

Archaos a fait le choix de rester uniquement un accueil de jour pour mener une réflexion approfondie sur l'utilité sociale avec le regroupement des accueils de jour labellisés par la fondation Abbé Pierre.

## Annexe VII : Etude des prestations

### I. Les Prestations des accueils de jour : Regard sur les pratiques

1. <u>Cadrage réglementaire et conventionnel des prestations proposées par les accueils de jour :</u> .....	66
a. <u>Les prestations des accueils de jour à travers la lecture des référentiels natio-naux</u> .....	65
b. <u>La prestation des accueils de jour à travers le conventionnement auprès de la DDCS :</u> .....	69
2. <u>L'accueil :</u> .....	73
a. <u>Définition :</u> .....	73
c. <u>Observations :</u> .....	74
d. <u>La notion de passage et l'inconditionnalité de l'accueil :</u> .....	80
e. <u>Les repas :</u> .....	82
f. <u>L'accès à l'hygiène et accès aux soins:</u> .....	83
3. <u>La mise en œuvre d'un accompagnement global / social :</u> .....	83
a. <u>La première évaluation</u> .....	83
b. <u>La domiciliation</u> .....	87
c. <u>Le suivi social :</u> .....	90
4. <u>La restauration de l'homme, la dignité, la socialisation : les actions collectives et autres...</u> .....	94
a. <u>Des pratiques de restauration de l'homme</u> .....	94
b. <u>La participation</u> .....	99

## 1. Cadrage réglementaire et conventionnel des prestations proposées par les accueils de jour :

### a. Les prestations des accueils de jour à travers la lecture des référentiels nationaux

« Les AJ participent à la mission de service public chargé de la protection des personnes sans-abris et en situation de détresse, elles participent au dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans-abris ou en détresse de procéder à une première évaluation de leur situation médicale psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou service qu'appel leur état. »<sup>99</sup>

Du fait de leur contribution aux politiques nationales de lutte contre les exclusions, les accueils de jour reçoivent, sous réserve de leur éligibilité, le soutien financier de l'Etat. La DDCS veille à l'instruction et à la programmation des demandes de subvention établies par ces structures.

Le référentiel AHI (RAHI) définit les ADJ à travers les objectifs suivant : « *Accueil individualisé pour aider la personne à retisser des liens, à retrouver la dignité, à relancer un projet de vie, à avoir accès aux droits et aux soins. Le public visé: « Toute personne en grande difficulté sociale, ayant le plus souvent, dormi dehors ou en centre d'hébergement d'urgence ou très mal logée mais, également des personnes isolées recherchant une occasion de sociabilité ».* Les prestations proposées (très diverses: accueil, prestations de base, aide pour les démarches administratives, l'accès aux soins, orientation vers un hébergement d'urgence, activités éducatives ..., les modalités et les supports d'intervention. »<sup>100</sup>

Ainsi les ADJ, doivent répondre aux critères et aux exigences du RNPAHI :

**Qui:** Un accueil inconditionnel, dont le seul critère est la détresse sociale, aucun motif<sup>101</sup> ne peut justifier un refus d'accueil. « *Tous les publics sans discrimination aucune doivent pouvoir être informés, accueillis et orientés.* »

L'égalité de traitement est un point important ainsi doivent être garanties : l'accessibilité aux

---

<sup>99</sup> Convention départementale DDCS/ADJ,

<sup>100</sup> Bilan-accueil-de-jour-2014-2017, [http://www.solidarites-grenoble.fr/cms\\_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf](http://www.solidarites-grenoble.fr/cms_viewFile.php?idtf=9054&path=bilan-accueil-de-jour-2014-2017.pdf), consulté le 27/11/18

<sup>101</sup> Pas même l'irrégularité du séjour de la personne sur le territoire.

personnes en situation de handicap, l'équité financière, la laïcité, la non-discrimination... La seule interruption de prise en charge possible peut intervenir « *le jour où la personne a retrouvé son autonomie* ».

**Quand :** La continuité de service impose une coordination et une prise en charge possible en urgence. Les ADJ entrent également dans la notion d'urgence prévue par les référentiel : « *accueil immédiat en urgence* ».

**Où :** L'accessibilité est l'une des bases de ce dispositif. Aussi il est indispensable que les besoins des publics soient clairement identifiés afin que soit assurée sur le terrain une couverture et une réponse de proximité adaptée pour tous prenant en compte les spécificités territoriales.

**Comment :** Les mots clés devant définir les pratiques sont : **le partenariat, la collégialité et la coordination, le référent parcours, l'accueil inconditionnel, souple, qualifié et adapté, lien social.**

➤ **Accueil et prestations factuels :**

➤ Offrir un lieu d'accueil, au sein duquel la personne peut « *se poser* » et reprendre des forces »,

➤ Dans le respect de la temporalité des personnes, « *une proposition de prise en charge sociale plus durable et adaptée doit-être élaborée* ». Ce point appuie également sur la nécessité de respecter les mouvements « d'allers retours » des personnes, de les comprendre et de les analyser.

➤ Les missions factuelles sont déclinées dans le référentiel. Celles concernant les ADJ sont les suivantes :

• **Mettre à l'abri** (lieux chauffés, règlement de fonctionnement adapté, accessibilité de sanitaires,

• **Alimentation** (accessibilité financière, physique, continue et adaptée),

• **Accueillir** (consignes et bagageries faciles d'accès et sécurisées, distribution de vêtements, couverture, duvet ; accessibilité photocopie, téléphone, internet..., horaires adaptés à la réalité de vie des personnes), (présentation du lieu, écoute, confidentialité...)

• **Accès à l'hygiène et aux soins** (douches et espaces de soins individuels, machine à laver, sèche-linge, produit d'hygiène, premier soin, ou accompagnement médical, lien avec équipe mobile psychiatrie)

- **Orientation** (aide financière, au transport, aide financière autres si nécessaire), (établir un diagnostic co-construit avec la personne, informer, guider, orienter, expliquer)
- **Domicilier** : offrir une adresse administrative et l'accompagnement à la gestion administrative pour les personnes (écrivain public, aide, accompagnement)
- **Veiller et accompagner le respect des droits des personnes** (état-civil, accès à la citoyenneté et aux prestations sociales, au logement, à des aides facultatives, à l'aide et au droit au séjour, à l'accès au droit et à la justice, aux services bancaires, à la consommation... à travers **l'accompagnement et la facilitation à l'accès aux services**)
- **Vivre ensemble et lien social** : favoriser la socialisation (prévention, accompagnement des règles et de la vie en collectivité) à travers le lien social individuel et collectif.
- **Participation** : démarche participative, informer et permettre aux personnes d'être actrice à travers des espaces d'expression et de participation (évaluation)
- **Accompagner vers l'autonomie** (en prenant en compte toutes les dimensions de la personne) : référence garantissant le suivi et la cohérence de parcours, diagnostic partagé réévalué régulièrement, prise de conscience de la situation et restauration image de soi... Accompagner vers l'emploi ou/et le logement, accompagnement à la santé et aux soins, à la parentalité (travail du lien et de la posture), à la vie sociale

➤ **Fonctions supports :**

- Bien que n'étant pas soumises à la loi 2002-2<sup>102</sup>, le référentiel rappelle : l'obligation et la soumission des acteurs de terrain à la mise en œuvre d'une **démarche qualité** et la nécessité de la prise en compte de l'usager à travers sa **participation**.
- La **formation** du personnel salarié et des bénévoles est essentielle.
- Le **travail en partenariat et en réseau** est primordial, la formalisation des engagements réciproques, d'une répartition des compétences, des responsabilités entre chacun doit assurer le cadrage de cette collaboration. Celui-ci doit également pouvoir veiller et assurer la dimension de la mission de **l'aller-vers**. Il est également un outil pouvant permettre réactivité et adaptabilité dans la réponse à appel d'offre. Les acteurs doivent également ~~former et~~ participer à l'**observatoire** du territoire à travers leur mission de veille sociale, d'alerte et de proposition : le recueil, l'analyse d'informations et d'étude du public...
- La **gestion des ressources humaines** doit au-delà de la formation continue et de la

---

<sup>102</sup> Dans la mesure du possible les outils de la loi 2002-2 pourraient, faute d'obligation, être tout de même mis en place.

GPEC, apporter une veille documentaire au profit des professionnels et des usagers.

- La **gestion financière et administrative** doit se penser à travers des budgets prévisionnels, des contrôles de gestion, des rapports et des bilans et doit être en accord avec les différents modes de financement dans le respect des conventions signées avec les financeurs.<sup>103</sup>

#### **Des éléments clés, des exigences qualitatives :**

- **La pluridisciplinarité** sur le terrain est incontournable afin de garantir un diagnostic, une prise en compte et un accompagnement global, qualifié et adapté des personnes dans les dimensions (sociales, médicales, psychologiques, accès aux soins, à la citoyenneté, à la culture et à la vie sociale).
- **La coordination** des acteurs de terrain est primordiale pour assurer : une réelle continuité de service ainsi qu'une couverture géographique suffisante et permanente. Création de commission de pilotage mais aussi de commission d'échange et de partage autour des situations et des pratiques réunissant le réseau d'acteurs du territoire.
- **La coordination et le pilotage** des acteurs de terrains relève de la compétence de l'Etat par le biais des DDCS : il doit co-construire avec eux « *les règles de coopération* ».

#### **b. La prestation des accueils de jour à travers le conventionnement auprès de la DDCS :**

Les acteurs associatifs sont liés par convention avec la DDCS dans leur activité « accueil de jour ». Cette convention fixe les objectifs et les moyens alloués aux actions de l'activité, la subvention<sup>104</sup> et les exigences qu'elle pose.

A travers l'article 13, les conventions précisent également : l'obligation d'évaluation des actions : « *L'association s'engage à fournir, dans les six mois suivant la fin de la convention, un bilan qualitatif et quantitatif de la mise en œuvre de l'action. L'administration procède, conjointement avec l'association, à l'évaluation des conditions de réalisation de l'action à*

---

<sup>104</sup> Subvention imputée sur les crédits inscrits au programme 0177 « Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables »)

*laquelle elle a apporté son concours sur un plan quantitatif comme qualitatif. L'évaluation porte notamment sur la conformité des résultats à l'objet mentionné à l'article 1, sur l'impact de l'action au regard de l'intérêt général ».*

Si chaque acteur possède un conventionnement propre, nous avons pour autant dégagé des communs et des écarts dans le cadre posé par ces contrats :

Le commun se définit notamment autour du cadre d'intervention et de l'objectif des actions.

### **1/ l'article 2 des conventions : Les objectifs de l'action :**

Concernant ce point, le contenu des sept conventions que nous avons étudié est identique :

*« Le dispositif d'accueil de jour est destiné à **accompagner** les personnes en grande difficulté sociale nécessitant une **aide globale** pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie. Les accueils de jour sont chargés d'**accueillir** les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une **première évaluation** de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état.*

***Lieu d'échange et de sociabilité** pour les personnes en difficulté et notamment pour les personnes en errance, les accueils de jour doivent favoriser la sortie de la rue et l'insertion des personnes accueillies dans le cadre **d'un parcours de prise en charge adapté et en lien avec les partenaires** ».*

Ainsi on peut dégager les mots clefs qui définissent les objectifs déterminés dans le conventionnement avec la DDCS : l'accueil, l'accompagnement, une aide globale, une première évaluation, la prise en compte d'une notion de parcours et d'un lien avec les partenaires mais aussi l'offre d'un lieu d'échange et de sociabilité.

### **Observations particulières à noter sur ce point :**

Ainsi **les 7 ADJ étudiés mènent des actions sur le département du Var remplissant les mêmes objectifs**. Leur répartition sur le territoire garantie une forme de non concurrence entre chacun. Seule l'agglomération toulonnaise, comprenant trois acteurs sur son périmètre, pourrait poser question à ce niveau. Toutefois l'étendue géographique de cette aire, la diversité des publics, le type de problématique sociale qu'ils présentent, et surtout **la diversité des identités associatives se déclinant à travers des pratiques et des savoirs faire tant**

**différents que complémentaires**, permettent d'envisager cette pluralité à la fois comme une nécessité territoriale mais aussi comme le **garant d'une réelle qualité** dans le choix et la mise en œuvre des prestations d'accueil de jour.

Les publics, aux profils divers, trouvent ainsi chacun des réponses qui leur sont adaptées : chaque accueil de jour, par la singularité qu'il propose, appartient à un ensemble territorial permettant d'offrir **un ensemble de perspectives** aux personnes. La répartition territoriale permet également **d'éviter le regroupement trop important de l'ensemble des problématiques en un seul et unique espace**<sup>105</sup>. Les capacités d'accueil sont ainsi et de fait multipliées.

- De fait, cette multiplicité des acteurs est un élément qualitatif du dispositif de veille sociale sur le département.

## **2/ L'article 3 des conventions : Les missions**

Ce point voit apparaître des écarts dans les attentes de la DDCS vis-à-vis des acteurs associatifs. On retrouve de façon quasi-systématique l'énumération des missions suivantes :

- « - *Instructeur de demande au SIAO via le logiciel SI SIAO;*
- *Petit déjeuner, repas avec boissons et alimentation ;*
- *Un espace hygiène avec douches et toilettes;*
- *Un service de laverie et un vestiaire;*
- *L'accès aux droits fondamentaux et l'accompagnement des personnes afin de leur permettre d'accéder à l'autonomie sociale;*
- *L'accès au logement en liaison (avec le dispositif ALT)*
- *Accès aux premiers soins et orientation vers les services médicaux ;*
- *L'élection de domicile ».*

### **Des écarts dans les prestations attendues :**

Nous pouvons noter que la prestation : Bagagerie n'entre pas dans les missions systématiques des ADJ.

L'association « **Les amis de Paola** » voit par exemple cet article différencié est également ajouté « *un psychologue est présent 2 fois par semaine et assure l'accompagnement*

---

<sup>105</sup> Il semble non négligeable, le fait qu'un tel regroupement puisse générer d'avantage d'événements violents et limiter les **solutions de relais ou les alternatives** s'il devient nécessaire d'exclure une personne.

*psychologique des personnes accueillies ».*

**Les amis de Jéricho** voit préciser dans sa convention : « mettre à la disposition du public ci-dessus défini, un espace d'accueil convivial, d'écoute ».

**En chemin** est l'ADJ pour lequel la forme et l'énoncé des missions diffère le plus, celles-ci sont définies de la façon suivante :

*« Les missions financées dans le cadre de la présente convention ont pour objet :*

- de permettre aux personnes en grande difficulté de se restaurer avec 2 repas par jour du lundi au samedi ;*
- d'offrir un lieu où se poser, où parler et trouver chaleur et écoute ;*
- de permettre à des personnes sans logement ou logées dans un habitat précaire, de se restaurer et d'accéder à l'hygiène;*
- de permettre à chacun de bénéficier d'un accompagnement et de l'accès à l'outil informatique,*

*Les animaux ne sont pas admis au sein de l'accueil de jour. »* La convention précise également dans l'article 6, les horaires d'ouverture réservées à chaque espace : repas, hygiène, laverie, bagagerie et informatique.

Dans les faits, si la forme change, il semble important de noter que dans le fond les écarts touchent surtout au fait que l'accueil n'est pas positionné dans une mission d'instruction des demandes au SIAO, de même que dans des missions relatives à l'accès aux droits fondamentaux, l'accès au logement, aux premiers soins et la domiciliation.

Ainsi les conventions ne sont pas identiques. Se dégage **des écarts dans la définition des missions des lieux d'accueil**. Il est important ainsi pour avoir une approche globale de s'appuyer sur le contenu de ces conventions, ainsi nous pourrions prendre en compte la part financée au regard des prestations attendues par la DDCS.

Sur un plan factuel, on peut décomposer les prestations des ADJ à travers trois volets :

- Les prestations élémentaires ou prestations de bases, correspondants à la réponse aux besoins élémentaires : alimentation, hygiène, laverie, accès aux soins...
- La première évaluation et la domiciliation, premières étapes de

l'accompagnement social, apportant un premier ancrage administratif et nécessitant une formalisation contractuelle avec chaque personne concernée,

- Le suivi ou l'accompagnement social : permettant la mise en œuvre de l'accès aux droits et l'accompagnement vers une évolution des situations individuelles.

Il est important de noter que les prestations définies par les conventions sont assurées par l'ensemble des ADJ.

Notre approche se veut d'avantage qualitative que quantitative, aussi les chiffres que nous utiliserons ont l'avantage de permettre une certaine représentation des flux traversant les différents espaces. S'en tenir simplement à une liste de prestations fournies ne renvoie pas concrètement la réalité traversée par les ADJ. Il faut considérer en l'état actuel des choses, qu'il n'est pas possible, au regard des différences de fonctionnement et de calculs utilisés par chaque acteur, d'établir ce qui pourrait s'apparenter à un comparatif.

La construction du recueil de données a été un travail important durant toute la réalisation de cette étude, celui-ci permet de mettre en évidence les pratiques communes et singulières réalisées par les ADJ du département. Ressortent également de ce travail d'observation et de retranscription, des thèmes clefs, définissant ces pratiques : l'accueil, le flux, le passage, la restauration, la première évaluation, la domiciliation, le suivi social, les activités autres...

Aussi c'est à travers un focus transversal à ces thèmes que nous tenterons de proposer une étude et une synthèse quant aux pratiques mises en œuvre.

## **2. L'accueil :**

### **a. Définition :**

Si on peut considérer que la dimension d'accueil est la première étape de l'accompagnement des personnes, elle est également le support de tout travail et l'essence même des activités des ADJ. C'est à partir de cette première dimension, et uniquement à partir d'elle que peut se décliner la suite des pratiques. Si de prime abord la notion semble simple, elle porte pourtant un ensemble de dimensions complexes, notamment au regard des spécificités

du public accueilli.

*« Qu'est-ce que l'accueil ? Tout simplement ceci : l'accueil est cette attitude politique, mais pas forcément morale ou religieuse, qui, en se plaçant sur le seuil, devra mettre à l'abri celui qui dans le danger n'en a aucun, d'abri. Lui permettre de passer le seuil. Rapport à l'autre/rapport aux autres, l'accueil est une mise en relation qui suppose une certaine volonté : la volonté d'accueillir. »<sup>106</sup>*

La dimension d'accueil ne se résume donc pas seulement à l'ouverture d'un lieu ou à la possibilité d'y entrer. L'accueil s'inscrit dans une dimension active pour l'accueillant. Au sein des ADJ que nous avons rencontrés, à travers les pratiques observées, ressort la nécessité d'une posture, d'un regard, d'un ensemble d'actions mises en œuvre par les professionnels pour permettre l'accueil.

#### **b. Observations :**

Le premier accueil est souvent réalisé par des « animateurs », si selon les structures l'appellation donnée à ce poste change, la démarche est sensiblement la même. Le premier accueil se fait dans des espaces communs, des espaces de vie. Les personnes qui passent la porte ou le portail, qui pénètrent dans les lieux sont ainsi premier acteur de la démarche. Qu'ils aient été orientés par des partenaires sociaux, médico-sociaux, par le bouche à oreille... le fait d'entrer au sein d'un ADJ n'est pas un acte dénué d'intention et de sens.

Les accueillis ont pu nous expliquer à plusieurs reprises et sous diverses formes que ce qui les poussait dans un premier temps à venir dans ces lieux est quasiment toujours le manque et le besoin de liens sociaux. Si l'on s'en réfère aux référentiels et aux conventions, on peut ainsi considérer que la mission d'accueil de public désaffilié socialement est donc pleinement remplie.

Ce premier accueil se décline au sein des sept ADJ autour de différentes prestations : la mise à l'abri, l'offre d'un café, la possibilité de se restaurer, de se laver, de se poser...

Parole de professionnel : *« Le premier besoin des personnes qui viennent ici est le fait de se*

<sup>106</sup> Robert Redeker Toulouse, 19 décembre 2001, “ Qu'est-ce que l'accueil ? ”, conférence. [http://redeker.fr/wa\\_files/L\\_27accueil\\_Ducuing.pdf](http://redeker.fr/wa_files/L_27accueil_Ducuing.pdf), consultée le 10/05/19

*restaurer, manger boire et retrouver du lien social... »*

Mais si chacune de ces prestations est nécessaire et fondamentale, la question du lien reste au sein de chaque accueil prépondérant. Car face à un public désaffilié, en grande détresse sociale, en souffrance physique et psychique, l'établissement d'un lien n'est pas aisé. Les professionnels font preuve d'un réel savoir-faire et de compétence en matière d'observation et de bonne distance vis à vis du public. Il n'est pas question d'un besoin de se tenir à distance pour le professionnel, mais d'avantage d'un besoin de respecter le rythme de l'accueilli dans sa possibilité à entrer en relation, à travers un rythme, des codes... qui lui sont propres, mais que le professionnel parviendra à cerner afin de permettre à la personne de ne pas se sentir heurter par une entrée en relation qui ne lui serait pas adaptée, et qui pourrait limiter la construction du lien ou le retour de la personne dans le lieu.

***Note d'Observation dans un accueil de jour :***

*« Les professionnels renvoient leur objectif de « prendre soin en trouvant la juste mesure selon les personnes et ce qu'elles sont », de « ramener de l'extérieur dans un intérieur sécurisant ». La mixité du public peut être parfois compliquée à gérer et amène des dynamiques très différentes, mais les temps festifs permettent de créer du lien et une certaine cohésion, ces moments sont décrits par les professionnels comme magiques (surtout le karaoké !). Les liens mis en place avec tous les professionnels participent à la resocialisation des personnes, finalement l'ADJ-prend la forme d'une mini-société, avec ses règles et sa culture. Ici on restaure, dans les deux sens du terme, on ré-humanise, on essaie de refaire naître l'envie, le projet. »*

Ce point est donc crucial : c'est la qualité de l'accueil, qui permettra l'ancrage de la personne au sein de l'ADJ, la construction d'un lien de confiance qui permettra la potentielle mise en œuvre d'un suivi social global.

***Note d'observation sur un Accueil de Jour :***

*« Ici on passe par derrière, on accède directement au jardin, comme on le ferait chez soi... Mais le café est prêt et un petit déjeuner avec brioche,... attend les arrivants. L'ambiance est chaleureuse. Les gens semblent plus ou moins se connaître.*

« Les animateurs présents ce matin-là, saluent chacun, d'une bise ou d'une poignée de main, avec un sourire qui laisse entrevoir leur plaisir d'être ici et d'accueillir ceux qui franchissent le seuil du jardin. Oui, ici par la simplicité et les sourires, on se sent accueilli. »

« Les accueillis expliquent souvent que sans [ce lieu] « il n'y aurait pas grand-chose d'autre que l'errance, qu'un cercle vicieux qui ne pousse pas à sortir de là ». « On vient ici pour ne pas être à la rue, pour se poser, boire un café, prendre une douche, faire la sieste, discuter. »

Rapidement je comprends que le maître mot ici c'est le « lien ». Ici on est précautionneux, on nourrit le lien, on élabore autour de celui-ci, de ce qu'il représente pour chacun. Il est l'outil essentiel d'une pratique que se veut humanisante... Alors ici, on le murmure ou on le crie haut et fort: on humanise le lien ! »

#### *La Convivialité et la sécurité des ADJ :*

La grande majorité des ADJ place donc au cœur de leurs pratiques une notion de convivialité. Celle-ci permettra de trouver au sein du lieu un espace apaisé, où le lien est possible et agréable. Le présentiel que nous avons mis en œuvre pour réaliser notre étude a pu être assez révélateur de certaines dimensions de l'accueil : bien que nous soyons « étrangers » aux structures, nous avons été particulièrement bien accueillis, tant par les professionnels que les accueillis eux-mêmes. Le sentiment d'apaisement et de sécurité primant, les personnes se sont facilement autorisées à entrer en relation avec nous, à nous questionner sur les raisons de notre présence...

#### ***Note d'observation d'un accueil de jour :***

Ici, on vient chercher du lien avant tout. Alors les gens sont contents de voir un nouveau visage, on nous dira à plusieurs reprises « ça fait plaisir que vous veniez nous voir... », « C'est gentil de s'intéresser à nous ».

Mais permettre que le lieu soit convivial et sécurisant, nécessite de la part des professionnels une vigilance permanente. Plus l'ADJ est grand, plus le nombre d'accueillis est important, plus les risques d'évènements violents semblent également importants. Aussi le personnel reste en vigilance permanente, on parle de phénomènes ou d'évènements violents...

Certaines personnes sont « surveillées » avec beaucoup de soin, à distance, de façon à ce qu'elles ne soient pas stigmatisées, mais afin d'éviter tout incident.

« Ce monsieur-là traîne ici, car il veut égorger un ancien habitué... mais du coup depuis qu'il vient l'habitué ne vient plus, alors il surveille et nous on le surveille ». **Un professionnel**

Le rapport à la loi est particulièrement compliqué avec ce public. Certains se regardent du coin de l'œil et se tiennent à distance, le personnel peut être pris à parti sur un conflit sous-jacent. Si cela est possible, c'est que les professionnels sont reconnus par les accueillis comme garant du cadre.

**Notes d'observation d'un accueil de jour :**

« Avant l'ouverture une dizaine de personnes attendent à l'extérieur dans une courette sans vis à vis. A partir de l'ouverture jusqu'à la fermeture à 13h, l'ADJ ne désemplit pas. La salle centrale desserre tous les lieux utiles pour assurer les prestations (bureaux TS, salle informatique, douche, cours, bagagerie, infirmerie...).

Un flux permanent d'entrée-sortie, certains s'assoient pour la matinée, d'autres investissent la cours arrière, la salle informatique, la salle téléphone. L'agent d'accueil règlent de nombreuses demandes avec le soutien d'une animatrice en contrat aidé: petits déjeuners, douche, bagagerie, courrier, repas... tout en recensant les passages sur l'ensemble des prestations qui deviendront les données nécessaires pour visualiser l'activité sous la forme de tableaux récapitulatifs. Les deux travailleurs sociaux alternent présence physique active, aller vers et rendez-vous individuels dans des bureaux adjacents quand la demande l'exige. »

« On fait en sorte que l'accueil soit contenu...on fait en sorte qu'il y est énormément de bienveillance, que toutes actions soient pensées sur le volet ON VOUS ACCUEILLE!, le mot accueil prend tout son sens. Ça va être la disposition des viennoiseries dans les paniers, ça va être les événements festifs (loto, nouvel an, Noël)... On veut que les personnes soient accueillies dans une dimension humaine. Ce n'est pas un groupe qu'on gère... Ce sont des individualités qu'on accueille. Tous les matins, l'agent d'accueil et les AS viennent saluer les personnes. Les personnes sont attachées à l'accueil de jour... » **Un professionnel**

### **Formalisation et difficultés :**

Seul un ADJ a mis en place un livret d'accueil. Les règlements sont affichés, plus ou moins clairement, ce qui pourrait être un point d'amélioration. Mais l'écrit n'est pas forcément le média le plus opérant avec les publics des ADJ. Un autre ADJ a une démarche singulière, elle peut formaliser l'accueil dès la première venue d'une personne :

#### **Notes d'observation d'un accueil de jour:**

*« Toute personne qui se présente à l'ADJ et correspond au public cible peut bénéficier des services proposés à l'ADJ. Pour le vérifier et répondre au mieux aux besoins de la personne, une fiche de renseignements est remplie le jour même par un animateur, avec la personne accueillie. L'animateur présente aussi la structure et son fonctionnement et informe la personne sur ses droits et obligations (respect du règlement intérieur). En fonction de la situation, l'animateur fixe un rdv obligatoire avec le travailleur social référent, afin d'établir un diagnostic social et de bénéficier d'un accompagnement socio-éducatif individualisé. »*

Plus la structure est importante est plus les accueillis se plaignent du manque de cadre, les professionnels peuvent être en difficulté pour le poser, notamment s'ils ne sont pas assez nombreux. Durant nos temps de présence, il n'y a pas eu d'incident. Nous avons trouvé des lieux calmes et des ambiances apaisées, mais il nous a été précisé que cela n'était pas toujours le cas. Les difficultés financières rencontrées par les ADJ les poussent à diminuer les horaires d'ouverture, ou à diminuer le nombre de professionnels encadrant le collectif, mais cela les amène également à composer avec cette réalité. Néanmoins chaque lieu fait l'effort de s'adapter et de trouver des stratégies pour permettre la mise en œuvre de ses missions et l'accessibilité aux prestations élémentaires pour les accueillis. Les pratiques des professionnels vont parfois laisser de la place à d'autres : bénévoles, pair-aidant...

Chaque ADJ, renvoie les difficultés de gestion de l'accueil au regard de plusieurs points : la diminution de certaines subventions ou le plafonnement d'autres, les réductions massives de financement des contrats aidés notamment entraînent une difficulté à pérenniser le personnel sur les accueils. L'augmentation des charges salariales, liée à l'ancienneté du personnel et l'application des conventions collectives ne sont pas pris en compte par les différents financeurs...

Outre l'expérience et la formation, c'est parfois le nombre de personne qui fait défaut. Aussi les structures trouvent des stratégies pour faire face au manque de moyens. Mais il est difficile voir impossible de limiter l'impact important de ces changements sur le ratio d'encadrement « idéal » et la qualité de certaines prestations notamment sur le volet animation / socialisation.

Sur un ADJ par exemple, face aux difficultés liées à la diminution des ressources et au regard des besoins humains sur la gestion des services élémentaires, ceux-ci ne seraient pas possibles sans la participation de bénévoles et de personnes accueillies. Les professionnels : accueil, animation, éducateur et coordinateur, reste sur les tâches de gestion, d'organisation, de vigilance, permettant d'assurer une certaine sérénité et sécurité sur les espaces d'accueil et quant à la réponse aux besoins des accueillis, ils sont garants du cadre. Le matin de notre observation, il y a un bénévole : aux douches, dans la salle informatique, à la bagagerie... Les professionnels gèrent le collectif et les questions individuelles.

Le constat est identique sur d'autres ADJ : stagnation des financements depuis treize ans malgré l'augmentation de l'activité mais aussi du coup des prestations et de l'inflation or l'inconditionnalité exige un accueil protéiforme et des prestations adaptées voire personnalisées. L'organisation sera décrite dans ses deux lieux comme étant : horizontale : directrice, responsable, agents d'accueil...tous les salariés y sont « multitâches ». La question des locaux, peut également être réellement problématique ou facilitante dans la dimension d'accueil. Si l'ensemble les ADJ ont des espaces relativement bien adaptés à leur activité, d'autres rencontrent d'avantage de difficultés : les problèmes de voisinage sont récurrents, trouver un lieu adapté et bien placé, lorsque les activités doivent déménager, relève quasiment de l'impossible.<sup>107</sup>

Malgré ces aspects communs, ressortent rapidement des dimensions très différentes selon les ADJ. Ainsi l'offre de service sur le département permet une réelle pluralité des pratiques, notamment dans la diversité des identités des lieux d'accueil. L'esprit familial représente pour certains un espace sécurisant et d'avantage protecteur, là où d'autres accueillis préfèrent un espace plus grand, plus impersonnel, car moins engageant individuellement et donc plus adapté à leur besoin propre.

---

<sup>107</sup> Archaos a pu se relever suite à la nécessité de déménager. L'Etoile aspire à des locaux plus adaptés mais les recherches sont rendues difficiles...

Aucun accueil de jour ne contractualise l'accueil. C'est une des raisons qui rend la mise en place d'indicateurs sur cette dimension de l'activité des ADJ complexe. Dans le respect des lois et des référentiels, mais aussi et surtout afin de permettre à tous d'oser franchir la porte, l'anonymat est un élément clef de la dimension d'accueil : noms et surnoms s'entremêlent sur les fiches...

### **c. La notion de passage et l'inconditionnalité de l'accueil :**

La notion de passage est en fait un indicateur destiné à mesurer les flux de personnes au sein des accueils. Il s'avère que les allées et venues au sein des ADJ sont très importantes. Celles-ci peuvent varier en fonction de la période du mois (on nous fera remarquer que lorsque les personnes perçoivent leurs revenus autour du dix du mois, le flux est moins important qu'aux autres moments du mois.

Par ailleurs l'été et la situation géographique du département, amènent un autre public : ceux qui seront nommés comme faisant du « tourisme social », c'est-à-dire les personnes sans domicile venues d'autres départements pour changer d'air durant l'été, mais aussi des personnes attirées par le sud car en quête d'emploi saisonnier.

La gestion des flux au sein des ADJ demande un investissement important de la part des accueillants : il faut connaître les profils des habitués, observer et cerner rapidement les nouveaux venus... Il faut être en capacité de prévoir et de désamorcer les éventuelles crises ou conflits. Le public est fragilisé, vulnérable, les problématiques psychiques et psychiatriques sont de plus en plus nombreuses et présentes, il faut donc parvenir à accueillir chacun, tous ensemble, en maintenant un cadre apaisé et apaisant.

L'inconditionnalité de l'accueil est l'un des fondamentaux des pratiques des ADJ. La seule limite à cette règle est les événements graves, très graves. C'est seulement à partir de cela qu'une exclusion peut être envisagée. Bien qu'elle vienne répondre souvent à une situation de crise, ce n'est jamais une décision prise à la légère. Exclure quand la mission est de ré-affilier, n'est pas simple. En général, les structures ont pensé des procédures, mais celles-ci sont rarement formalisées.

*« Quand vous êtes face à des phases paranoïaques où ils vous disent qu'on les a empoisonnés...c'est une vraie souffrance quand même! Et du coup on est très désarmés dans ce*

*genre de situation... Cela les conduit à avoir un comportement inadapté au collectif...*

*on sait très bien que c'est du fait de leur maladie... mais à un moment pour des questions de sécurité et pour l'intégrité du public (accueillis et personnel) on est obligé de poser des fins de prises en charge...»*

Au-delà même d'une formalisation en leur sein, il semblerait important qu'une coordination soit faite de façon également plus formalisée et étayée entre les structures : une personne exclue d'un accueil se rendra souvent dans l'accueil voisin... Il est important, sans être stigmatisée, qu'une vigilance particulière et collégiale puisse lui être apportée et qu'elle ne sorte pas ainsi du dispositif de veille sociale. On pourrait considérer que toute personne commettant un acte justifiant son exclusion traverse une période compliquée et fortement risquée tant sur le plan de l'exclusion que de la souffrance psychique.

En général les sanctions sont rares et de courtes durées. Si elles sont plus longues, elles nécessitent une adaptation : si la personne est domiciliée et suivie socialement à l'ADJ, la sanction doit être adaptée ou une solution de repli doit être proposée à la personne.

A ce propos, les personnes accueillies sur l'aire Toulonnaise ont la chance de bénéficier de la présence de plusieurs accueils<sup>108</sup> sur un espace demeurant accessible. Il est important que ce travail de lien soit valorisé et qu'une coordination entre tous les ADJ soit mieux formalisée et investie par chacun.

Par ailleurs la quantité et le profil des personnes génèrent aussi souvent d'importants problèmes de voisinage. Problématique avec laquelle les ADJ sont souvent amenés à composer. Il y a un autre frein à l'inconditionnalité de l'accueil : les animaux de compagnie. Bien que le référentiel national aborde la question en affirmant l'importance que les personnes puissent être accueillies avec leurs animaux de compagnie, la configuration de l'espace ne le permet pas toujours. Au-delà d'une simple question de configuration, il faut également prendre en compte les caractères plus ou moins sociaux des bêtes et leur capacité à cohabiter avec leur congénère ou avec des espèces différentes (chats, chiens...)... Sur ce point les ADJ se montrent de bonne volonté. Certains acceptent la présence des animaux, d'autre la tolère sur leurs espaces

---

<sup>108</sup> Les amis de Jéricho et Archaos communiquent bien à ce propos et chaque accueil montre un intérêt réel quant au vécu de l'autre accueil

extérieurs, d'autres l'interdisent.

Toutefois le problème peut sembler plus important sur les lieux d'hébergement. Lors d'un de nos présents, nous avons échangé avec un homme très en souffrance, car exclu de son lieu d'hébergement, on lui avait retiré son chat et il ne parvenait pas à retrouver la trace de son compagnon... Il y aurait donc réellement des choses à penser sur la question.

### **Représentation des flux par la notion de passage :**

Les prestations de base sont fournies, du moins leur quantification s'évaluent différemment d'un accueil à l'autre. On retrouve pourtant de façon systématique la notion de passage. Il reste impossible de réellement établir un comparatif des « passages » d'un lieu à l'autre, car celui-ci n'est jamais comptabilisé de la même manière.

**Cet écart dans le calcul et la prise en compte des « passages » pose donc question.** Comment cet indicateur fait-il sens pour les professionnels ? Quelle utilité a-t-il ?

Pour mieux pouvoir élaborer autour de cette question, nous avons mis en place un focus groupe sur le thème du passage. L'objectif étant de réunir tous les ADJ afin d'amorcer une **réflexion commune sur la notion de passage**, et dans l'idéal d'aboutir à un mode de calcul qui permettrait de mettre en lien les chiffrages obtenus.

#### **d. Les repas :**

Autre élément comptabilisé par chaque ADJ : le nombre de repas servi. Là encore une comparaison ne ferait pas réellement sens dans la mesure où la prestation proposée diffère d'un lieu à l'autre. Il est intéressant de relever que les ADJ, une fois de plus compose énormément avec la réalité qui est la leur : souvent les denrées alimentaires sont récupérées par convention avec des commerces, et avec la banque alimentaire... Les menus se composent en fonction de ce qui a été récupéré. Les cuisiniers doivent souvent faire preuve de souplesse et de créativité pour composer des plats équilibrés et en quantité suffisante. Certains ADJ ont également pris l'habitude de distribuer ou de mettre à disposition, en fin de journée les denrées non utilisées et périssables. Ainsi les gens se servent et peuvent prévoir un repas pour le soir...

#### **e. L'accès à l'hygiène et accès aux soins:**

Chaque accueil de jour possède également un espace sanitaire permettant aux personnes de prendre une douche, de faire une toilette... Les produits d'hygiène sont souvent fournis, sous forme de kit ou non.

L'accès aux soins se fait le plus souvent par le biais de partenariat. Il semble que ce point soit plus ou moins développé par les ADJ. Le travail autour du corps est à la fois une priorité et une construction longue, pour des personnes marginalisées depuis plusieurs années la conscience du corps, le soucis de soi nécessitent souvent un long cheminement. Les partenariats sont ainsi très importants car la question de l'accès au soin nécessite une réelle expertise.

*Note d'échange avec une salariée du Pass : « Elle parle de la difficulté à travailler avec ce public. Dans un premier temps car la question du soin est rarement prioritaire, quand on a le souci de savoir où dormir et quoi manger... ensuite car la proportion de personnes souffrant de problèmes psychiques voir psychiatriques est très importante, et enfin car les personnes ont souvent des difficultés quant aux repères spatiaux-temporels : ce qui rend la prise de rendez-vous et le suivi complexe et très aléatoire... Par ailleurs le temps de « construction du lien » est long et laborieux, sans celui-ci rien n'est possible pour autant... Mais la dimension d'imprévisibilité est très forte, tant dans le lien que dans les parcours des personnes. »*

### **3. La mise en œuvre d'un accompagnement global / social :**

L'accueil, tel que nous l'avons défini et exploré dans cette partie sur les pratiques, ne constitue pas en soi un accompagnement. Les premières évaluations sont réellement les premières étapes formalisées de la prise en charge des personnes accueillies. A partir de celles-ci, la domiciliation peut-être contractualisée et un suivi social peut se mettre en œuvre.

#### **a. La première évaluation**

On retrouve dans quasiment chaque ADJ des similitudes importantes dans le fonctionnement de la première évaluation. C'est à partir de la première évaluation que le lien entre l'accueil de jour et l'accueilli se formalise et laisse des « traces ». C'est le premier espace réel d'individualisation. C'est en général à partir de cet espace que la domiciliation est mise en place. C'est aussi à ce moment-là qu'est vérifié et mis en place une veille à l'accès au droit afin de lutter contre le non-recours aux droits des personnes, problèmes récurrents avec le public des ADJ.

A l'instar du premier accueil qui se fait à partir d'une démarche volontaire de l'accueilli, la première évaluation se fait à la demande de la personne. Ce fonctionnement permet de s'adapter et de respecter la temporalité de tous : si certains attendent une réelle réactivité et un changement rapide, d'autres auront besoin de d'avantage de temps, pour observer, se sentir suffisamment sécurisé, ou en arriver à ressentir l'envie, le besoin de formuler une telle demande. Les motivations de cette démarche sont souvent liées à des demandes matérielles ou autour d'un besoin de domiciliation, mais les conclusions de l'évaluation, donnent souvent priorité à la question du soin, puis à celle de l'identité...

***Note d'observation d'un accueil de jour :***

« La référente sociale m'explique que les premières demandes s'orientent souvent sur des questions matérielles mais qu'elles se formulent également autour d'une recherche de lien social. Le premier rendez-vous se fait sur la demande de domiciliation en général, cela permet de faire un point sur la situation des personnes. Le second rendez-vous est un diagnostic approfondi qui permet de déterminer des priorités dans le suivi (en général : 1/santé, 2/...).

La santé est effectivement le premier point de vigilance, les personnes se présentant n'ont souvent « même plus conscience de leur corps ». Ensuite les problématiques tournent autour de la question de « l'identité », le souvent les personnes ne disposent plus de documents d'identité valables... et les démarches sont souvent laborieuses pour eux car elles touchent à un aspect symbolique important.

Ensuite vient la question de l'hébergement et du logement. Mais la professionnelle

explique qu'ici il y a toute sorte de précarité, le logement n'est pas souvent une priorité et chaque personne définit différemment ce qui lui semble le plus important en urgence. Elle observe également qu'il y a des pathologies qui amènent à la rue et la rue qui amène des pathologies, les situations sont souvent très fragiles. »

L'approche est globale et vise à faire un diagnostic complet et transversal de la situation individuelle. Ainsi sont abordés tant des points autour de l'histoire, de la situation administrative, médicale, d'hébergement... L'une des démarches importantes est de faire le point sur les suivis déjà en place pour la personne, cela permet à la fois la mise en lien avec les partenaires concernés mais aussi d'éviter les doublons et d'orienter les personnes lorsqu'elles peuvent être domiciliées et prises en charge dans le droit commun. Ainsi les ADJ respectent la subsidiarité du dispositif de veille sociale.

Selon les structures, le professionnel menant cette première évaluation n'est pas toujours le même, il peut être référent social chargé des suivis ou d'avantage positionné sur la dimension d'accueil. Généralement les suites de cette première évaluation sont discutées et définies en équipe. Celle-ci peut être plus ou moins restreinte<sup>109</sup> selon les fonctionnements des structures. Ce temps nécessite donc un savoir-faire et une posture professionnelle particulièrement adaptée. Il est important de noter ici, que nous avons pu constater l'engagement des professionnels et la qualité de cet espace. Tout est pensé de façon à permettre l'échange le plus approfondi possible mais aussi l'ancrage de la personne. C'est ensuite à partir de ce recueil de données, que les contacts vont être pris avec les différents partenaires susceptibles d'intervenir dans la situation, afin d'assurer une prise en charge cohérente et globale.

***L'exemple d'une première évaluation, note d'observation et d'entretien :***

*« Les étapes et les caractéristiques de la première évaluation sont les suivantes :  
1/ toute personne peut venir, 2/ la rencontre se fait à la demande de l'accueilli (possiblement après une démarche proactive de la travailleuse sociale), 3/ les rendez-vous sont possibles deux après-midi par semaine,  
4/ ils prennent la forme de rencontre individuelle avec l'éducatrice qui réalise un diagnostic*

<sup>109</sup> Le secret professionnel peut justifier que le personnel d'avantage dévoué à l'animation puisse ne pas participer à l'échange.

social, 5/le rendez-vous est suivi d'une commission interne de présentation de la situation et de choix d'orientation (ES+AS).

Lorsqu'une personne vient pour la première fois et si elle en fait la demande, elle est d'abord reçue par l'éducatrice qui formule un premier diagnostic social (âge, nationalité, situation administrative, ressources, suivi social –pour éviter les doublons-...). Celle-ci recueille des éléments, qu'elle soumet ensuite aux deux assistantes sociales. Ensemble, elles décident de mettre en place tel ou tel accompagnement ou d'orienter la personne sur l'extérieur. Sur le mois de février, il y a eu par exemple : 31 rendez-vous avec l'éducatrice, 9 ont été orientés vers l'antenne sociale, 3 personnes bénéficient de l'allocation d'aide au retour à l'emploi.

Echange avec l'éducatrice : Elle est la chargée du premier accueil. C'est donc elle qui réalise le diagnostic social. Chaque matin, elle propose de recevoir des personnes qui viennent à sa rencontre spontanément, ou qui sont orientés par les animateurs, il peut également arriver qu'après avoir repéré un nouveau venu sur l'ADJ, elle prenne le temps de la rencontre sur le lieu d'accueil pour amener la construction d'un lien, puis l'émergence d'une demande, c'est une réelle démarche d'aller-vers. Si c'est rendez-vous ont lieu le matin car elle a repéré que l'après-midi les personnes sont souvent moins disponibles. Cet entretien de diagnostic dure à minima une demi-heure, en général elle prend plus de temps, car l'enjeu est de formuler un diagnostic réellement global et de construire un lien de confiance avec la personne. Elle introduit l'échange par une explication du cadre et des enjeux du rendez-vous (l'orientation) et s'appuie durant l'échange sur une trame de deux pages, qu'elle remplit et qu'elle conserve. La première fiche est une sorte de photographie de la situation administrative de la personne. C'est une façon de veiller et d'accompagner si besoin l'accès au droit dans le respect de la loi de 1998. Les points abordés concernent : l'hébergement, les revenus, la santé et le suivi social. Cette partie est factuelle, et très synthétique. La seconde fiche s'attache d'avantage à l'histoire et au parcours de vie. Elle m'explique qu'elle aborde cette partie en posant la question : « qu'est ce qui fait que vous en êtes là aujourd'hui ? ». En général les réponses sont alors très parlantes : soit les gens ont des réponses toutes faites ou parfois elles ne savent que répondre...

Alors, dans le respect des limites qui lui sont formulées ou qu'elle perçoit elle questionne le

*contexte et l'histoire dès l'enfance<sup>110</sup>, la situation familiale, le parcours institutionnel, les relations parents-enfants... Elle aborde ensuite le parcours professionnel, qui souvent est très éloigné, le parcours résidentiel afin de pouvoir adapter les réponses. Elle aborde également la santé, le rapport aux consommations, l'addiction est un point important de cette partie.*

*Puis enfin les questions touchent au passé judiciaire de la personne Cet échange est parfois limité par les problématiques psychiques ou psychiatriques de la personne reçue : il est important pour cette professionnelle d'être extrêmement vigilante aux réactions, à la réalité de l'autre. La construction du lien passe essentiel par l'échange lié au parcours de vie... L'éducatrice m'explique qu'elle apprend à ne pas être trop ambitieuse, à ne pas vouloir à la place de l'autre, elle accompagne réellement l'émergence et l'expression des désirs, elle a donc appris à adapter ses exigences à respecter le rythme des accueillis...*

*Ce travail permet de cerner les problématiques sociales, affectives, psychiques, médicales... Dans la continuité de l'entretien, elle peut échanger avec ses collègues, elle profite également des temps de partage sur le collectif ou lors des ateliers pour affiner son diagnostic, ces moments sont clefs dans la compréhension de l'autre. Toute fois elle prend et porte seule les décisions d'orientation... Il lui arrive dans certain cas de solliciter l'équipe. »*

On peut ainsi mesurer le professionnalisme et la qualité du travail fourni sur cette première évaluation.

## **b. La domiciliation**

La domiciliation est une activité importante pour les personnes car elle est le point de départ de tout travail autour de l'accès aux droits. C'est un premier ancrage administratif et symbolique. Elle est effectivement mise en place suite à l'établissement d'un contrat entre la personne et l'ADJ: c'est une démarche engageante.

C'est aussi un moyen essentiel pour la mise en œuvre du suivi social. Elle est le point de départ d'une réelle notion de parcours de la personne.

---

<sup>110</sup> Souvent les problématiques et l'origine du parcours d'errance ou de désaffiliation trouvent ses origines dès l'enfance...

« C'est la passerelle entre le moment où la personne formule sa demande liée à ses besoins et l'entrée dans l'accompagnement social. » R, La Fontaine

Elle est pourtant probablement sous-évaluée par les financeurs :

**Note d'Observation d'un accueil de jour :**

« Le service courrier comprend l'établissement du contrat de domiciliation après un entretien social, le tri du courrier, l'enregistrement, le classement, la distribution et la gestion de toutes les domiciliations. La domiciliation exige à minima 30 minutes d'entretien avec les usagers au préalable à l'élection de domicile. 30 min fois 400 domiciliations induit 12000 minutes de travail d'évolues aux entretiens soit 200 heures. Cette charge de travail n'est pas financée et n'a donc pu être compensée par une embauche. »

Cette activité précise n'est pas financée clairement. Ainsi les structures font souvent le choix de ne domicilier que les personnes bénéficiaires du RSA et suivi par un référent social de l'ADJ. Il existe tout de même certaines exceptions et les ADJ peuvent domicilier d'autres profils de personnes, soit pour le compte de partenaires, soit puisqu'aucun autre organisme ne correspond au profil de la personne...

Malgré l'absence de clarté sur le financement de cette prestation, les structures sont conventionnées par l'Etat et sont habilitées à exercer cette activité par arrêté préfectoral. Ainsi pour pouvoir tout de même proposer ce service, elles établissent des critères d'inscription et peuvent limiter les activités autour de la domiciliation : si le tri et la remise du courrier est inévitable dès lors qu'il y a domiciliation, le travail d'accompagnement autour de la gestion du courrier : lecture, travail d'écrivain public pour accompagner les réponses aux courriers reçus... sont rarement réalisés car faute de moyen, il ne serait pas gérable en l'état. Pourtant là encore, malgré cette règle établie, l'engagement des professionnels de terrain permet de contourner le problème (même si la solution n'est pas satisfaisante en soi), puisqu'ils font de façon plus ou moins habituelle ce travail.

Structures	Nombre de personnes	Nombre de suivis RSA (file active)	Critères de domiciliation
------------	---------------------	------------------------------------	---------------------------

	domiciliées (sur l'année 2017)	sur l'année 2017)	
A	177	74	Les personnes domiciliées sont domiciliées pour le RSA et donc en sont bénéficiaires. (le cd finance 40 suivis, l'ADJ domicile 110 personnes et suit entre 74 et 51 personnes)
B	416	231	La domiciliation se fait sur trois supports : RSA, Promosoin ou des partenaires, cela signifie que Jéricho est susceptible de domicilier pour des partenaires.
C	493	Pas de convention RSA	L'ADJ en plus de la domiciliation des personnes bénéficiaire de RSA, a la particularité d'avoir un agrément spécifique pour domicilier la population Rom
D	114	73	Le choix est de domicilier les personnes relevant du dispositif RSA et s'articule avec le CCAS et les UTS pour les autres personnes.
E	111	94	...
F	122	129	Les personnes domiciliées ont automatiquement un accompagnement social global, les deux travailleurs sociaux deviennent référent de leur situation.
G	121	75	...

### ***La notion de parcours***

La notion de parcours s'est imposée depuis peu à la fois comme une posture de l'accompagnement : recentrée sur la personne autour de laquelle s'articule un réseau professionnel, ainsi que comme un regard systémique cherchant à retracer, comprendre et accompagner l'aspect parfois aléatoire des « histoires de vie », mais il s'agit également d'une volonté de rendre l'accompagnement plus opérant. Si cette approche a été d'abord impulsée par le secteur médical (parcours de soin), elle s'est peu à peu imposée dans le secteur médico-social puis social<sup>111</sup>. C'est ainsi que se traduit l'opérationnalité souhaitée, en trois phase : évaluation,

<sup>111</sup> C'est notamment la logique amenée par la loi DALO, affirmant le droit au logement opposable : la notion de parcours de l'hébergement au logement y prend toute sa place.

détermination d'objectif pour atteindre le but souhaité, mise en œuvre de l'accompagnement nécessaire pour atteindre le but déterminé.

Les politiques sociales en matière d'accompagnement du public qui nous intéresse priorise dans la logique de parcours : la continuité de service, l'accompagnement aux droits, l'accès à la santé et la mise en œuvre d'un parcours de soin ainsi et surtout que l'accompagnement au logement. La procédure de première évaluation mise en œuvre par les ADJ rentre pleinement dans la logique de parcours. Elle établit une photographie précise et complète à un instant T de la situation de la personne et permet de déterminer des objectifs et des modalités d'accompagnement. Toutefois le public nécessite une réelle adaptabilité de cette notion :

*« C'est d'ailleurs un point essentiel avec ce public : le besoin d'une temporalité et une grande flexibilité adaptées à chacun des dispositifs : « on avance mais en faisant deux pas en avant un pas en arrière »*

*« J'ai appris à ne pas être trop ambitieuse, à ne pas vouloir à la place de l'autre, à essayer d'accompagner l'émergence et l'expression de leur désirs, à respecter leur rythme... »*

**Paroles de professionnels**

Le dispositif de veille sociale, la coordination des acteurs est l'une des pierres angulaires de l'accompagnement des personnes à travers cette logique de parcours. C'est ainsi qu'est permis une réelle cohérence des actions et des réponses apportées.

C'est aussi à travers cette approche que la personne peut reconstruire une affiliation, c'est parfois grâce aux échanges avec les professionnels que se construit une lecture et une compréhension de sa propre histoire de vie. C'est ainsi que la personne parvient à « saisir le fil de son histoire » et de là peut envisager de tisser la suite...

c. Le suivi social :

Le suivi social est également en soi une activité au financement flou, hors suivi RSA, conventionné et financé par le département, l'accompagnement des personnes non bénéficiaires du RSA est effectif au sein des ADJ, bien que le « mandat » ne soit pas réellement rétribué. On

pourrait ainsi considérer qu'il ne s'agit pas d'une activité obligatoire des ADJ.

L'accompagnement social passe par l'accès aux droits :

- la régularisation des ressources: Assedic, caisse de retraite, RSA...
- l'accès à la santé : mise ou remise en place des droits : CMU, AME...
- la récupération des droits citoyens: carte nationale d'identité (mairie), carte de résident (mairie), compte bancaire (banque).
- La régularisation de la situation juridique: aide juridictionnel (tribunal), dossier de surendettement (banque de France), tutelle curatelle (organisme tutelle),
- La demande de titre de séjour (OFPRA, préfecture).

L'accès au logement ainsi que l'insertion professionnelle sont deux axes qui s'inscrivent dans le cadre de l'accompagnement global du parcours de la personne suite à l'accès aux droits, la mise à l'abri et l'accès santé. Le suivi social nécessite donc des partenariats forts et diversifiés. C'est notamment le cas avec le Département, les référents sociaux pourrons témoigner de la qualité du travail de lien réalisé dans le cadre des contrats d'insertion : les professionnels du département adaptent également leurs critères et leurs exigences face au particularité de ce public. Le lien est globalement bon et la communication soutenue entre département et ADJ.

Les données recueillies au sein des ADJ permettent une visibilité intéressante des accompagnements réalisés :

**Note d'observation et d'entretien :** « Ce travail consiste à aider les pers à retrouver une autonomie, une insertion par le logement, le travail, par la santé. L'ADJ est le lieu où la pers recrée un lien social et la façon dont on l'organise c'est permettre la rencontre possible et arriver à une amorce de travail avec la personne. »

« 75 personnes RSA en file active mensuelle conventionnée avec le conseil général : 1107 entretiens réalisés par un TS dont 132 suivis au titre du RSA.

Accompagnement social globale : 76% de contractualisation, 20% accèdent au logement, 100% rétablissement des droits à la santé, bilan santé, 68 orientés sur le dispositif, 60 sorties du dispositif dont: 25 sortent du dispositif (changement de département ou retour au pays, orientation sur ANPAA, CEDIS, API Provence, incarcération, radiation CAF, suspension de

*droit), 9 vers un autre dispositif: AAH et retraite, 5 ayant bénéficiés d'action insertion emploi-formation. 21 ont eu accès au logement ou à l'hébergement. »*

*« La demande de recherche d'emploi est clairement formulée par le public. Nous devons tempérer, éviter le processus d'échec. Le public est fragile par rapport aux attendus de l'emploi. Il est donc difficile de pérenniser l'emploi. L'absence de logement freine l'insertion professionnelle. Si l'action se concrétise ce sont les emplois aidés, les emplois précaires ou l'accès à une formation qualifiante... »*

Le suivi social vise à l'accompagnement vers l'accès aux droits des personnes, dans la continuité de la notion de parcours et avec la prise en compte de l'objectif lié au DALO, le tout dans une volonté d'accompagner vers l'autonomie. Toutefois les évolutions sociétales entraînent aussi de nouvelles difficultés pour le public des ADJ. Avec la dématérialisation notamment des services publics, l'accès au droit voit une autre forme de complexité se mettre en place.

**Note d'observation l'ADJ:** *« Le public de l'ADJ est face à de nouvelles difficultés liées notamment à la dématérialisation de nombreuses démarches (RSA...). Pour faire face à cela il a été mis en place un atelier informatique par une des travailleuses sociales et un bénévole ouvre un espace informatique chaque matin. »*

Ainsi les professionnels construisent de nouveaux supports à l'accompagnement. On peut ainsi noter la démarche d'adaptation des pratiques visant à améliorer l'opérationnalité des accompagnements.

La mise en place de ces ateliers informatiques et la mise à disposition de l'outil informatique permet aux personnes d'accéder pleinement à une autonomie dans leur gestion administrative. Les ateliers sont un médiateur permettant de travailler un aspect de la ré-affiliation sociale, passant entre-autre par le lien aux administrations.

Globalement on peut considérer que cette mission d'accompagnement global des personnes est bien remplie par les ADJ sur le département. L'activité est même souvent supérieure aux objectifs fixés par les organismes. L'accompagnement social peut ainsi se faire

sous différentes formes et par différents biais au sein des sept ADJ varois :

- Le suivi individuel.
- Les espaces collectifs.

Si le suivi individuel est l'espace au sein duquel les questions réellement personnelles sont abordées dans le respect de la confidentialité et de l'individualisation des suivis, celui-ci peut être renforcé par les espaces collectifs.

***Note d'observations : l'exemple du dispositif DTAM (De toit à moi<sup>112</sup>):***

*« J'assiste à un atelier logement proposé, la référente sociale et la directrice expliquent à une petite dizaine de personnes, le principe du dispositif DTAM (De toit à moi). L'idée est d'accompagner la personne en trouvant un logement adapté aux particularités de chacun. Ce dispositif fonctionne grâce à un partenariat fort. Suite à ces premières explications données en collectif, les volontaires s'inscrivent et rencontre individuellement. Un dossier est alors constitué. Le suivi dure approximativement 18 mois. Il est suffisamment flexible et s'inscrit dans une réelle proximité avec les personnes accompagnées. En fonction de la personne, de ses besoins, de ses attentes un projet se construit et des recherches de logement se font. Dans un premier temps la personne entre dans le logement par le biais des ALT, puis le statut passe en sous-location, pour finalement aboutir à un bail glissant et à une réelle autonomie de la personne. Ce dispositif s'attaque donc à tous les éléments permettant à la personne de trouver cette autonomie, il est le support pour régler un ensemble de problèmes : financiers (dettes...) et administratif.*

*L'idée est que l'accès au logement soit suffisamment préparé et balisé pour éviter que la personne soit rattrapée par un passif qui nuise à son maintien et à l'aboutissement du projet. Il se construit à travers des temps collectifs et des temps individuels, les personnes peuvent rencontrer régulièrement un psychologue, pour conscientiser et dépasser les freins à l'accès au logement, les peurs... Si une personne souhaite sortir du dispositif elle doit donner un préavis un mois avant : cela permet donc de construire et d'élaborer autour de ce départ et d'essayer de sortir d'un sentiment d'échec. Il a pu arriver que l'accès au logement se fasse en*

---

<sup>112</sup> A Archaos en partenariat avec le CHV.

*séquentiel pour permettre à la personne de s'adapter petit à petit, notamment pour faire face à la question de la solitude dans le fait de vivre seul.*

*Pour pouvoir intégrer le dispositif la personne doit être domiciliée à Archaos et elle doit participer à la construction de son dossier retraçant son historique lié à l'hébergement et au logement, cela permet d'amorcer une réflexion de connaissance de soi. C'est une sorte de travail de coaching global dans le projet d'accession au logement. Ainsi en 5 ans plus de 50 personnes SDF ont pu bénéficier du dispositif, qui s'intègre dans la politique du logement d'abord. »*

#### **4. La restauration de l'homme, la dignité, la socialisation : les actions collectives et autres...**

##### **a. Des pratiques de restauration de l'homme**

*Notes d'entretien : « Dans la continuité de l'entretien de première évaluation, l'éducatrice profite des temps de partage sur le collectif ou lors des ateliers pour affiner son diagnostic, « ces moments sont clefs dans la compréhension de l'autre ». Sur les temps d'atelier, elle travaille grâce au « faire avec » à amener les personnes à se décaler de comportements symptomatiques. »*

*Notes d'entretien : « L'Etat d'esprit des personnes est la base de toute évolution possible : quand une personne est regonflée narcissiquement, donc plus positive, cela entraînera souvent des effets positifs sur les démarches qu'elle entreprend : le positif amène le positif... C'est pour cela que la socialisation, le lien, l'humanisation, la restauration réelle et symbolique est la base de tout accompagnement avec ce type de public. »*

Ainsi on observe peu d'écart dans la mise en œuvre des prestations d'accueil et d'accompagnement social. Les divergences sont d'avantage liées à des différences de moyens

et de ressources des différentes structures, tout en s'inscrivant également dans des cultures et des pratiques liées aussi à une certaine forme d'identité associative. C'est surtout à ce propos que les pratiques se construisent différemment d'une structure à l'autre.

On pourra notamment reprendre dans le Référentiel national des prestations du dispositif AHI :

- **Faire émerger ou/et élaborer un projet de vie** : diagnostic co-construit et ré-évaluer régulièrement, offrir un suivi global adapter et adaptable aux réalités individuelles... :
  - faire renaître la confiance,
  - adapter l'implication des personnes à leurs compétences,
  - repérer et valoriser les potentialités, à travers des temps individuels et collectifs (activité),
- **Accompagner au vivre ensemble** : faciliter, permettre la socialisation par exemple,
  - Mettre en place un agencement des lieux qui favorise le vivre ensemble,
  - Permettre à la personne de bénéficier de la dimension collective de l'accueil (sorties en groupe, activités, espace de convivialité, participer à la confection de repas, à l'entretien des locaux),
  - Développer des actions en internes et en externes favorisant la création de lien social.

Ces deux points notamment, s'ils sous-tendent la mise en œuvre d'espace et d'ateliers collectifs, offrent toute une liberté d'action possible pour répondre aux objectifs qu'ils concernent. Il est cependant important de noter que faute de financements de ces aspects de l'accompagnement car non défini comme prestation élémentaire ou prestation de base, cette dimension est clairement mise à mal sur le terrain.

***Note d'observation** : « Quand on questionne l'opportunité de la dimension animation le public comme l'équipe valorise cette dimension. Néanmoins la couverture éducative et les moyens financiers ne permettent pas des propositions suffisantes et des actions pérennes et repérées. »*

Si certains ADJ se voient dans l'obligation de restreindre ces espaces. D'autres parviennent à trouver des stratégies pour permettre encore cette dynamique. Ces stratégies reposent essentiellement sur l'engagement des professionnels, des équipes, les activités

permises grâce au bénévolat –avec toutes les limites que cela peut induire-, l’adossement à d’autres services de l’association<sup>113</sup> d’autres financements<sup>114</sup>.

*Notes d’observations : « Durant l’année 2017, certaines activités initiées les années précédentes ont été maintenues. D’autres se sont arrêtées, faute de salarié disponible. En effet, les personnes accueillies seraient en demande et participeraient à différents ateliers. Toutefois, il faut qu’ils soient organisés et cadrés, et cela demande une disponibilité d’un salarié sur ce volet animation. L’aide de bénévoles, disposant de qualifications, permettent de prendre le relais et de proposer différents ateliers à notre public, qui est toujours partie prenante. En revanche, comme nous l’avons vu cette année, une action reposant sur une seule personne bénévole peut prendre fin rapidement et n’est pas pérenne. En effet, notre coiffeur bénévole n’ayant plus de temps disponible à nous accorder, a préféré mettre fin à cet atelier hebdomadaire. Ainsi, l’action a pris fin soudainement, sans qu’une autre personne disposant des mêmes compétences puisse prendre le relais. » « Cette année nous montre une nouvelle fois l’importance des animations et des ateliers. Ils permettent de créer du lien, de partager des moments conviviaux, de rompre avec les difficultés de la rue. Cela permet également de mettre en valeur les compétences de certains usagers, ce qui a été valorisant pour eux et a pu leur permettre de prendre conscience de leurs potentialités. Ainsi, cela renforce leur estime de soi. »*

C’est ainsi et sur ce point que les identités associatives et les singularités dans les prestations offertes se dégagent le plus.

structure	Exemple de prestations de restauration	Moyens
A	Présence régulière d’une coiffeuse, groupe de femmes, sorties ponctuelles (match du rugby, concert...), atelier musique, atelier vidéo, les repas rencontre du mercredi, atelier logement, arts plastique: dessin, peinture, bricolage (suspendu car	Bénévolats, équipe animation, « pair-aidance », service civique...

<sup>113</sup> Ce qui est notamment le cas pour les structures de l’AVAF et de l’UDV.

<sup>114</sup> Pour les amis de Jéricho par exemple, l’accueil de jour bénéficie d’un élargissement des prestations offertes à son public grâce au service insertion de l’association, service qui n’est pourtant pas financé sous-couvert de la mission accueil de jour du dispositif AHI.

	bénévole en maladie)... Des expériences de maraude: pour aller à la rencontre des personnes ne venant pas sur l'ADJ...	
B	Atelier groupe de parole, création de curriculum vitae, pâtisserie, couture, ping-pong, art-plastique/modelage, esthétique, karaoké, sport, jardin...	service civique/volontaire, bénévolat, religieux, bénévole-accueilli, mécénat de compétence...
C	Informatique, pétanque, Tournoi solidaire, ping-pong, handball, films, coiffeur (suspendu car plus de bénévole sur l'action), jeux de société...	
D	informatique, l'ADJ a créé un pôle média pour "l'accès à internet et de ne pas le limiter aux démarches administratives : « facebook fait parti du lien social de notre époque"... l'ADJ propose également des activités sportives, des ateliers d'alphabétisation, des « balades », des ateliers bien-être, coiffure, des sorties piscine...	Cela est possible grâce au dispositif Elise, qui s'adresse au public issu de l'ADJ. Le contrat civique effectue la passerelle.
E	Informatique et médiathèque	
F	informatique	
G	des repas conviviaux, des sorties...	

***Echange avec un professeur de sport, dans les murs depuis 2000 :***

*D'abord salarié sur l'ADJ en tant qu'animateur puis sur le service insertion en tant que professeur de sport depuis 2005, car il est parvenu à obtenir un financement jeunesse et sport (la DDCS ne participe en rien au financement de son poste). Il est difficile de trouver des financements car il juge la fédération Olympique élitiste et celle-ci ne semble pas se préoccuper vraiment de ce type de public. Il organise des sorties randonnée régulières. Il organise la participation de l'ADJ aux rencontres nationales sport solidaire avec la FAP, organise également des séjours de « rupture » de deux nuits et trois jours avec des accueillis. Il a aussi organisé une kermesse sportive à l'ADJ, qui a réuni et fait participer spontanément 70 personnes. Et il propose des entraînements réguliers.*

*Le public participant à ses activités tournent beaucoup car la volonté et que chacun puisse y accéder et que ce ne soit pas toujours les mêmes, c'est un choix d'équipe. Pour lui son intervention et la pratique de sport au sein de l'ADJ « permet aux personnes de trouver une revalorisation, de travailler sur la régularité, de réapprendre à se projeter dans le temps (inscription avec régularité et/ou objectif). Les personnes réapprennent à se dépasser. Mais cela est aussi simplement un espace pour prendre soin du corps, de remise en forme, de connaissance de soi (conscience du corps), (quelles sont ses propres limites et possibilités) ». Il travaille également le rapport à l'hygiène car accompagne aussi cette dimension après les temps d'activités.*

*Il essaye de construire une implantation et une ouverture territoriale, dans la mesure du possible il cherche des partenariats à l'extérieur afin d'amener les personnes en dehors des murs : salle de sport... « C'est un moyen de développer les moyens et les ressources gratuitement : l'ADJ bénéficie de l'accès à de nombreuses installations. En fait cette activité ne nécessite pas de gros moyens pour peu qu'une mutualisation est possible (elle est encore trop limitée). » S'il peut accompagner un accueilli dans un projet et une inscription régulière il le fait. Certains sont notamment licenciés maintenant de fédérations sportive, un accueilli pratique le judo en club sur cette impulsion. « Cela permet donc de retravailler la question de l'affiliation sociétale et de la valorisation. Autours du sport se construisent des temps d'échange, où l'on ne parle pas forcément des problèmes, où la personne est considérée en dehors de sa situation sociale...*

*Mais on travaille sur la gestion des émotions aussi de façon indirecte. On peut retrouver un sentiment de satisfaction de soi ! On sort de l'unique considération de la nécessité de manger et dormir, on se ré humanise en existant autrement que dans la réponse aux besoins primaires. »*

*« L'obtention d'une Licence passe également par une visite médicale obligatoire, ce qui peut parfois être un frein, mais qui peut également être le support d'un travail autours de l'accès au soin et de la santé, parfois cela motive les personnes à rencontrer un médecin, car cela va leur permettre d'accéder à un sport. Par exemple l'ADJ compte aujourd'hui 30 licenciés à la fédé du foot. » Il a une très bonne connaissance du public et pratique l'aller-vers, il dira lors de notre échange « si on ne va pas vers eux ça ne fonctionne pas ».*

L'importance de ces activités semble donc se vérifier dans les diverses expériences menées par les ADJ. Il est pourtant regrettable que faute de moyens ce volet de l'accompagnement soit souvent mis en suspend ou diminué puisque cette dimension est incluse dans les pratiques attendues par le référentiel national des prestations AHI.

### **b. La participation**

Le référentiel national des prestations aborde également l'importance de la participation des usagers afin de favoriser l'expression et la prise de responsabilités... Et ce à travers :

- La mise en place de Conseil de Vie Social
- La mise en place de groupe de participation (projet, expression...),
- L'association des usagers à l'élaboration des politiques publiques,
- La participation aux tâches et à l'entretien des lieux d'accueil.

Si la participation est un concept complexe, on retiendra que ces enjeux sont portés<sup>115</sup> par:

- un **idéal démocratique**, avec l'idée que chacun puisse porter sa voix, d'où l'inscription au référentiel d'une volonté de participation des usagers à l'élaboration des politiques publiques,

- avec une approche liée à la volonté de **développer le pouvoir d'agir** (ou empowerment) des personnes, d'avantage tourné sur une notion « d'autonomie poussée » des individus (approche néo-libérale),

- la notion « **d'usager-expert** », ou de « **savoir-expérientiel** » qui valorise l'expérience, le vécu de l'utilisateur dans une dimension d'expertise apportant un regard permettant l'évaluation et l'amélioration des pratiques,

- dans la lignée de « l'utilisateur-expert », l'idée de la « **pair-aidance** » ou « **pair-émulation** », approche qui vise à valoriser un vécu expérientiel, afin de partager et transmettre une émulation aux pairs pour qu'ils parviennent à un dépassement de situation.

**Aussi la participation reste une notion ambivalente. A l'image de l'échelle de la participation proposée par Arnstein et Hart, qui présente selon les modalités de participations mise en œuvre le niveau de participation et la réalité de celle-ci.**

On pourrait se questionner sur le niveau de participation proposé aux usagers des

---

<sup>115</sup> Maryse Bresson, « La participation : un concept constamment réinventé », *Socio-logos* [En ligne], 9 | 2014, mis en ligne le 04 Mars 2014, consulté le 12 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/socio-logos/2817>

accueils de jour du Var. Toutefois, la réalité des pratiques fait que cette considération n'est pas encore de mise. Sur ce point, et au regard de l'arrivée récente de ce paradigme dans le secteur (le référentiel national des prestations AHI date de 2015, les pratiques des accueils de jour sont encore perfectibles :

A	<p>Des élections ont eu lieu, l'un des usagers porte depuis le surnom de « Délégué » mais en soi les temps de parole et de participation sont spontanées non formalisées.</p> <p>Toutefois, Archaos participe à des espaces de réflexion porté par la fondation Abbé Pierre, des usagers sont régulièrement invités à participer à ces temps.</p> <p>Il en est de même pour la participation des personnes aux tâches courantes, elle dépend de la volonté et de la prise d'initiative de chacun, mais les personnes se montre très respectueuses du cadre de l'ADJ et participent naturellement à une part de l'entretien : nettoyer les tables... Il n'y a par ailleurs pas de participation financière des accueillis.</p>
B	<p>La participation dans les taches est effective: on croise notamment des pair aidants ou accueillis-bénévoles.</p> <p>Durant le petit déjeuner, mais également sur de nombreuses dimensions de l'accueil, faute de main d'œuvre salariée, les accueillis participent au fonctionnement des services : une personne accueillie fait la plonge en cuisine, plusieurs personnes vont participer au ménage de la salle de restauration, puis des espaces communs en fin de journée. Les personnes accueillies sont souvent volontaires, même s'il est déjà arrivé que la distribution d'un repas soit mise en suspens faute de volontaire à la plonge ! Les accueillis participent financièrement notamment au repas, par des montant symboliques adaptés à leurs revenus.</p> <p>Un CVS a été mis en place, mais l'ADJ a dû faire face à de grosse difficultés après les élections: président, ... Car la présidente s'est positionnée de façon inadaptée voir « tyrannique » avec les autres accueillis après, « <i>Elle voulant virer des personnes et régenter la vie et le fonctionnement de l'ADJ</i> ».</p>
C	<p>Malgré le vœu et l'ambition de créer une forme de CVS à ce jour pas d'espace de parole pour les usagers.</p>
D	<p>Pas de CVS à l'accueil de jour mais des instances d'expression au CHRS, on demande une participation symbolique aux usagers, 0,50 centimes par jour pour 3 repas, 1 euros la lessive... Il est possible d'avoir des avances de ticket lorsque c'est le conseil départemental... C'est le secrétariat qui tient la caisse, il n'y a aucune manipulation d'argent pour les salariés, c'est sous forme de ticket.</p>

E	Le conseil de vie sociale est mis en place dans le cadre du CHRS. (une fois par mois) et non pas à l'ADJ  " <i>Toutes les semaines avec ceux qui sont en stabilisation... ça prend un temps fou, c'est déjà une réunion par semaine... A l'accueil de jour je ne connais pas tout le monde, certains ne bénéficient pas d'un accompagnement social...difficile de mettre en place à l'ADJ</i> ".TS
F	Boîte à idées à disposition des accueillis
G	Malgré le vœu et l'ambition de créer une forme de CVS à ce jour pas d'espace de parole pour les usagers. Néanmoins présence d'un mur d'expression (remerciements, demandes, observations...).

On peut ainsi prendre en compte les démarches de participation mises en place au sein des ADJ et considérer qu'ils expérimentent plusieurs modes de participation :

- La participation financière (adaptée à la situation des personnes),
- La participation « manuelle », participation aux tâches,
- La participation à l'élaboration des politiques publiques.

Ce dernier point semble est le moins porté par les ADJ. Seule la participation des accueillis d'un ADJ aux rencontres de la FAP, peuvent entrer dans ce cadre puisque la FAP réalise régulièrement des plaidoyers afin donner sa voix dans l'élaboration des politiques publiques.

La démarche expérimentée par un ADJ montre également les écueils et les difficultés liées à cette notion de participation. Aussi il semblerait opportun que soit dans un premier temps portée une réflexion coordonnée entre les acteurs afin d'échanger autour des expériences qui ont pu être faites, afin de permettre la mise en œuvre d'un système réellement participatif dans l'intérêt des accueillis et sans mettre à mal le fonctionnement des structures.

### **Préconisations :**

- ✓ Auto-évaluation régulière,
- ✓ Mise en œuvre de formation,
- ✓ Mise en œuvre d'une « réflexion » et « redéfinition des pratiques » dans une approche valorisant la pair-aidance,
- ✓ Coordination entre les acteurs (ADJ...) pour mutualiser les ressources et les idées.

Annexe VIII : Du référentiel national des prestations AHI aux pratiques en passant par les conventions

Synthèse du RNP/ synthèse convention/synthèse pratiques

Prestations	Dispositions qualitatives du RNP	Convention	Pratiques
<p><b>Alimenter</b> restauration collective, distribution...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'équilibre nutritionnel, permettre le choix et le respect des cultures et interdits individuels,</li> <li>- Assurer une configuration et une organisation matérielles respectueuses de la dignité des personnes (salle de restauration...)</li> <li>- Distinguer les lieux de stockage des lieux de distribution,</li> <li>- Faire de l'alimentaire un support de l'autonomisation des personnes : conseils, accompagnement à la conception de repas...</li> <li>- Assurer la présence d'un personnel formé et pluridisciplinaire</li> </ul>	<p>« <i>Petit déjeuner, repas avec boissons et alimentation ;</i> »</p>	<p>Les ADJ remplissent pleinement cette mission, l'aspect qualitatif des produits de consommation proposé est parfait par endroit.</p>
<p><b>Mise à l'abri</b> accueil immédiat inconditionnel (animaux y compris) dans des lieux : chauffés, où se reposer même en journée, sanitaires à disposition, couverture 24/24 à l'échelle d'un territoire...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner le droit à l'hébergement et appliquer le principe de l'inconditionnalité</li> <li>- Rendre effectif le principe de continuité,</li> <li>- Garantir la sécurité et la protection des personnes,</li> <li>- Garantir la régulation de la vie collective,</li> </ul>	<p>« <i>Les accueils de jour sont chargés d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse</i> »</p> <p>« - <i>L'accès au logement en liaison (avec le dispositif ALT)</i> »</p>	<p>Cette dimension est parfaite notamment en termes de : formation des personnels et sur l'élaboration des procédures de gestion de crises.</p> <p>Les dispositifs d'accompagnement au logement</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la formation du personnel à la gestion de conflits, et à la bienveillance, assurer l'élaboration de procédures de gestion des crises.</li> </ul>		pourraient être augmentés.
<p><b>L'aide matérielle et/ou financière</b> favoriser le regroupement géographique des offres de prestations), consignes et bagagerie, distribution de vêtements et couvertures, prestations de bases (photocopie, internet, téléphone), aides financières, aux transports...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer une répartition territoriale adaptée aux besoins</li> </ul>		Perfectible mais ne dépend pas uniquement des ADJ
<p><b>Procurer un accès à l'hygiène et/ou à des soins immédiats</b> douches individuelles et sanitaires gratuits, des espaces où se changer préservant l'intimité, machine à laver, sèche-linges, prestations liées au bien-être et à l'image de soi, distribution de kit d'hygiène, accès aux soins et premiers secours, lien avec les équipes mobiles de psychiatrie,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'accessibilité aux personnes en situation de handicap,</li> <li>- Faciliter l'intervention des équipes mobiles,</li> <li>- Assurer le respect de la dignité et de l'intimité des personnes</li> <li>- Assurer la complémentarité des actions sociales et de santé ;</li> </ul>	<p>« - Un espace hygiène avec douches et toilettes; - Un service de laverie et un vestiaire; » « Accès aux premiers soins et orientation vers les services médicaux ; »</p>	L'accès à l'hygiène est un objectif pleinement rempli mais l'accès au soin peut-être encore amélioré, notamment par une plus forte concertation sanitaire/social.
<p><b>Aller vers</b> pour les publics et partenaires (maillage territorial),</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre du dispositif de veille sociale et d'un maillage territorial tant en agglomération qu'en secteur rural,</li> <li>- Assurer la qualification des intervenants</li> </ul>	<p>« Instructeur de demande au SIAO via le logiciel SI SIAO » « les accueils de jour doivent favoriser la sortie de la rue et l'insertion des personnes accueillies dans le cadre d'un parcours de prise en charge adapté et en lien avec les partenaires ».</p>	Objectif pleinement rempli même si la formation des professionnels peut être améliorée.

<p><b>Accueillir</b> premier accueil, espace convivial, confidentialité des échanges...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la coordination territoriale de l'accueil,</li> </ul>	<p>« Les accueils de jour sont chargés d'<b>accueillir</b> les personnes sans abri ou en détresse »</p>	<p>Objectif rempli mais encore perfectible</p>
<p><b>Inform</b> accessibilité des informations, par des moyens matériels (téléphone, internet...), humain (permanence de partenaires sur place), informations individuelles et collectives...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir la continuité de service,</li> <li>- Organiser le dispositif de veille sociale,</li> <li>- 115 ;</li> </ul>		<p>Objectif rempli mais avec quelques manquements</p>
<p><b>Ecouter et soutenir</b> espaces d'écoute individuels et collectifs, lien de confiance, confidentialité...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir la confidentialité des échanges,</li> <li>- Favoriser l'instauration d'un lien de confiance,</li> <li>- Formaliser et clarifier les rôles et les fonctions des intervenants ainsi que des règles et conditions d'accueil,</li> <li>- Assurer la formation continue des intervenants</li> </ul>	<p>« de procéder à une <b>première évaluation</b> de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. » « <b>Lieu d'échange et de sociabilité</b> pour les personnes en difficulté et notamment pour les personnes en errance »</p>	<p>Objectifs remplis, les manquements sont notamment liés au fait d'une insuffisance de formation des professionnels accueillant</p>
<p><b>Evaluer et proposer/ orienter, réorienter vers une solution immédiate</b> diagnostic individuel à court, moyen et long termes, maillage territorial, orientation et accompagnement facilités...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maillage territorial et dispositif de veille sociale,</li> <li>- Continuité de service,</li> <li>- SIAO,</li> <li>- Accès aux données individuelles,</li> <li>- Proposer un diagnostic /une évaluation globale de chaque situation individuelle,</li> <li>- Assurer une prise en compte et une approche pluridisciplinaire,</li> </ul>	<p>« Instructeur de demande au SIAO via le logiciel SI SIAO » « de procéder à une <b>première évaluation</b> de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. »</p> <p>« Le dispositif d'accueil de jour est destiné à <b>accompagner</b> les personnes en grande difficulté sociale nécessitant une <b>aide globale</b></p>	<p>A nouveau l'objectif est rempli dans la mesure des possibilités des ADJ : une part de ces missions relève d'autres acteurs.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre la mise en œuvre et l'appropriation d'outils d'évaluation</li> <li>- Veiller à la confidentialité</li> </ul>	<i>pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie. »</i>	
<p><b>Faire émerger ou/et élaborer un projet de vie</b> diagnostic co-construit et ré-évaluer régulièrement, offrir un suivi global adaptable et adaptable aux réalités individuelles...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faire renaitre la confiance,</li> <li>- adapter l'implication des personnes à leurs compétences,</li> <li>- repérer et valoriser les potentialités, à travers des temps individuels et collectifs (activités...),</li> <li>- faire émerger un projet,</li> </ul>	<i>« de procéder à une <b>première évaluation</b> de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. »</i>	Objectifs partiellement couverts, le manque constaté du côté des activités collectives et de la valorisation des compétences du public reste un point d'amélioration.
<p><b>Domiciliation</b> mise à disposition d'une adresse, d'un lieu et d'un traitement permettant la réception des courriers (confidentialité, aide à la lecture et à l'écriture...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- garantir la confidentialité des échanges et l'individualisation de la prestation et de l'accompagnement qui y est lié,</li> <li>- permettre une accessibilité territoriale adaptée,</li> <li>- associer les usagers à l'organisation et l'évaluation du service.</li> </ul>	<i>L'élection de domicile</i>	Objectif couvert... toutefois le manque de clarté autour de la gestion, du financement et des attendus liés à ce service, rendent la réalisation de cette prestation insuffisante.
<p><b>Rendre les droits effectifs</b> de façon globale, veiller et mettre en œuvre par un accompagnement adapté : l'accès aux droits en matière : d'état civil, de citoyenneté, d'accès aux prestations sociales, d'accès au logement, d'accès au séjour...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner la personne pour qu'elle prenne conscience de ses droits et mobilise sa capacité à les exercer, à travers un accompagnement individualisé et adapté,</li> </ul>	<i>L'accès aux droits fondamentaux et l'accompagnement des personnes afin de leur permettre d'accéder à l'autonomie sociale;</i>	Objectif rempli, avec une réelle expertise sur l'accompagnement d'un public complexe.
<p><b>Soutenir la gestion de la vie quotidienne</b> accompagnement à la gestion de budget, la compréhension des règles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à la gestion de budget (conseils, accompagnements, fourniture d'outils)</li> <li>- Informations...</li> </ul>		Ce travail est également bien réalisé par les ADJ

de vie en société...	- Accompagner la personne vers une meilleure estime d'elle-même...		
<b>Accompagner au vivre ensemble</b> Faciliter, permettre la socialisation...	- Mettre en place un agencement des lieux qui favorise le vivre ensemble,  - Permettre à la personne de bénéficier de la dimension collective de l'accueil (sorties en groupe, activités, espace de convivialité, participer à la confection de repas, à l'entretien des locaux...),  - Développer des actions en internes et en externes favorisant la création de lien social,	<i>« Lieu d'échange et de sociabilité pour les personnes en difficulté et notamment pour les personnes en errance »</i>	Objectif bien réalisé mais les pratiques sont perfectibles par endroit, notamment en gérant davantage l'aller vers et la dimension d'animation des espace collectif
<b>Favoriser la participation des usagers</b> favoriser l'expression et la prise de responsabilités...	- Mise en place de cvs,  - Mise en place de groupe de participation (projet, expression...)  - Associer les usagers à l'élaboration des politiques publiques		Insuffisant
<b>Accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions</b> garantir le suivi et la cohérence du parcours en permettant à chaque personne d'avoir un référent, assurer la mise en œuvre d'un diagnostic partagé global et réévalué régulièrement... accompagner vers l'emploi, le logement, l'accès aux soins, la parentalité, la vie sociale...	- Co-construire le projet personnalisé de chacun,  - Personnaliser les prises en charges  - Garantir la confidentialité,  - Garantir le suivi de parcours, - Mettre en lien avec le droit commun,...	<i>« de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. » « les accueils de jour doivent favoriser la sortie de la rue et l'insertion des personnes accueillies dans le cadre d'un parcours de prise en charge adapté et en lien avec les partenaires ».</i>	Objectif très bien rempli par les ADJ

**Synthèse des Focus groupe des 17 et 24 mai 2019 :**

**Constats et réflexions sur la notion de passage**

Chaque ADJ a des pratiques différentes autour du calcul de la notion de passage. Celle-ci a pour enjeu de répondre à une demande des financeurs. Il s'agit d'un indicateur quantitatif, qui permet de mesurer l'affluence, la fréquentation voir les "flux" de personnes au sein des accueils. Mais cet indicateur ne permet pas de mesurer l'aspect qualitatif des pratiques: notamment toute la dimension de travail social et de travail des liens présents dès le premier accueil.

Le passage peut être calculé par la mesure, la quantification, des allés et venus, puis décliné par la mesure des prestations "consommées". Pour que cet indicateur soit également utile aux ADJ, il faudrait qu'il permette de mieux connaître les besoins et demandes du public et donc le besoin d'adaptation: des prestations et des horaires d'ouverture. La valorisation de l'aspect qualitatif devrait pouvoir assurer la prise en compte de la présence des personnes sur les lieux d'accueil, la réalité des moyens et le temps consacré à la personne. Par ailleurs ressortait également le besoin de rendre compte (et de prise en compte des financeurs!) de l'évolution des profils, notamment avec la forte augmentation des problématiques psychiques et psychiatriques.

Il est nécessaire de penser un outil permettant de renvoyer et mesurer l'aspect qualitatif des pratiques, en prenant en compte l'immédiateté et l'inconditionnalité de l'accueil. Outre la non représentativité de la dimension qualitative, la réponse à ces indicateurs représente un investissement et un temps administratif qui doit être pris en compte et valorisé.

**Constats et réflexions sur la thématique du dépassement de fonctions :**

L'évolution des besoins entraîne une adaptation permanente des pratiques : les ADJ modifient leurs pratiques pour être au plus près des besoins et faire face aux lacunes et aux carences des dispositifs de droits communs. Mais le cadre manque de clarté et semble trop mouvant.

Aussi cette adaptabilité des pratiques, mise en place par les ADJ, participe à alimenter

la demande de faire toujours plus avec toujours moins : les pratiques se professionnalisent, montent en compétence et nécessitent donc plus de moyens. Cette adaptabilité et l'évolution des besoins les conduisent aussi à faire « tampon » ou médiation entre les publics et les organismes et administrations de droits communs. Ce besoin est lié entre-autre à la perte de moyens d'autres secteurs (psychiatrie..).

L'ARS, (qui devrait pourtant couvrir une part des financements des ADJ puisque selon les attendus et les besoins, ils doivent remplir des missions relevant du secteur médical ou médico-social), ne participe pas au financement des ADJ et ne permet donc pas la mise en œuvre de réels moyens adaptés au volet sanitaire et médical. Aujourd'hui les ADJ essaient de trouver des stratégies pour faire face à ces manques et répondre au besoin mais cela peut être considéré comme un dépassement de tâche, plus que comme un dépassement de fonction, car ils sont amenés à réaliser des actes pour lesquels ils ne sont pas financés. L'exigence des pouvoirs publics n'est pas en adéquation avec les moyens consentis : par exemple : la réalité de gestion RH n'est pas prise en compte : la nécessité de continuité du lien demande une stabilité des professionnels, hors les salaires augmentent avec l'ancienneté, ce qui face à la réalité financière n'est pas tenable pour les ADJ, puisque les financements ne s'adaptent pas. La contrainte financière ne peut entrainer, telle qu'elle est posée aujourd'hui, qu'une perte de qualité des pratiques.

Mais de façon plus globale, la coordination de cette politique sectorielle et transversale relative à ce public semble insuffisante à l'échelle territoriale. Le système et la collaboration entre social et médico-social doivent être améliorés. Le clivage est un frein important à une démarche qualitative : il faut aujourd'hui penser l'accompagnement des publics sur un volet global. Mais cette prise en compte ne peut reposer sur la seule initiative des acteurs de terrain. Pour que la mise en œuvre soit possible, elle doit venir du politique et des moyens alloués.

L'accueil de jour à un intérêt social de taille qui est insuffisamment reconnu et valorisé : il est le lieu de mise en lien d'un public désaffilié avec toute une complexité de dispositifs, qui doivent aujourd'hui améliorer la continuité de service et leur complémentarité.

### **Constats posés sur la participation et l'ambivalence des acteurs :**

Les présents semblent partager une forme d'ambivalence dans leur lien aux financeurs. Ils sont conscients des enjeux de la construction d'une politique globale qui nécessite de réels allers-retours avec le terrain, mais ne se sentent pas suffisamment reconnus dans leur expertise d'un public et de pratiques spécifiques. Aussi si l'exigence politique et la rationalisation des moyens leur semblent légitimes, ils renvoient aussi leur sentiment de se sentir attaqué dans leurs pratiques par les moyens employés. Ils craignent que les décisions imposées viennent mettre à mal l'efficacité des ADJ. Une part des acteurs présents, semble dans une forme d'ambivalence, voir, d'incohérence : formulant une volonté de positionnements des pouvoirs face à laquelle ils opposent la considération que ce positionnement ne pourra être juste, tout en rejetant une possibilité de co-construction. L'autre part se souhaite force de proposition et dans une démarche d'anticipation d'amélioration des pratiques et de lien politique. La gouvernance est aujourd'hui trop verticale pour permettre une réelle adhésion des acteurs sur une démarche de co-construction.

Il est important de relever l'adhésion, l'engagement des ADJ. Si chacun a investi ces temps proposés de façons différentes, l'engagement de tous est fort. Depuis le premier focus, la semaine précédant sur le passage, un ADJ, a travaillé sur une grille qui permettrait de relever une notion de passage prenant en compte une certaine réalité de la dimension d'accueil, notamment la question de la présence. Cette démarche montre le professionnalisme et la dynamique des professionnels. Il est important que cette démarche soit menée jusqu'au bout et que les acteurs soient accompagnés dans la création et la co-construction d'outils permettant : une lisibilité à travers un cadre commun et des espaces de singularité possibles.

Cet accompagnement peut-être nécessaire car des résistances sont encore très présentes : temps, moyens, collaboration entre ADJ/ alors qu'ils se sentent mis en concurrence, différence de réalité : partenariats et territoire, des pratiques différentes. Il existe donc une réelle difficulté à faire consensus et certains verbalisent leur attente d'une position d'autorité des pouvoirs publics à ce niveau.

### **Enseignements des focus groupe :**

Le travail d'amorce d'une culture et d'un langage commun proposé a relativement bien fonctionné : les professionnels font le constat d'une réalité partagée. Une partie souhaiterait d'ailleurs poursuivre ce lien et prévoir d'autres rencontres, pour être d'avantage force de proposition et porter ensemble une dimension prospective dans leur lien au politique. Mais d'autres verbalisent des freins à cette collaboration : le temps et la concurrence des acteurs.

Il semble crucial pourtant qu'ils se réunissent et qu'ils puissent co-construire ensemble des outils communs : afin de permettre une réelle mise en sens des outils permettant de rendre compte de leur pratique et qu'une harmonisation des pratiques qui ne deviennent pas une standardisation de celles-ci et permettent de préserver la possibilité pour les publics de faire un choix. Un accompagnement par un tiers semble primordial : tant pour cadrer, sortir des enjeux de concurrence et permettre une réelle démarche constructive reposant sur l'intelligence collective.

## Annexe X : Analyse des points saillants

### **Passage/taux de remplissage**

La notion de passage est calculée est définie différemment selon les accueils de jour. Ces différences de calcul, renvoie à des identités et des cultures des lieux d'accueil très différentes. Ce qui n'en fait pas à ce jour, un indicateur fiable, permettant de comparer les réalités traversées par les structures. Celui-ci peine à trouver un sens commun car les professionnels auraient besoin de le définir de façon à ce qu'il leur soit utile et qu'il renvoie la réalité tant du public que des pratiques.

Cette mise en sens devrait passer par un mode de calcul qui permette, outre l'idée de représenter un simple flux de personne, qui à elle seule semble très réductrice, de réellement construire une meilleure connaissance des publics et de leurs besoins. Les freins principaux à une mise en sens et la création d'un indicateur commun résident donc : dans les différences de culture, dans la mise en sens mais aussi et surtout sur l'aspect chronophage que peut représenter le fait de nourrir un tel indicateur.

Les accueils de jour devraient pouvoir construire un outil commun. L'accueil de jour de Brignoles a fait une proposition à ce sujet d'un support intéressant. Mais les clivages entre ADJ : les différences dans les pratiques, les organisations et aussi les motivations sont de potentiels obstacles à l'adoption par tous de cet outil commun.

Il faut penser soit un accompagnement, soit une position d'autorité qui vient imposer la démarche.

### **Inconditionnalité**

L'inconditionnalité est l'un des fondamentaux de la pratique des ADJ. Cependant cette notion reste relativement idéaliste est rencontre dans les faits plusieurs freins :

- La nécessité d'imposer des règles pour veiller au bon fonctionnement des collectifs, or la contrainte réduit inévitablement la capacité de tous à s'inscrire dans un fonctionnement.
- La nécessité de veiller à la sérénité et la sécurité sur les collectifs. Lié au point précédent, celui-ci sous-tend la nécessité de poser des limites car le vivre ensemble ne peut se faire sans cadre.

- La gestion des événements grave ou incidents de violence, qui peut entraîner l'exclusion de personne : comment penser la continuité de service, veiller au parcours des personnes ? Pour les trois accueils de jour de l'aire toulonnaise la question est moins crucial car un relais peut-être envisagé, mais comment penser l'inconditionnalité face à l'exclusion et la gestion des phénomènes de violence au sein des ADJ plus isolé ?
- L'inconditionnalité amène également nécessairement les professionnels des ADJ à du dépassement de fonction ou de tâches, or ce point n'est pas valorisé financièrement. Comment notamment gérer une urgence sanitaire, ou la nécessité parfois d'assister une personne dans sa toilette quand cela n'est pas inscrit dans les missions mais que l'inconditionnalité amène les acteurs à être le réceptacle de problématiques très diverses ?
- Se pose également la question des animaux de compagnie : outre la sociabilité plus ou moins limitée des compagnons des accueillis, les accueils de jours ne possèdent pas tous un lieu extérieur permettant cet accueil.

L'inconditionnalité suppose donc la levée d'un maximum de contrainte, car elle est le garant de l'accessibilité pour un public le plus large possible aux ADJ : elle suppose donc que le premier accueil soit libre de ces contraintes : respect de l'anonymat, non-imposition de procédure... Elle suppose également la gestion de conflits et de tensions car elle amène une telle mixité des publics dans ses profils et ses problématiques, que celle-ci est inévitable. Le personnel doit donc être formé, vigilant et être le garant du bon fonctionnement des collectifs. Elle suppose également la non-spécialisation des lieux d'accueils, car celle-ci évite tout accueil discriminant... Les personnes, public des ADJ, ne supporte pas l'enfermement : l'inconditionnalité est donc garant d'une ouverture symbolique et primordiale. C'est l'inconditionnalité qui permet l'aller-vers, et c'est à partir de celle-ci que peut se construire le processus de ré affiliation des personnes. Elle permet donc que celui-ci se fasse de façon progressive dans le respect de la temporalité de chacun.

## **Temporalité**

Ainsi le public demande une forte adaptabilité en termes de temporalité. Mais ne penser que la contrainte de la temporalité des personnes serait une erreur car il faut également prendre en compte les temporalités institutionnelles.

Celles-ci sont bien souvent un frein à la construction d'une relation permettant la ré-affiliation.

Il est important de conscientiser la réalité temporelle des personnes accueillies, car c'est aux dispositifs de développer leur capacité d'aller vers et non l'inverse. Le public présente souvent une temporalité rythmée par un quotidien très ritualisé. Les temps de manche sont balisés et doivent être respectés. La temporalité des personnes est rythmée notamment par une structuration spatiale temporelle différente, liée à la subsistance : manger dormir... Le rythme de vie peut se caler au rythme du soleil, des espaces publics, des ouvertures de structures... Et souvent dans une certaine immédiateté. Mais l'oisiveté comme la contrainte peuvent être problématiques dans la possibilité d'accrocher avec le public. La proposition d'activités collectives peut donc être un levier intéressant. Il est également important de prendre en compte les limites du système actuel : si on parle d'urgence sociale, outre les services médicaux disposant de service d'urgence, la notion d'urgence est souvent très relativisée, notamment si on prend en compte le nombre d'appel au 115 auquel le service n'est pas en capacité de donner suite.

Le maillage des structures et des organisations, le passage d'une institution totale, à une diversité de services spécialisés dans leurs tâches amène nécessairement et structurellement une certaine déliaison, un manque de continuité des services et donc un certain morcellement pour le public... La proximité des services, outre une coordination qui ne sera réellement jamais suffisante pour pallier ces effets peut-être un élément facilitateur.

### **Adossement**

L'adossement est une notion que nous avons régulièrement employée. Or elle ne connaît pas de définition juridique. Par adossement nous entendons le fait qu'un accueil de jour soit rattaché structurellement à d'autres services : CHRS, permanence médicale... Outre la proximité permettant de limiter le morcellement présenté en amont, l'adossement permet une mutualisation des moyens, une optimisation des coûts et des ressources. C'est un point sur lequel il faut noter l'iniquité des services d'accueils de jour : chacun appartenant à des structures plus grandes, d'autres étant des entités à part entière et autonome. L'analyse financière des structures et de leur fonctionnement ne peut donc pas être dégagée de la prise en compte de cette réalité, car cette structuration apporte des ressources complémentaires non

Il semble important de préciser que ces quatre thèmes que sont L'inconditionnalité, le passage, la temporalité et l'adossement, sont traversés par du commun et des écarts entre les différents ADJ, les espaces de communs sont tant de leviers de compréhension des fondamentaux d'une pratique. Les écarts sont réellement les espaces qui viennent définir ou exprimer les identités associatives... Comment autant de cultures différentes permettant de respecter et d'offrir un choix au public.

## Annexe XI : Proposition de guide d'évaluation des prestations

Ressortent ainsi les dimensions d'évaluation continue pouvant permettre une réelle valorisation des pratiques au sein des différents Accueil de Jour :

Objectifs à atteindre	Constat actuel	Objectif intermédiaire pour la prochaine échéance	Modalités de mises en œuvre et/ou de réalisation
<p>➤ <b><u>Les lieux et les locaux :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sont-ils accessibles facilement (proximité du centre-ville, ou accès direct et rapide en transport en commun)</li> <li>✓ Sont-ils adaptés aux personnes à mobilité réduite ?</li> <li>✓ Offrent-ils un espace adapté pour les animaux de compagnie ?</li> <li>✓ Sont-ils adaptés dans leur configuration ?</li> <li>✓ Permettent-ils des espaces collectifs facilitant la gestion des flux ?</li> <li>✓ Facilitent-ils la gestion de collectif ?</li> <li>✓ Permettent-ils des échanges individuels garant de la confidentialité ?</li> </ul> <p>➤ <b><u>Les accueillants :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Professionnels et bénévoles sont-ils formés (à la gestion de crise, à l'interculturalité, à l'accueil...)</li> <li>✓ La posture professionnelles des accueillant est-elle adaptée : bienveillance, observation, vigilance, adaptabilité, aller-vers ?</li> </ul> <p>➤ <b><u>L'espace collectif et fonctionnement:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet-il d'assurer la</li> </ul>			

<p>sécurité des personnes ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet-il une réelle convivialité ?</li> <li>✓ Permet-il la rencontre et les échanges entre accueillis ?</li> <li>✓ Les personnes accueillis sont-elles sollicitées pour participer aux tâches ?</li> <li>✓ La gestion des conflits se fait-elle de façon apaisée ?</li> <li>✓ Existe-t-il des espaces d'individualisation (et de confidentialité) du lien ?</li> </ul> <p>✓ Le règlement est-il suffisamment : clair (compris par tous), simple (accessible/compréhensible par tous), affiché (visible), cohérent (porté de la même manière par tous les professionnels) ?</p> <p>➤ <b><u>Qualité des prestations : repas et accès à l'hygiène et aux soins :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les menus sont-ils variés et équilibrés ?</li> <li>✓ Les plats sont-ils qualitativement et gustativement bons ?</li> <li>✓ Les espaces sanitaires permettent-ils le respect de l'intimité des personnes ?</li> <li>✓ Des kit d'hygiène sont-ils distribués ?</li> </ul> <p>➤ <b><u>L'accompagnement social global :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La première évaluation est-elle proposée à chaque personne se présentant à l'ADJ ?</li> <li>✓ Prend-elle en compte la globalité de la situation de la personne ?</li> </ul> <p>✓ La première évaluation et l'accompagnement proposé sont-ils ré-évalués</p>			
---	--	--	--

<p>et redéfinis régulièrement ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'accueilli est-il sollicité afin de participer à l'évaluation de son accompagnement ?</li> <li>✓ Les moyens disponibles permettent-ils de répondre et de mettre en place des solutions ou des accompagnements sur l'ensemble des besoins perçus ?</li> <li>✓ Les espaces d'élaboration et de partage sont-ils suffisant?</li> <li>✓ Les professionnels fonctionnent-ils en équipe ?</li> <li>✓ Les professionnels sont-ils suffisamment soutenus, formés et accompagnés dans l'exercice de leur fonction ?</li> <li>✓ Les documents de cadrage et trames de suivis sont-ils existants et investis par les professionnels?</li> <li>✓ Les documents de cadrage et trames de suivis sont-ils adaptés et permettent-ils une approche globale ?</li> </ul> <p>➤ <b><u>La domiciliation:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les lieux dédiés permettent-ils de garantir la confidentialité des échanges et l'individualisation de la prestation et de l'accompagnement qui y est lié ?</li> <li>✓ Les accueillis sont-ils associés à l'organisation et l'évaluation du service ?</li> <li>✓ Les personnes bénéficient-elles d'un accompagnement de la gestion de leur courrier : lecture, écriture... ?</li> </ul> <p>➤ <b><u>Les espaces de médiation collective :</u></b></p>			
--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Est-il proposé des espaces d'écoute individuels et collectifs ?</li> <li>✓ Les activités proposées permettent-elles l'expression et la valorisation des compétences individuelles ?</li> <li>✓ Les espaces proposés permettent-ils d'accompagner et de faciliter l'émergence des projets individuels ?</li> <li>✓ Les activités proposées permettent-elles de mettre au travail la notion de vivre ensemble ?</li> <li>✓ Les activités proposées permettent-elles à la personne de s'inscrire dans un collectif ?</li>   <li>➤ <b><u>La participation:</u></b></li>   <li>✓ Quels sont les modes de participation mis en œuvre au sein de l'ADJ ?</li> <li>✓ Les accueillis sont-ils associés à l'organisation et l'évaluation du service ?</li> <li>✓ Existe-t-il des espaces d'expression des besoins et des attentes pour les accueillis, de type CVS?</li> <li>✓ L'évaluation des dispositifs et des politiques territoriales est-elle menée en concertation avec les publics ?</li> <li>✓ Les potentiels et compétences des personnes sont-ils valorisés dans la mise en œuvre des missions de l'ADJ ?</li> <li>✓ Le personnel est-il formé à la participation ?</li> </ul>			
---	--	--	--

## Partie IV : Eléments complémentaires

Annexe XII : Le contexte socio-politique inhérent à l'apparition des ADJ

POLITIQUES PUBLIQUES	LA CREATION DE LA VEILLE SOCIALE DANS LE VAR
<p><b>LES POLITIQUE PUBLIQUES:</b> La place de l'ADJ dans le cadre des politiques sociales et plus particulièrement dans le cadre du dispositif de veille sociale.</p> <p><b>1985:</b> Programme de lutte contre la pauvreté dont l'aide alimentaire et l'accueil d'urgence</p> <p><b>1986:</b> restaurant du Coeur (Coluche).</p> <p><b>1988:</b> création du RMI</p> <p><b>1993:</b> Plan hivern Veil</p> <p><b>En 1995,</b> la circulaire de la Direction de l'Action Sociale (DAS) du 10 octobre 1995 relative au <b>dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence pour l'hiver 1995/1996, fixe l'objectif de création d'au moins un centre d'accueil de jour dans</b></p>	<p><b>1975:</b> création l'AVAF est créée la Délégation Départementale du Secours Catholique du Var</p> <p><b>1982:</b>Le préfet du Var prend un arrêté pour accorder à l'établissement CHRS Argence l'agrément d'aide sociale à l'hébergement qui ouvre en 1983.</p> <p><b>1983:</b>Création de l'association Cosmédine pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, renommée Union Diaconale Cosmédine (1989) puis <b>Union Diaconale du Var</b> (1991).</p> <p><b>1984:</b>l'AVAF s'est investie dans l'accueil des femmes en situation d'urgence</p> <p><b>1984 :</b> création de <b>la fondation Abbé Pierre</b></p> <p><b>1984:</b> "Lancement de l'action auprès des personnes à la rue, avec l'ouverture du restaurant social Jéricho à Toulon.</p> <p><b>1985:</b> création des Amis de Jéricho</p> <p><b>1986:</b>"Lancement des actions d'hébergement et d'insertion par le logement, avec la reprise de la Maison Saint-Louis à Toulon,et Lancement des actions d'insertion par le sport.</p> <p><b>1989:</b>L'association a repris la gestion du foyer Le Relais à La Seyne sur Mer</p> <p><b>1992:</b>Lancement de l'action médico-sociale avec la création de Promo Soins à Toulon.</p> <p><b>1993:</b>Inauguration Boutique de la Solidarité (Fondation abbé Pierre)</p> <p><b>1994:</b> création de l'accueil de jour ARCHAOS</p> <p><b>1995:</b> Elle a créé le foyer L'Etoile à Draguignan</p> <p><b>1995:</b> Les Amis de Paola à Fréjus dans le cadre des actions auprès des personnes à la rue.</p>

**chaque département**, assurant une continuité dans l'accueil et l'hébergement d'urgence. Cette circulaire met également en avant la nécessité de donner une priorité à un accueil «professionnel», avec des professionnels de l'action sociale et des bénévoles formés.

### **la loi d'orientation du 29 juillet 1998**

relative à la lutte contre les exclusions. « C'est un dispositif chargé d'informer et d'orienter les personnes en difficulté sociale, de leur proposer des solutions. Il doit garantir un accueil pour tous dans tous les territoires, quelles que soient la situation et l'origine géographique du demandeur »

**2003**: La mise en œuvre des plans hivernaux : Les accueils de jours sont acteurs dans le cadre des plans hivernaux

**2005**: référentiel national des prestations la Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS) précise les missions de l'accueil de jour au sein d'un référentiel Accueil Hébergement. Il rappelle le public cible des accueils de jour :

*«Toute personne en grande difficulté sociale, ayant, le plus souvent dormi dehors ou dans un centre d'hébergement d'urgence, ou très mal*

**1996**:Le foyer La Fontaine a été ouvert à Brignoles pour accueillir, dans le cadre du logement d'urgence (hommes seuls, famille)

**1997**:Promo soin Draguignan

**1997**: L'AVAF a repris en gestion l'asile de nuit l'Etape de TOULON et a constitué le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale La Renaissance en intégrant un Accueil de Jour le relais et des appartements CHRS à La Seyne/Mer

**1998**: Samu Social de l'Aire Toulonnaise

**1999**: est lancée Siloë, Interface pour la santé mentale.

**1999**: Elle a ouvert les accueils de jour dans les foyers La Fontaine à Brignoles et l'Étoile à Draguignan

**2000**: Promo Soins Fréjus

**2000**:Lancement de l'action auprès des migrants, avec la création de SICHEM

**2004**: Les actions de l'association Massillon Solidarités à Hyères à l'origine de l'association En chemin dont l'accueil de jour s'inscrit dans le pôle précarité-santé

**2005**:avaf a obtenu l'agrément en chantier d'insertion dans le cadre de l'insertion par l'activité économique sur l'aire toulonnaise

*logée. Il peut s'agir de personnes isolées recherchant une occasion de sociabilité ».*

La loi du 5 Mars **2007** sur le droit au logement opposable (DALO) et le droit à l'hébergement opposable (DAHO).

**2008** : RSA

**2009** : le secteur de l'Accueil Hébergement Insertion (AHI) est refondu, avec la politique du logement d'abord et la mise en œuvre de nouvelles mesures d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL)

**2010** : Référentiel National des Prestations (RNP) , qui insiste sur la continuité des dispositifs destinés à l'insertion. Le RNP vise à « clarifier les missions du dispositif et mieux préciser l'offre de services proposée», en distinguant les prestations de premier accueil et les prestations d'insertion au travers de moyens d'action et de modalités d'intervention."

## **2010:Création du dispositif de veille sociale**

### **Le code de l'action Sociale et des Familles au titre du dispositif de veille sociale défini à l'article L 345-2 du CASF**

Le dispositif accueil de jour est inscrit dans le Code de l'Action Sociale et des Familles au titre du **dispositif de veille sociale** défini à l'article L 345-2 du CASF: « Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un service intégré d'accueil et d'orientation, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'Etat dans le département prévue à l'article L. 345-2-4. Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité ».

L'article D. 345-8 du CASF précise la composition du dispositif

(Décret 2010-255 du 11 mars 2010, art.2) 9  
« Pour permettre l'accomplissement des missions définies à l'article L. 345-2, le dispositif de veille sociale comprend un service d'appels téléphoniques pour les sans-abri dénommé «115». En outre, il comprend selon les besoins du département, identifiés par le préfet

1. Un ou des accueils de jour
2. Une ou des équipes mobiles chargées d'aller au contact des personnes sans abri
3. Un ou des services d'accueil et d'orientation (SIAO)

Ces services fonctionnent de manière coordonnée sous l'autorité du préfet du département, dans le cadre de conventions qui précisent l'activité de chaque service, son mode de financement et les indicateurs d'évaluation de son action ».

**2010** : création de l'agence régionale de santé

**2012** : plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté. Avancée en matière de santé et alimentation.

**2014** : La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR du 24 Mars 2014), consacre juridiquement l'existence des SIAO, qui n'avaient jusqu'alors qu'une existence par circulaire depuis leur création en 2010. Cette loi réaffirme le principe d'un SIAO unique dans chaque département, et pose l'intégration du 115 dans le service intégré. Les missions et le cadre d'intervention du SIAO sont dorénavant inscrits dans le code de l'action sociale et des familles, dans la partie relative à la veille sociale : L345-2-4 à L345-2-10 du CASF.

**2018** : plan stratégie de prévention de la pauvreté qui offre des avancées en matière de santé et d'alimentation.

**2011** : Promo Sions Hyères

**2013** : Promo Soins Brignoles

**2013** : l'ouverture d'un Centre d'accueil pour demandeurs d'asile dans l'Est Var

**2014** : puis l'ouverture de la résidence solidaire Les Favières et se lancent les Equipes Mobiles Précarité Santé (EMPS) en lien avec l'Hôpital Ste Musse de Toulon.

## Analyse du contexte socio politique.

Les années 1990 représentent la structuration progressive des réponses publiques à l'urgence sociale avec la mise en place de dispositif spécifique de prise en charge et l'adoption d'une série de lois. On identifie l'émergence d'une dynamique territoriale en matière de veille sociale en lien avec les politiques publiques. En 1995 les politiques publiques évoquent la notion d'accueil de jour dans le cadre du dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence. De nombreuses créations voient le jour dans les années 1995 jusqu'à aujourd'hui qui représentent le maillage partenarial dans lesquels les accueils de jour s'inscrivent. 7 accueils de jours seront conventionnés avec la DDCS entre 1995 et 2004 avec une implantation sur quatre territoires spécifiques: TPM (Toulon, la Seyne sur mer, Hyères), Brignoles, Fréjus Draguignan.

Nous notons que par ces conventionnements la DDCS a fait le choix d'attribuer des agréments accueil de jour à des organisations à échelle variables, de forme associatives ce qui signifie que chaque association représente une entité avec son histoire, son implantation, son projet associatif et de fonctionnement...Par ailleurs, la DDCS soutiendra les acteurs tels que le Samu social, les Promo soins, l'EMSP (équipe mobile santé précarité). Quant à l'hôpital celui-ci met en place l'intervention de l'équipe SILOE en lien avec le service psychiatrique. A eux tous ils seront partis prenante du futur dispositif de veille sociale.

La DDCS et les collectivités territoriales soutiennent les initiatives locales avant la mise en place du dispositif de veille sociale. Lors de la mise en place du dispositif de veille social en 2010, les acteurs de la veille sociale (Samu social à Toulon, les hébergements d'urgence, les 7 accueils de jours) sont déjà implantés sur le territoire dans un maillage partenarial étoffé : Promo soin implantés sur 4 territoires, l'équipe SILOE (hôpital psychiatrique-Promosoin) qui intervient sur TPM...se joindront aux enjeux liés au dispositif de la veille sociale. L'EMPS se mettra en place en 2014 et deviendra un partenaire incontournable sur le territoire de TPM. Chaque accueil de jour s'inscrit dans une organisation en lien avec ses valeurs, son histoire, son implantation, ses choix politiques, son projet associatif »

## Annexe XIII : Les autres acteurs du dispositif de veille social

### *Le Service Intégré de l'Accueil et de l'Observation (SIAO).*

Aujourd'hui le dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI)<sup>116</sup> est constitué d'une palette de services gradués de la veille sociale à l'insertion durable dans le logement. Il est destiné aux personnes en grande difficulté sociale nécessitant une aide globale, mais aussi aux sans-abris ou mal logés pour permettre aux unes d'accéder au logement et de retrouver une autonomie, aux autres de bénéficier dans le meilleur délai d'un accès au logement de droit commun. Les SIAO<sup>117</sup> constituent un élément structurant du service public de l'hébergement et de l'accès au logement. Ces services ont pour objectif de simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement, qu'il soit ordinaire ou accompagné pour les personnes sans domicile, ou risquant de l'être, et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent. Ils coordonnent les différents acteurs de la veille sociale et participent à la constitution d'observatoires locaux, afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées.

### *Le 115*

Le 115 est le numéro d'urgence sociale<sup>118</sup> qui assure des missions d'accueil, d'écoute et d'information, en matière d'hébergement, d'aide alimentaire, d'accès aux soins ou toute autre prestation de première urgence. Ce numéro gratuit propose une réponse immédiate et individualisée à la demande de chaque personne, il traite les signalements particuliers et joue un rôle d'interface avec le SAMU social. Depuis mars 2014 est la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), le service du 115 est intégré au SIAO.

---

<sup>116</sup> Un référentiel national des prestations du dispositif « Accueil-Hébergement-Insertion » précise depuis 2011 les pratiques attendues par l'Etat. Le plan département AHI et le Service Intégré Accueil et Orientation (SIAO) sont les outils premiers de ce pilotage.

<sup>117</sup> Les SIAO sont intégrés au dispositif AHI et définis par les circulaires du 8 avril 2010 et du 29 mars 2012. La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR du 24 mars 2014), consacre juridiquement l'existence des SIAO<sup>117</sup> et réaffirme le principe d'un SIAO unique dans chaque département et l'intégration du 115 dans le service intégré. Les missions et le cadre d'intervention du SIAO sont dorénavant inscrits dans le code de l'action sociale et des familles, dans la partie relative à la veille sociale : L345-2-4 à L345-2-10 du CASF.

<sup>118</sup> Le 115 est un numéro national d'assistance et d'orientation pour les personnes sans-abri. Il est ouvert 7j/7 et 24h/24. Sa gestion est départementalisée.

### ***L'Equipe Mobile Précarité Santé.***

La mission principale de l' EMPS est d'aller au devant des populations les plus démunies qui ne font plus la démarche d'interpeller les services sociaux ou d'accéder au système de santé. Dans ses modalités de mise en œuvre, elle intervient dans le domaine public sur repérage, orientation, signalement, demande ou évaluation des intervenants de rue, auprès de personnes en précarité qui n'ont ni abri, ni hébergement, ni domicile, dans une approche médico-sociale. Elle exerce une veille sanitaire et sociale sur le territoire de référence.

L'EMPS opère un premier diagnostic social et médical prenant en compte la réalité et la singularité de chaque situation. Elle écoute les personnes, les oriente ou les accompagne si nécessaire vers une structure d'accueil ou un hébergement, dans un lien privilégié avec le SIAO/115 en préservant leur liberté et leur libre choix.

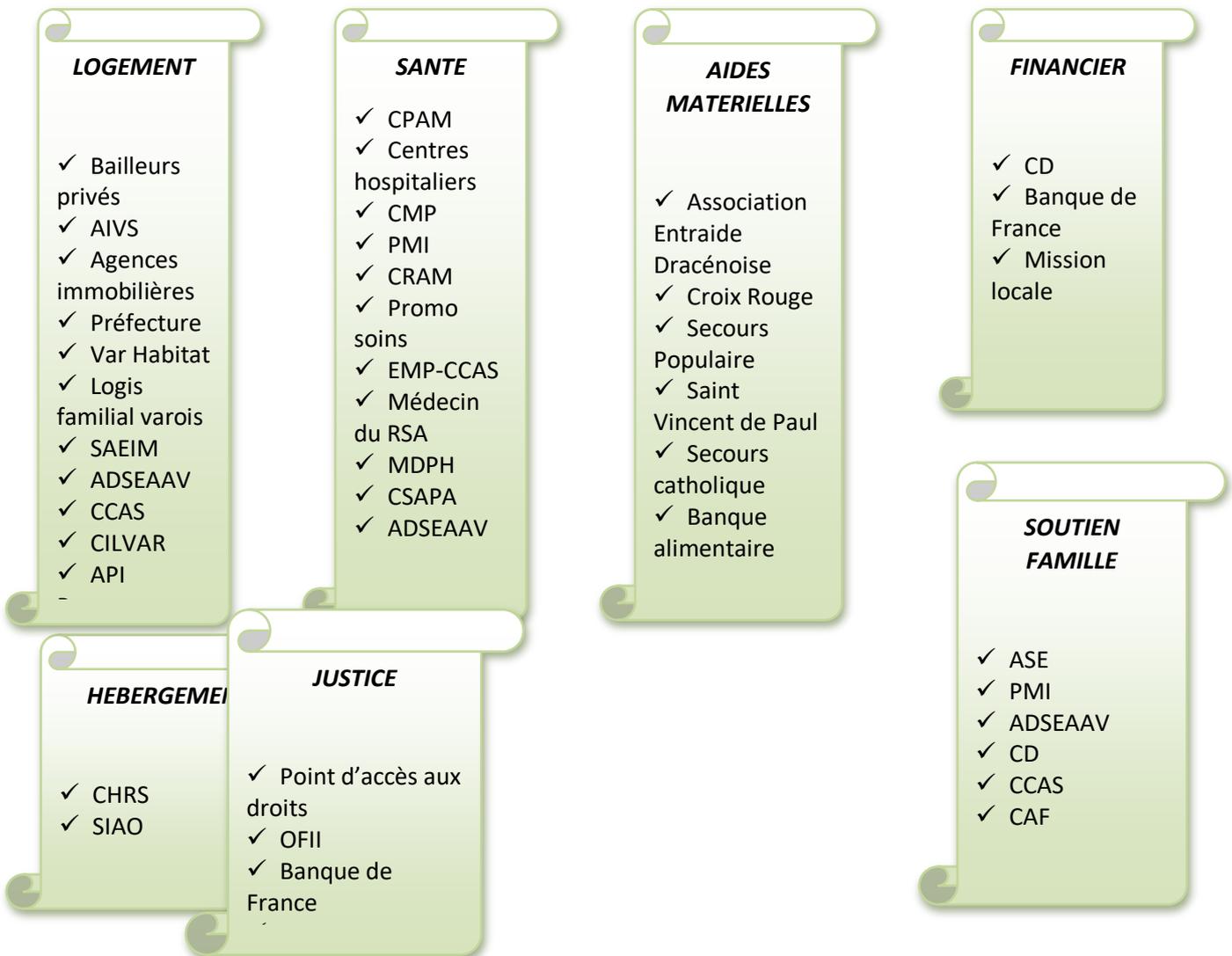
Parmi ses autres objectifs, l' EMPS joue un rôle d'interface entre l'Hôpital et les autres intervenants du territoire. Elle facilite une connaissance approfondie de chaque personne et de son réseau afin de prévenir les états de crise psychiques, les abus et dépendances, les comportements à risque et de limiter les hospitalisations aux situations qui le justifient.

## Annexe XIV : Le partenariat des ADJ

### Le partenariat des ADJ

#### Référencement des partenariats :

L'accueil de jour est un dispositif identifié par un grand nombre de partenaires. Ceux-ci sont regroupés et détaillés ci-dessous<sup>119</sup> :



#### Exemples de Partenariats Institutionnels

Préfecture du Var, Conseil Régional PACA, Département du Var, Ville de Toulon, Ville de la

<sup>119</sup> Cette présentation est directement extraite du rapport d'activité d'un accueil de jour varois .

Seyne sur Mer, Ville de Draguignan, Ville de Brignoles  
CAF du Var, DIRECCTE du Var, DDCS du Var, DDTM du Var

### **D'Organismes sociaux**

Banque alimentaire du Var, CIL Var, Habitat et humanisme, A.I.V.S ; Croix Rouge IFTS,  
CIMADE

### **De Fédérations des acteurs de la solidarité**

URIOPSS, Espace Habitat, France Terre d'Asile, Petits Frères des Pauvres, Fondation Abbé  
Pierre, Union Diaconale du Var, Collectif UNIS 83 Insertion, Maison Saint-Louis, Secours  
Catholique, Secours Populaire, Fondation de France.

<b>Les partenaires par prestations élémentaires et prioritaires.</b>
--

Les ADJ centrent leurs actions prioritairement sur l'accès aux droits et la mise à l'abri avec une priorité en lien avec la spécificité du public accueilli qui est l'accès à la santé. L'accès au logement ainsi que l'insertion professionnelle sont deux axes qui s'inscrivent dans le cadre de l'accompagnement global du parcours de la personne suite à l'accès aux droits, la mise à l'abri et l'accès à la santé.

#### ***Le rétablissement des droits<sup>120</sup>***

« Premier service »: L'accès à une domiciliation: **DDCS/ CCAS**

La régularisation des ressources: **Assedic, Pôle emploi, Caisse de retraite.**

L'accès à l'aide sociale en terme de ressource : **RSA / CMU /AME/ CPAM.**

Obtention et/ou récupération des droits citoyens: CNI / Carte de Résident (**Mairie**), compte bancaire (**Banque**). Régularisation de la situation juridique: aide juridictionnelle (**Tribunal**), dossier de surendettement (Banque de France), tutelle / curatelle (**Organisme tutélaire**).

Demande de titre de séjour : OFPRA, Préfecture

#### **L'accès aux soins:**

---

<sup>120</sup> En sachant que une moyenne peut-être proposée environ 47,1 % des usagers sont sans ressource et 39,2% bénéficient des minimas sociaux.

- Action préventive sur les problématiques psychiques et psychiatriques :

Equipe mobile psychiatrique Précarité / CSAPA

- Action de prévention des risques en addictologies: mesures préventives (alcoologie, toxicomanie) avec: Hôpital / Service des urgences, CMP, la PASS<sup>121</sup>, affichage prévention santé avec le CODES, CSAPA /AVASTOFA<sup>122</sup>

Promo Soins pour les personnes sans couverture /Bilan santé au centre de la Colombe.

### **Hébergement-Logement**

Evaluation et enregistrement des demandes,

Les ADJ sont conventionnés pour être instructeur des demandes **SIAO/115**.

Propositions de modalités d'accueil et d'hébergement.

L'ADJ peut faire appel aux différents pôles logement. Par exemple :

**-FNAVDL** : Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement.

**-IML** : Inter-Médiation Locative (Sous location avec bail glissant)

**-AVDL** : Accompagnement Vers et Dans le Logement.

Divers partenaires contribuent à l'ensemble des prestations du Pôle Logement :

Bailleurs sociaux et privés / Habitat Humanisme /Toulon Habitat Méditerranée

Var Habitat / Fondation Abbé Pierre / Caisse Allocation Familiales du Var

### **Santé**

SAMSAH, APF, SSIAD, infirmiers libéraux, ANPAA, SILOE et autres partenaires sociaux

### **Insertion Professionnelle**

---

<sup>121</sup> Exemple pour l'ADJ le Relais : Fin 2017: Mise en place **PASS Gynécologie**, "une sage femme intervient pour la prévention des femmes précarisées de la rue".

<sup>122</sup> Une fois /mois intervention d'une infirmière + convention signée.

Organisme d'insertion professionnelle<sup>123</sup> / Pôle emploi / Mission locale / Organismes sociaux pour les contrats aidés.

## **Description de quelques Partenaires Institutionnels et associatifs<sup>124</sup>, un environnement relationnel interdépendant.**

### **Le Centre Communal d'Action Sociale.**

Le Centre communal d'action sociale (CCAS) est un établissement public responsable de l'aide sociale au niveau local<sup>125</sup>, une aide allouée par les communes<sup>126</sup>. Le CCAS est un service administratif dont les attributions sont nombreuses. Promoteur de l'action sociale locale, il participe à l'instruction des demandes d'aide sociale légale, gère l'attribution de l'aide extra-légale facultative et anime des actions de prévention sociale. Le CCAS fournit aux personnes des informations pour les orienter au mieux dans le foisonnement des diverses aides et subventions existantes ou encore les aide à faire valoir leurs droits sociaux et constitue tous les dossiers de demande d'aide financière. Le CCAS participe à la lutte contre l'exclusion et la pauvreté, en œuvrant de concert avec les institutions menant des actions de développement social et soutient<sup>127</sup> dans l'urgence les administrés.

### **Promo soins<sup>128</sup>**

---

<sup>123</sup> Exemple l' AVAF propose **Un chantier d'insertion ACI AVAF Agréé sur l'aire toulonnaise**, 30 postes, activité de maintenance et de réhabilitation, petit entretien, jardinage

<sup>124</sup> Dans le cadre de cet écrit, il est difficile de présenter l'ensemble des partenaires et acteurs associatifs qui constituent l'environnement direct ou indirect de la veille sociale. Nous en présentons néanmoins quelque uns.

<sup>125</sup> L'ouverture de CCAS dans toutes les communes de France est l'aboutissement d'une politique d'aide sociale mise en œuvre dès l'après-guerre. Ce dispositif a été précédé par les Bureaux d'aide sociale, issus de la fusion des Bureaux de bienfaisance et des Bureaux d'assistance, restés sous une forme inchangée depuis 1953. En 1986, avec la mise en œuvre de la politique de décentralisation, la structure de ces établissements a changé pour s'adapter aux transferts de compétence. Le bureau d'aide sociale a alors pris le nom de Centre Communaux d'Action Sociale (CCAS).

<sup>126</sup> La compétence générale des communes dans ce domaine est définie par une convention conclue entre le département (responsable de l'aide légale) et le CCAS.

<sup>127</sup> Le CCAS attribue des aides de secours en cas de besoin, sous forme de versements monétaires ou de prestations en nature.

<sup>128</sup> Depuis 1984, une permanence de soins médicaux existait au sein de l'accueil de jour, créée par la Diaconie du Var : Les Amis de Jéricho. Une convention signée avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie en 1988 a permis d'officialiser cette permanence quotidienne de premier accueil médical. Promo Soins s'est inscrit dans le cadre du dispositif d'action sociale « PASSERELLES 83 » présenté par l'Union diaconale du Var, c'est-à-dire

Promo Soins est une « passerelle » pour la santé des plus démunis et le volet santé d'un dispositif plus global de lutte contre l'exclusion sociale. Lors de sa création<sup>129</sup>, Promo Soins a défini dix missions pour répondre à son objectif de faciliter l'accès aux soins et l'insertion par la santé. Parmi ses missions :

- Assurer un premier accueil ouvert à tous et effectuer une prise en charge médicale pour un public en situation de précarité / Promouvoir la santé et le bien-être par des activités de prévention, de formation et d'éducation à la santé / Accompagner et soutenir les personnes isolées durant les périodes d'hospitalisation et de maladie et assurer la continuité des soins et le suivi des personnes reçues par la mise en place d'un partenariat extérieur / Mettre en place un accompagnement psychologique et psychiatrique / Assurer une fonction de veille et remplir un rôle d'observatoire de la santé et de la précarité en développant et en suscitant un réseau partenarial social.

Promo Soins intervient ainsi sur trois axes : une Action de Proximité, un soutien spécialisé aux intervenants sociaux des structures d'accueil et d'hébergement des plus démunis et un accès à des soins spécialisés.

### ***La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)***

La PASS<sup>130</sup> vise à favoriser une meilleure prise en charge médico-sociale de toutes les personnes démunies prises en charge aux Urgences et aux Consultations externes. Ces permanences<sup>131</sup> permettent une prise en charge pour des personnes ayant besoin de soins mais ayant du mal à y accéder, du fait de l'absence de protection sociale, de leurs conditions de vie, ou de leurs difficultés financières. Elles donnent accès à des consultations de médecine générale ou spécialisée et à des orientations vers les services sociaux pour un accompagnement plus global.

---

que les patients accueillis bénéficient d'un réseau et d'une cohérence de l'accompagnement et du travail social entrepris avec eux : une passerelle pour l'hébergement et le logement ; une passerelle pour la santé ; une passerelle pour l'insertion sociale et économique et une passerelle pour la recherche et la formation.

<sup>129</sup> En décembre 1992.

<sup>130</sup> La PASS est inscrite dans la loi d'orientation n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Il existe une permanence d'accès aux soins de santé (PASS) dans la plupart des hôpitaux.