



FONDATION
Abbé Pierre

Cahier-repères sur les Accueils de Jour
Leurs principes d'action et leurs missions

**Ici, on sort,
de la rue**



Accueillir, écouter, reconforter, accompagner, orienter.

Sans jugement, sans condition administrative, sans passer par la case justification.

Domicilier et favoriser l'accès aux droits, offrir des espaces chaleureux pour permettre aux personnes de souffler, poser leurs bagages, de prendre une douche, un petit-déjeuner. Faire que celles et ceux qui se présentent puissent se sentir en sécurité, trouver une place, reprendre confiance, se remobiliser, envisager d'autres perspectives, se réinscrire dans le collectif, et, avant tout, reprendre un peu de force pour affronter la dureté de la vie quotidienne à la rue.

Voilà autant de réalités de vie qui animent chaque jour les accueils de jour, dont les premiers ont été créés dans les années 1990.

Le débat public ne fait que trop rarement référence aux accueils de jour, en dehors de quelques allusions en période de grand froid. La crise sanitaire de 2020 a pourtant mis en lumière le rôle déterminant de ces espaces. Ils ont représenté des points d'ancrage essentiels pour les personnes en grande précarité et constitué dans certains territoires, les seuls lieux collectifs restés ouverts. Les projecteurs se sont alors enfin braqués sur eux. Depuis que les premières Boutiques Solidarité créées par la Fondation Abbé Pierre ont ouvert leurs portes en 1991, la littérature sur les accueils de jour est restée assez limitée. C'est en 2021 que l'étude statistique de l'ANSA nous apprend qu'il y a en France 788 accueils de jour. Le deuxième programme d'investissement public pour l'amélioration et la modernisation des accueils de jour, lancé la même année, a permis à de nombreuses structures de réhabiliter leur intérieur et d'accroître la qualité du service. L'enjeu pour la Fondation Abbé Pierre est que ces soutiens à l'investissement deviennent pérennes.

Au cours de ces dernières années, la Fondation a accompagné les changements au sein des Boutiques Solidarité, notamment en favorisant l'évolution des pratiques d'accueil et d'accompagnement.

La crise socio-économique qui frappe notre société, modifie la typologie des publics accueillis : de plus en plus de familles poussent les portes des accueils de jour ; des personnes mal-logées y entrent pour bénéficier de réponses aux besoins de premières nécessités auxquels elles n'accèdent plus ; certaines personnes modestes viennent juste se réchauffer alors qu'elles subissent la hausse des coûts des énergies ; d'autres encore viennent rompre leur isolement. Les accueils de jour sont également sollicités par des personnes étrangères en situation irrégulière qui, faute de réponse de la part des organismes dédiés dans leur parcours d'accès aux droits, se retrouvent dans des situations extrêmement précaires.

La santé est un autre enjeu majeur auquel les accueils de jour se trouvent de plus en plus souvent confrontés. En effet, la vie à la rue et la précarité impactent durement la situation des personnes en grande exclusion.

Les questions liées à la santé mentale constituent pour eux un immense défi.

Dès lors, les équipes doivent adapter leurs pratiques et veiller à proposer une réponse ajustée à ce public diversifié. Une réalité qui conduit les professionnel-le-s à s'interroger continuellement sur la manière de mieux accueillir. Faut-il repenser l'espace, le temps consacré à l'accueil ? Comment continuer à prendre en compte sans condition et de façon équitable l'ensemble des personnes ?

Dans cette optique, les accueils de jour ont progressivement développé des actions pour impulser une plus grande implication des personnes accueillies dans le quotidien des structures et dans le cadre, notamment, de pratiques de remobilisation et d'expression via le sport, la culture ou l'alimentation.

Ce document a pour objectif de mettre à l'honneur les accueils de jour, de valoriser leurs actions, tout en rendant compte des parcours de vie difficiles d'une partie de nos concitoyen-ne-s. Nous espérons que sa lecture constituera pour les équipes des accueils de jour une ressource pour étayer leurs pratiques et permettra aux partenaires de mieux cerner leurs missions et leurs principes d'action, de mieux identifier le rôle fondamental qu'ils jouent dans le respect des droits et de la dignité des personnes les plus exclues. Nous réaffirmons ici que les accueils de jour doivent s'inscrire pleinement dans le développement de la politique « du Logement d'abord » et avoir une place centrale dans la mise en œuvre de l'accès réel au logement des personnes sans domicile. Soutenir les accueils de jour, c'est faire sortir de l'invisibilité les personnes qui sont cantonnées à la marge et qui n'ont pas voix au chapitre dans notre société.

Nous espérons que cette mise en lumière incitera l'ensemble des acteurs, État et collectivités territoriales locales en particulier, à soutenir plus fortement ces structures qui, chaque jour, contribuent concrètement à faire vivre la solidarité. ■ **Christophe Robert**, délégué général de la Fondation Abbé Pierre.

Les notes de bas de page peuvent contenir des liens.

LIEN 0 →

Vous indique un lien disponible, vers une ressource sur internet (page web ou pdf). En cliquant sur cet élément vous y accédez directement.

P. 00 →

Vous indique un renvoi de page, dans ce document. En cliquant sur cet élément vous avez accès directement à la page.

De la même manière, les sommaires sont cliquables et permettent d'accéder à l'endroit voulu dans le document.



Sauf mention autre dans le texte, ce pictogramme renvoie à l'enquête menée en 2021 par l'Agence Nationale des Solidarités Actives.

Pourquoi un Cahier-repères sur les accueils de jour ?

Les accueils de jour jouent un rôle déterminant dans le soutien aux personnes les plus en difficulté. Ils sont souvent les lieux uniques et ultimes de sociabilité pour les personnes marginalisées et en situation de grande fragilité. Les accueils de jour, en assurant le premier contact avec les personnes en grande précarité, créent la rencontre et leur permettent souvent de ne pas sombrer. Ils les aident dans leur reconstruction en leur apportant soutien et reconnaissance.

« En dehors des accueils de jour, nous n'avons pas de lieu qui nous accueille... »

Un accueilli

DES ACCUEILS DE JOUR DE PLUS EN PLUS SOLLICITÉS, ET TRÈS SOUVENT « DERNIER FILET DE SÉCURITÉ »

Acteurs essentiels de la lutte contre les exclusions, les accueils de jour sont de plus en plus sollicités. Dans la plupart des territoires, les fréquentations sont en hausse, avec des personnes aux profils de plus en plus hétérogènes. Au cours des 5 dernières années, 64 % des accueils de jours déclarent que le nombre de personnes accueillies a augmenté ou fortement augmenté¹. Certains accueils de jour ont ainsi dû élargir leurs créneaux d'ouverture. D'autres ont dû adapter leur organisation pour apporter une réponse à l'évolution du profil des personnes accueillies (les personnes migrantes, les familles, les personnes âgées). Des accueils de jour ont également ouvert dans de nouvelles villes.

« Non seulement, nous avons davantage de personnes qui entrent dans la structure, mais elles viennent aussi plus souvent et elles restent plus longtemps »

Directrice d'un accueil de jour

¹ Enquête menée en 2021 par l'ANSA pour la DGCS-DIHAL, auprès de 385 accueils de jour et dans la totalité des régions métropolitaines et d'outre-mer et 98 % des départements.

² Fondation Abbé Pierre, 27^e rapport sur l'état du mal-logement en France, 2023.

[LIEN 1 →](#)

³ Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, La pauvreté démultipliée Dimensions, processus et réponses, mai 2021.

[LIEN 2 →](#)

Lors de la période inédite de crise sanitaire liée à la COVID-19, les accueils de jour sont restés engagés. En dépit de la mobilisation active du réseau associatif et des services de l'État pour apporter des réponses en termes d'hébergement ou de logement aux personnes sans domicile fixe, nombre d'entre elles n'ont pu, pour diverses raisons, en bénéficier ou ne pouvaient pas y réaliser l'ensemble des activités quotidiennes indispensables telles que cuisiner, se doucher, effectuer des démarches administratives urgentes. Les associations chargées d'accueillir et d'accompagner les personnes sans domicile fixe, et notamment les accueils de jour, sont restées des lieux essentiels pour ces personnes. Les Boutiques Solidarité du réseau de la Fondation Abbé Pierre sont, pour la grande majorité, toutes restées ouvertes durant les périodes de confinement. Elles ont adapté leur façon d'accueillir en réduisant les jauges, en favorisant l'utilisation des extérieurs tels que les cours et les jardins, et ont fonctionné par rendez-vous pour l'accès à certains services. Les Boutiques Solidarité qui ne pouvaient pas rester ouvertes, principalement pour des raisons de taille de locaux, ont développé de nouvelles façons de travailler pour ne pas perdre le lien avec les personnes : maraudes en ville, permanences dans les centres de mise à l'abri ou devant leurs locaux. ■

DES SITUATIONS DE PAUVRETÉ EN CONSTANTE AUGMENTATION ET QUI RISQUENT DE SE MASSIFIER ENCORE DAVANTAGE

En 2023, plus de 330 000 hommes, femmes et enfants étaient privés de domicile, au sens de l'Insee, en France². Parmi ces personnes, environ 27 000 seraient sans abri, 200 000 en hébergement dit « généraliste », 110 000 hébergées dans le dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile. Le nombre de personnes sans domicile a ainsi doublé depuis 2012 et triplé depuis 2001, d'après les deux dernières enquêtes réalisées par l'Insee.

L'augmentation accrue des situations de pauvreté observées depuis plusieurs années risque de se massifier encore davantage au regard du contexte sanitaire et social, de ses impacts socio-économiques déjà à l'œuvre et à venir. En France, la crise sanitaire liée à la COVID-19, notamment au cours des périodes de confinement, a contribué à une aggravation de la situation des personnes sans domicile vivant à la rue, dans des squats ou lieux de vie informels (bidonvilles, etc.), hébergées chez des tiers ou dans des structures d'urgence. Dès le début du premier confinement (en mars 2020), la situation de ces personnes à la rue qui n'ont pu disposer d'un hébergement a basculé. Elles se sont retrouvées dans l'incapacité de satisfaire leurs besoins de première nécessité. Leur accès à l'alimentation, à l'eau, à l'hygiène, à un lieu permettant de se poser, a ainsi été fortement restreint.

Par ailleurs, de nouvelles personnes qui passaient précédemment sous les radars de la politique sociale ont basculé dans l'incertitude et la précarité. En particulier celles qui, disposant d'un logement et d'un travail fussent-ils précaires, arrivaient jusqu'alors à s'en sortir grâce à des petits boulots et des revenus complémentaires (déclarés ou non)³. Face au risque de rupture de l'accès à l'alimentation notamment, la crise a poussé ces personnes à s'adresser aux associations et structures qui interviennent essentiellement auprès des plus pauvres. Le Secours populaire indiquait ainsi en septembre 2020 que près de 600 000 personnes, jusqu'alors inconnues de l'association, avaient sollicité une aide alimentaire durant le premier confinement, soit près de la moitié (45 %) de l'ensemble des bénéficiaires de l'association durant cette période. ■

UNE RECONNAISSANCE TRÈS RÉCENTE DE L'ACTION DES ACCUEILS DE JOUR MAIS ENCORE TROP INSUFFISAMMENT PARTAGÉE

Les accueils de jour se sont longtemps retrouvés au centre d'un paradoxe : à la fois acteurs incontournables en tant que maillon de la veille sociale, aux multiples partenariats, et pourtant un grand oublié des politiques publiques¹.

Pendant des années, les accueils de jour sont passés à côté des grands chantiers et des préoccupations des pouvoirs publics. Les politiques publiques du secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI) de ces dernières décennies ont essentiellement été axées sur l'hébergement et le logement d'abord. Dès 2018, le lancement de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté (et son Plan pluriannuel) a toutefois remis l'accent sur les accueils de jour avec un engagement de 4 M€ de crédits supplémentaires au cours de l'année 2020 en leur faveur. En 2021, des crédits supplémentaires ont également été renouvelés : le budget opérationnel du programme 177 « Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables » (BOP 177) a été abondé de 8 M€ supplémentaires pour les accueils de jour, portant ainsi le budget qui leur est consacré à 61 M€, soit une augmentation de 15 % depuis 2019. Par ailleurs, le Plan de Relance 2021-2022 a dédié des crédits à l'amélioration et à la modernisation des conditions d'accueil au sein de ces structures.

Si des collectivités locales et territoriales, des CCAS, des services de l'État déconcentrés, apportent leur soutien aux accueils de jour, dans certains territoires la stigmatisation de ces lieux et les préjugés issus des représentations collectives demeurent toutefois persistants. Les élu-e-s et habitant-e-s de certaines communes sont parfois réticent-e-s, voire opposé-e-s à l'implantation de ce type de structure au sein de leur ville. Les accueils de jour contribuent, par leur enracinement dans la cité, à l'élaboration de l'identité sociale des plus exclus et rappellent parfois à tous l'existence de personnes précarisées.

Plusieurs mesures prises par certaines collectivités visent à évincer les personnes sans domicile de l'espace public et plus largement de la ville. Le mobilier urbain se transforme en équipement anti-SDF² pour éloigner les personnes sans abri des centres-villes. Des bains-douches ferment eux aussi et il n'y a parfois pas d'accès à l'eau pour les personnes sans domicile alors même qu'il s'agit d'un droit reconnu comme universel. Des arrêtés municipaux anti-mendicité surgissent chaque été dans certaines villes de France. Pour mémoire : Argenteuil, Bordeaux, Boulogne-sur-Mer, Cannes, Chartres, Colmar, Marseille, Metz, Nice..., soumettent à des amendes les personnes à la rue, parce qu'elles s'assoient ou s'allongent sur le trottoir ou sur un banc, parce qu'elles tendent la main ou se déplacent pour demander l'aumône. L'illégalité manifeste de ces arrêtés est reconnue par certains tribunaux lorsqu'ils sont contestés, mais beaucoup demeurent à cause de la ténacité des villes qui les mettent en œuvre. ■

¹ Sédrati-Dinet, C. (2015), « Les accueils de jour, parents pauvres du dispositif d'accueil et d'hébergement », Actualités sociales hebdomadaires.

² LES PICS D'OR #2 de la Fondation Abbé Pierre le palmarès 2020. [LIEN 3 →](#)

³ Dans le cadre de la création du Service public de la rue au logement, la Dihal a repris le pilotage de l'étude en avril 2021.

SORTIR DE L'OMBRE, VALORISER LES PRINCIPES D' ACTIONS ET LES MISSIONS DES ACCUEILS DE JOUR

Les accueils de jour jouent un rôle déterminant dans la prise en compte des personnes sans domicile. Faciliter une meilleure compréhension du rôle tenu par les accueils de jour dans la lutte contre les exclusions est un enjeu majeur pour leur permettre d'être mieux repérés dans la cité, par les partenaires, les institutions. Le manque de visibilité et de lisibilité constitue un frein pour établir des relations étroites avec les partenaires dont les services publics, et accroît les difficultés pour obtenir des ressources suffisantes notamment financières. Pour de nombreux accueils de jour il existe une relation directe entre les financements (ou le manque de) et leur représentation/lisibilité dans le champ de la veille sociale.

« Les gens se demandent ce qui se passe, ce qu'on y fait, qui sont les gens, pourquoi ils en sont arrivés là... »

Directrice d'un accueil de jour

« Les accueils de jour n'ont pas vocation à se substituer aux services publics. Pourtant, ils absorbent beaucoup et ce n'est pas visible, leur travail n'est pas mis en lumière »

Professionnel d'un accueil de jour

Sortir de l'ombre est pourtant une nécessité pour apporter une réponse équitable dans la lutte contre les exclusions et la pauvreté. Conforter les accueils de jour et favoriser leur développement sur les territoires métropolitains et d'outre-mer, permet d'assurer une équité sociale et territoriale. Cela évite que la pression soit exercée essentiellement sur les seules métropoles et grandes agglomérations, et garantit que les personnes puissent trouver une réponse à proximité.

La connaissance des accueils de jour en France reste encore très limitée. C'est d'ailleurs dans cette perspective et dans la continuité de l'enquête SIAO de 2019 que la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) a commandité auprès de l'ANSA une enquête nationale des Accueils de jour³; l'objectif de l'enquête était de fournir une « photographie » des accueils de jour en France en 2021.

Au quotidien, les accueils de jour réalisent une diversité de missions; ils déclinent leurs actions en fonction des besoins du public du territoire dans lequel ils sont ancrés. Cette diversité peut tendre à complexifier la vision que tout un chacun peut avoir de ces structures; elle est cependant ce qui fait toute la richesse des réponses apportées par les accueils de jours aux personnes en grande précarité: des réponses adaptées car contextualisées, en fonction des besoins sociaux locaux, et articulées avec les interventions des acteurs locaux.

Derrière cette diversité, des principes d'actions et des missions phares se dessinent et s'affirment. Le présent Cahier-repères a pour objectifs de les rendre visibles et de promouvoir le développement des accueils de jour par la mise en lumière de pratiques vertueuses. Ce document n'a pas vocation à être exhaustif ni normatif en termes de pratiques. La diversité des valeurs portées par chaque projet associatif, les besoins et les attentes des personnes et aussi les ressources locales sont des éléments de contexte déterminants dans l'orientation et l'adaptation des pratiques des accueils de jour. Il ne s'agit pas de standardiser ou d'homogénéiser le fonctionnement des accueils de jour. Il s'agit de proposer des pistes de réflexion et de travail pour développer et étayer ces lieux d'accueil. Le Cahier-repères se veut un outil d'inspiration. Il expose des « pratiques repères » qui, à l'épreuve de l'expérience, ont démontré leur pertinence. ■

MÉTHODOLOGIE

En 2016, la Fondation Abbé Pierre et la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (devenue la Fédération des Acteurs de la Solidarité) ont souhaité donner de la visibilité aux accueils de jour et aux Boutiques Solidarité¹ à travers plusieurs actions communes.

Des ateliers collaboratifs en ligne, autour d'une dizaine de thématiques et pour lesquelles les accueils de jour étaient invités à indiquer les difficultés rencontrées et les bonnes pratiques développées.

L'animation de rencontres régionales thématiques pour débattre des difficultés et identifier les propositions d'amélioration.

Une enquête nationale diffusée par les têtes de réseaux (via un questionnaire en ligne) pour dresser un état des lieux quantitatif des accueils de jour.

L'organisation, lors de la semaine des solidarités du 13 au 18/10/2016, d'événements en région par des associations qui portent des accueils de jour afin de mobiliser les pouvoirs publics locaux, les publics accueillis et de rendre visibles les accueils de jour auprès du grand public.

L'objectif était de mettre sur le devant de la scène la lutte contre la pauvreté et plus spécifiquement les accueils de jour qui sont confrontés à un public de plus en plus nombreux et diversifié. Dans ce cadre, ces structures ont été invitées à proposer des initiatives locales pour participer et alimenter la semaine des solidarités qui s'est conclue par la journée nationale des accueils de jour le 20 octobre 2016. Une première rencontre du même type avait été organisée neuf ans auparavant (le 27 septembre 2007).

Ce Cahier-repères capitalise et valorise l'ensemble des productions élaborées au cours de la semaine des solidarités. Il s'appuie également sur plusieurs documents² qui font référence dans le secteur des accueils de jour et des Boutiques Solidarité.

Les données chiffrées présentées sont issues de l'enquête nationale menée par l'ANSA en 2021 auprès de 385 accueils de jour. Cette enquête couvre la totalité des régions métropolitaines et d'outre-mer et 98 % des départements³. ■

¹ Il s'agit des accueils de jour labellisés par la Fondation Abbé Pierre (FAP) et qui ont adhéré à la « Charte des Boutiques Solidarité et des engagements réciproques ». La Fondation anime un réseau de 27 Boutiques Solidarité. Elle soutient également régulièrement d'autres accueils de jour non labellisés FAP.

² Les principales ressources sont présentées en annexe. [P. 112 →](#)

³ Seuls les départements de la Mayenne et de l'Indre n'apportent pas de réponse.

Ce Cahier-repères a été réalisé avec l'appui d'un Comité de lecture composé :

| | |
|---|---|
| Des responsables de Boutiques Solidarité (BS) | Maxime ROMEUF – <i>BS Clermont Ferrand (Collectif Partage et Projets)</i> Jean-Philippe JULOT – <i>BS Mulhouse (Surso)</i> |
| Des professionnelles de Boutiques Solidarité (BS) | Laurence PIVANT – <i>BS Toulouse (Arpade)</i> |
| Des président-e-s de CA de Boutiques Solidarité (BS) | Martine PINVILLE – <i>BS Angoulême (L'éclaircie)</i> Jacques ROUX – <i>BS Mantes La Jolie (Déclie)</i> |
| Des personnes accueillies bénévoles dans des Boutiques Solidarité (BS) | Bader MELLOULI – <i>BS Gagny (Hôtel Social 93)</i> Bachir ZARAT – <i>BS Gagny (Hôtel Social 93)</i> |
| Des bénévoles de Boutiques Solidarité (BS) | Hervé LEROLLE – <i>BS Créteil (Emmaüs Solidarité)</i> Fatima CHAHID – <i>BS Gennevilliers (La maison de la solidarité)</i> Michèle JOUBEAUX – <i>BS Gennevilliers (La maison de la solidarité)</i> |
| Des Représentantes et Services de l'Etat | Martine ARTZ <i>Directrice – DDETS Moselle</i> Johanna BOUHERET <i>Cheffe de projet – Mission « Accompagnement, parcours et accès au logement » – DIHAL</i> Anouchka CHABEAU <i>Commissaire à la lutte contre la pauvreté, Préfecture du Grand Est</i> Margot PODER <i>Inspectrice Veille sociale – Pôle Hébergement, accompagnement social et logement social – DDETS Isère</i> |
| Des Services de collectivités territoriales | Virginie BAILLETTE et Isabelle LEMONNIER <i>Maison sociale de Proximité de Perpignan, Conseil départemental Pyrénées-Orientales</i> Lauranne MERCHIERS <i>Coordinatrice Logement d'abord – Communauté Urbaine d'Arras</i> |
| Des professionnel-le-s de CCAS | Ambre GREGOIRE <i>Chargée de mission « coopération associative » – CCAS de Bourges</i> |
| Des professionnel-le-s de la Fondation Abbé Pierre (FAP) | Patrick CHASSIGNET – <i>Responsable de Secteur de la rue au logement</i> Félix GRUCKER – <i>Responsable de projet Capacitation</i> Benjamin HATSERIAN – <i>Chargé de missions Animation des actions propres</i> Frédérique KABA – <i>Directrice des missions Sociales</i> Sylvie LECLAIRE – <i>Chargée de mission</i> Julia LIVET – <i>Chargée de mission Pensions de famille</i> Pauline PORTEFAIX <i>Chargée d'études</i> Marie ROTHHAHN – <i>Chargée de mission Accès aux droits</i> Florine SIGANOS – <i>Responsable de secteur Lutte contre l'habitat indigne et précaire</i> Mélanie TRIDON – <i>Chargée de mission Accueils de jour</i> |
| Des membres du CA et bénévoles de la Fondation Abbé Pierre | Thierry DELAHAYE – <i>Auditeur</i> Marie-Hélène LE NEDIC – <i>Présidente</i> Patrick ROUYER – <i>Secrétaire</i> |

Sommaire

12 LES ACCUEILS DE JOUR, QUELQUES ÉLÉMENTS DE REPÈRES

- 14 Un peu d'histoire
- 15 Les textes précisant les activités des accueils de jour
- 17 Des acteurs aux financements précaires

18 LES ACCUEILS DE JOUR, DES PRINCIPES D'ACTION CLÉS

- 21 Accueillir de manière inconditionnelle
- 30 Créer la rencontre – (re)tisser les liens
- 39 Faciliter l'action collective
- 43 Encourager les personnes accueillies
à être actrices du fonctionnement de l'accueil de jour
- 50 S'ouvrir à et sur l'extérieur
- 57 Observer et faire connaître les besoins des personnes accueillies

62 LES ACCUEILS DE JOUR, UNE DIVERSITÉ DE MISSIONS

- 65 Répondre aux besoins de première nécessité
- 76 Garantir et accompagner l'accès aux droits
- 85 Soutenir l'accès au logement et à défaut à l'hébergement
- 92 Promouvoir le recours et l'accès aux soins et à la santé
- 101 Remobiliser par l'accès et la pratique des loisirs, du sport et de la culture

108 ANNEXES

- 110 Le réseau des boutiques solidarité de la Fondation Abbé Pierre
- 111 Glossaire des sigles
- 112 Les principales ressources citées
- 114 Liens internet du document
- 116 Remerciements, soutiens / Crédits

LES ACCUEILS DE JOUR

QUELQUES ÉLÉMENTS DE REPÈRES



Un peu d'histoire

« Le premier accueil de jour, c'était chez un couple, à Paris, il y a soixante ans. L'Abbé Pierre racontait qu'avec leur une ou deux pièces de libres, ils recevaient des femmes, leurs offraient un café, les accueillait pour les écouter. Ils faisaient cela sans aucun soutien et passaient pour des fous. »¹

Au début des années 1980, il a été constaté une recrudescence des personnes sans domicile, vivant à la rue ou dans des abris de fortune. En 1987, se sont déroulées les premières rencontres Humanitaires Internationales, dans le cadre de l'année mondiale des sans-abri, à l'initiative de l'ONU et placées sous le haut patronage de l'Abbé Pierre.

Une des premières initiatives de la Fondation Abbé Pierre² aura été, dès l'hiver 1991, d'ouvrir une Boutique Solidarité à Marseille puis une à Valenciennes, le début d'une longue histoire. La Fondation Abbé Pierre soutient et anime aujourd'hui un réseau de 27 Boutiques Solidarité, réparties sur l'ensemble du territoire et qui adhèrent toutes à la « Charte des Boutiques Solidarité et des engagements réciproques »³. Les Boutiques Solidarité proposent, dès 1990, des « services de base » tels que des petits-déjeuners, des douches ou des services de bagagerie et développent, en partenariat avec d'autres associations, différentes actions (permanences, accompagnement) afin de répondre aux besoins et attentes des personnes accueillies.

Proposant un accueil inconditionnel et anonyme, articulé autour de règles de vie, l'enjeu est de centraliser dans un même lieu, des moyens et des services destinés aux personnes les plus précaires, afin qu'elles puissent souffler, aussi longtemps que celles-ci en manifestent le besoin, et reprendre espoir.

« Les Boutiques Solidarité, c'est l'accueil de tous, l'accueil anonyme mais chaleureux, autour d'un café, pour une discussion, pour une douche, un peu de repos. C'est un lieu de parole, une adresse, une maison, celle peut-être que l'on n'a pas eue, un tremplin pour repartir avec de meilleures chances »

Abbé Pierre

La circulaire de la Direction de l'Action Sociale (DAS) du 10 octobre 1995 relative au dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence pour l'hiver 1995-1996, fixait l'objectif de création d'au moins un centre d'accueil de jour dans chaque département, assurant une continuité dans l'accueil et l'hébergement d'urgence. Cette circulaire mettait également en avant la nécessité de donner une priorité à un accueil professionnel, avec des professionnels de l'action sociale et des bénévoles formés.

Ainsi, les années 1990 ont vu les associations de lutte contre l'exclusion développer des services de veille sociale dont les accueils de jour qui émergent alors comme les premiers lieux d'accueil en journée, accueillant une population démunie, dite « des grands précaires » et vivant à la rue.

Aujourd'hui encore, pour les personnes chronicisées à la rue, les accueils de jour restent les seuls lieux accessibles en journée. La montée en puissance de la précarité et de la pauvreté a de surcroît diversifié les publics. Les situations d'urgence se sont étendues. Même s'ils restent majoritairement composés d'hommes isolés, les accueils de jour reçoivent aujourd'hui une population très différente (des jeunes, des femmes, des familles, des personnes âgées, des personnes avec des parcours de migration...).

¹ De l'autre côté de la rue – Histoire des Boutiques Solidarité, Fondation Abbé Pierre pour le Logement des Défavorisés – Photographies d'Olivier PASQUIERS, 2001.

² Plus précisément, c'est l'Association pour la création de la Fondation Abbé Pierre (Afap) qui en a été l'initiatrice. L'Afap a été créée en 1988 par le Collectif Logement Pour Tous, dans le cadre de l'Année mondiale des sans-abri. En 1992, l'association devient la Fondation Abbé Pierre et est reconnue d'utilité publique par le décret du 11 février du Ministre de l'Intérieur après avis favorable du Conseil d'État.

³ La Charte des Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre

⁴ Ansa, Enquête nationale sur les accueils de jour - Synthèse, Juillet 2021

Les textes précisant les activités des accueils de jour

Il n'existe pas de cahier des charges précis sur les missions et les objectifs des accueils de jour. Cela contribue à leur identité floue, soulevant à la fois la question de leur visibilité et de leur légitimité à être reconnus comme structures à part entière puisqu'aucun critère fixe ne les définit. C'est le **référentiel national du dispositif « Accueil-Hébergement-Insertion » (AHI) de 2005** qui définit en partie les grandes missions des accueils de jour, en s'inspirant des premiers documents existants et notamment de la Charte des Boutiques Solidarité dans sa version de 1997. Ces missions sont ensuite reprises dans le **référentiel national des prestations de 2011** qui décrit les prestations du secteur AHI. Le référentiel de 2011 regroupe ainsi 17 prestations (+ 3 prestations support) regroupées en 4 grandes missions : Alimenter ; Héberger ; Accueillir et orienter ; Construire un parcours d'autonomie. Les accueils de jour se retrouvent principalement dans la catégorie « Accueillir et orienter », et peuvent aussi pour certains relever des catégories « Alimenter » et « Construire un parcours d'autonomie »⁴.

LE RÉFÉRENTIEL NATIONAL DU DISPOSITIF AHI DE 2005, LA DÉFINITION LA PLUS PRÉCISE DES MISSIONS DES ACCUEILS DE JOUR

- L'accueil de jour est d'abord un espace permettant d'**accueillir en accès libre pendant les heures d'ouverture toute personne qui le souhaite. Aucun critère d'admission** ne doit en principe être exigé, si ce n'est l'absence de comportement violent, incompatible avec la vie en collectivité.
- La première mission d'un accueil de jour est d'être un lieu de sociabilité, d'échange et d'abri dans la journée, où il est essentiel de **recréer du lien social**.
- Un accueil de jour est également un lieu où certaines **prestations**, certains **services** peuvent être mis à la disposition des personnes (aide alimentaire, blanchisserie, courrier, garde des effets personnels, etc.).
- Un accueil de jour peut être un simple **abri convivial** fonctionnant en grande partie **avec des bénévoles** et offrant aux personnes qui le fréquentent des **dépannages d'urgence** (alimentaire et vestimentaire) et une **orientation vers des services spécialisés**, notamment d'hébergement. Il peut également être un lieu fortement **professionnalisé** où il est possible d'**initier un accompagnement social** qui facilite les premières démarches d'insertion.

LES OBJECTIFS DES ACCUEILS DE JOUR SELON LE RÉFÉRENTIEL "ACCUEIL HÉBERGEMENT ET INSERTION":

- Assurer un accueil individualisé, non ségrégatif et respectant l'anonymat, à toute personne qui en manifeste le besoin ;
- Aider la personne à retisser des liens sociaux à travers la participation à la vie de l'accueil de jour ;
- Aider la personne à se retrouver dans la dignité, notamment par un travail sur l'image de soi, le bien-être, l'hygiène ;
- Favoriser la relance du projet de vie et faire émerger le désir d'insertion ;
- Permettre à chacun de retrouver l'accès à ses droits et devoirs ;
- Favoriser, en lien avec des lieux de soin, les démarches relatives à la santé et notamment l'accès aux soins.

LES PERSONNES CIBLES 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 étant très mal logée. Il peut s'agir de personnes isolées recherchant une occasion de sociabilité.

L'inscription des accueils de jour en tant que structures du dispositif de veille sociale est quant à elle rappelée dans l'article D. 345-8 du Code de l'Action Sociale et de la Famille (CASF) qui précise la composition du dispositif de veille sociale : « 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 : un ou des accueils de jour ; une ou des équipes mobiles chargées d'aller au contact des personnes sans abri ; un ou des services d'accueil et d'orientation (SAO). »

Les principales lois et principaux textes réglementaires faisant référence ou impactant les accueils de jour

Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Les articles L.345-2 et D.345-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles

Référentiel national du dispositif Accueil-Hébergement-Insertion de 2005

Référentiel national des prestations du dispositif Accueil-Hébergement-Insertion de 2011

Plan de Relance de 2008 (programme d'humanisation des structures)

Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté 2018-2023

Plans et circulaires Grand Froid

Instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement.



Des acteurs aux financements précaires

L'État est le principal financeur et finance 88 % des accueils de jour en 2021¹. Ces financements sont souvent insuffisants pour équilibrer le budget de ces structures. Les accueils de jour - portés en très grande majorité par des associations (89 %) ² - sollicitent également des aides auprès de partenaires locaux. Ils complètent ainsi leur budget par des subventions versées principalement par les communes-CCAS (52 % des accueils de jour) et les Conseils départementaux (34 %). Ces subventions peuvent toutefois être remises en cause d'une année sur l'autre. Une tendance au désengagement des collectivités territoriales est à cet égard, constatée dans différents territoires. Les dons de particuliers et des fondations privées constituent également une source de financement pour les accueils de jour. Ainsi, en 2021, les accueils de jour cumulent en moyenne 2,8 financeurs ; un quart des accueils de jour cumulent quatre financeurs et plus et certaines structures cumulent, à elles seules, douze à quatorze financeurs.

¹ Enquête ANSA, 2021.

² Les opérateurs porteurs des accueils sont à 88% des associations, à 7% des communes, CCAS ou CIAS et pour 1% des groupements d'associations et 4% par d'autres statuts juridiques.

La loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions a rattaché les accueils de jour à la veille sociale et les a reconnus comme de possibles établissements médico-sociaux. De nombreux accueils de jour ne sont toutefois pas autorisés comme tels aujourd'hui : une minorité d'entre eux a demandé l'agrément mais ne l'a pas obtenu ; une majorité a fait le choix, compte tenu de l'inadéquation des financements avec les exigences

élevées des modalités d'autorisation et d'agrément, de ne pas le demander. De ce fait, nombre d'entre eux continuent à être soumis au régime de convention renouvelable (subvention) chaque année. Ces modalités de financement maintiennent les accueils de jour dans une insécurité financière.

L'accroissement continu de la pauvreté, l'insuffisance chronique de l'offre de logements et de logements adaptés, la présomption de « l'incapacité à habiter » supposée des personnes sans domicile qui pénalise leur accès au logement, conditionnent de manière très significative la fréquentation des accueils de jour. Ces structures sont quantitativement saturées, ce qui impacte directement la qualité d'accueil, la relation avec les personnes et l'accompagnement que les accueils de jour peuvent proposer. La surfréquentation soulève la question de la capacité de l'accueil (la taille des locaux ne suffit plus pour accueillir tout le monde) et celle de la qualité de l'accueil (trop de personnes pour un nombre insuffisant de personnels, rendant la disponibilité d'écoute insatisfaisante) . La question même de l'inconditionnalité d'accueil, principe moteur des accueils de jour, est ainsi, de facto, questionnée. Pour faire face à ces défis, une large majorité des accueils de jour manquent de moyens financiers et humains. Lors de l'enquête menée par l'ANSA, les accueils de jour ont placé en tête des priorités d'amélioration, en termes d'investissement, l'aménagement de leurs locaux en réponse notamment à l'augmentation de la fréquentation.

LES ACCUEILS DE JOUR

DES PRINCIPES D'ACTION CLÉS



| | |
|---|----|
| Accueillir de manière inconditionnelle | 21 |
| Créer la rencontre – (re)tisser les liens | 30 |
| Faciliter le collectif | 39 |
| Encourager les personnes accueillies à être actrices du fonctionnement de l'accueil de jour | 43 |
| S'ouvrir à et sur l'extérieur | 50 |
| Observer et faire connaître les besoins des personnes accueillies | 57 |

Ces principes d'action constituent l'état d'esprit et la **manière d'être et d'agir au quotidien, en interne comme en externe**, des accueils de jour. Ils se fondent sur deux axiomes : la solidarité et le respect des droits des personnes.

Ces principes d'action sont **complémentaires et non hiérarchisés**. Pour exemple, accueillir de manière inconditionnelle, conformément au Code de l'Action Sociale et des familles (CASF), est possible dans la mesure où les accueils de jour nouent des partenariats avec des acteurs locaux, leur permettant ainsi d'orienter les personnes en fonction de leurs besoins vers les partenaires compétents.

Accueillir de manière inconditionnelle



Accueillir de manière inconditionnelle

Être un lieu d'accueil et d'écoute anonyme, inconditionnel et sans systématisation d'un projet d'insertion pour les personnes, facilite leur mise en confiance et permet d'envisager par la suite un accompagnement.

« Il y a une politique unique de solidarité qui n'abandonne personne à son sort, qui vient en aide et propose des dynamiques d'inclusion quels que soient le temps des parcours et la fréquence des ruptures et des rebonds. L'accueil inconditionnel se prolonge dans un droit au recommencement et au parcours accompagné »

— Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, 2013 —

► Proposer un lieu d'ancrage ouvert, non ségrégatif et accessible à toute personne en exprimant le besoin, sans discrimination ni rejet.

LE NON-ABANDON

Le principe d'accueil inconditionnel de **toute personne en difficulté ou sans domicile, en situation de détresse médicale, psychique ou sociale** est à la fois l'un des fondements du secteur de l'AHJ et un **principe légal inscrit dans le Code de l'action sociale et des familles (CASF)**. Les accueils de jour souscrivent pleinement à ce principe.

« Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale, a accès à un dispositif d'hébergement d'urgence »

— Art. L. 345-2-2 du CASF —

Les pratiques d'accueil des accueils de jour promeuvent le principe de non-abandon qui implique de **maintenir/ créer du lien** et une **posture de disponibilité** : c'est la personne qui décide. Le maintien du lien dépend d'elle.

« L'exclusion est tellement profonde [...] que toute exigence risque d'inciter l'exclu à s'exclure davantage. Mon offre de service doit être sans condition »

Chef de service d'un accueil de jour

UN ACCUEIL NON DISCRIMINANT

La culture de l'inconditionnalité est également attachée à la notion d'**accueil non discriminant**, c'est-à-dire un accueil anonyme sans conditions, un accueil libre sans engagement.

L'accueil est sans contrepartie. Les rapports entre les accueillants et les accueillis ne sont pas contractuels. Contrairement à ce que proposent les centres d'hébergement, **la contractualisation entre la structure et la personne n'est pas obligatoire** ; ce caractère moins engageant permet d'insuffler et/ou d'appuyer une dynamique qui permet souvent d'enclencher une demande d'accompagnement.

« Nous avons le devoir de proposer le même accueil à toute personne, sans condition »

Directeur d'un accueil de jour



DES ENJEUX À RELEVER

La cohabitation de publics aux profils différents

Une majorité des accueils de jour (70 %) sont généralistes et proposent un accueil inconditionnel à toute personne quels que soient son âge, son sexe et sa composition familiale. Des spécialisations par public(s) sont observées avec deux déclinaisons possibles :
— 30 % des accueils de jour déclarent être « spécialisés » par public(s) spécifique(s) (femmes isolées, hommes seuls, femmes victimes de violence, jeunes, personnes âgées, personnes en situation de prostitution, personnes LGBTQIA+, etc.). La plupart de ces accueils de jour se déclarant « spécialisés » ciblent toutefois plusieurs publics à la fois ; seuls 25 % des structures se déclarant « spécialisées » accueillent un unique public cible.
— Une minorité d'accueils de jour généralistes (22 sur 270) déclarent avoir des horaires dédiés à des publics spécifiques.

Les publics qui fréquentent le plus les accueils de jour sont par ordre d'importance :
— Par composition familiale : les personnes seules, les couples, les personnes seules avec enfant(s), les couples avec enfant(s)
— Par genre : les hommes puis les femmes
— Par âge : les 30 à 39 ans ; les 40 à 49 ans, les 18 à 29 ans, les 50 à 59 ans

Les accueils de jour accueillent **une diversité de profils** ayant pour certains des demandes spécifiques et des besoins d'accompagnements particuliers ; les demandes n'étant pas exclusives les unes des autres et pouvant se cumuler.

- Le **rajeunissement** du public est observé. Pour les **personnes de moins de 25 ans**, les situations les plus fréquentes sont la fin de prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), les ruptures familiales et l'exil. Ces jeunes sont en difficulté par rapport à l'emploi, sans qualification professionnelle ni droit au RSA, et donc sans ressources.
- Les **personnes accompagnées d'animaux**.
- Les **personnes avec des parcours de migration**, notamment les personnes déboutées du droit d'asile et les primo-arrivants.
- Des **familles avec enfants** : les accueils de jour constatent une fréquentation de plus en plus importante des familles avec enfants. Ces familles, souvent en exil, n'ont plus accès aux dispositifs d'hébergement, faute de place et vivent dans des squats, des bidonvilles ou des hôtels.
- Des **personnes âgées** : les personnes âgées trouvent au sein des accueils de jour un soutien matériel : des personnes âgées qui perçoivent l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) viennent, surtout en fin de mois, pour laver leur linge ou prendre un petit-déjeuner.



Les accueils de jour constatent également les effets de la précarisation croissante de ces personnes avec, par exemple, une augmentation de la fréquentation de celles en situation d'expulsion locative.

- Des **personnes vivant en logement** qui, comme les personnes âgées, au-delà du lien social, trouvent au sein des accueils de jour du soutien matériel.

Parmi les personnes avec des besoins d'accompagnements particuliers et fréquentant les accueils de jour, **les personnes présentant des troubles psychiatriques ou en situation de souffrance psychique** occupent une place importante. Elles sont de plus en plus nombreuses à se rendre dans ces lieux. Ces structures font ainsi face aux nombreux obstacles d'accès aux soins¹ en santé mentale ou à la saturation et au déficit de structures d'accueil adaptées aux pathologies de ces personnes. Les accueils de jour veillent à les accueillir en respectant leurs besoins spécifiques, à les intégrer au groupe et à ne pas les mettre dans des situations qui pourraient porter atteinte à leur état de santé, leur intégrité ou leur bien-être physique et moral.

Précisons que certains accueils de jour situés dans les territoires où le programme « un chez soi d'abord » a été développé observent une diminution de la fréquentation de leurs structures par les personnes en situation de souffrance psychique. Ce constat témoigne de l'effet vertueux, pour ces personnes, d'un accès au logement et à un accompagnement social et sanitaire adapté à leurs besoins.

L'accueil de tou-te-s dans de bonnes conditions s'avère parfois complexe à respecter. La cohabitation entre des personnes aux profils différents et aux attentes et besoins divers « n'est pas toujours simple » : des altercations peuvent avoir lieu concernant les différences de mode de vie, de culture, des codes alimentaires ou d'hygiène par exemple.

Le respect d'un accueil anonyme sans engagement

Du fait de la volatilité des publics et de la notion même d'inconditionnalité, la grande majorité des accueils de jour ne demandent aux personnes ni leur identité, ni leur origine, ni leur parcours. Les données statistiques sur le nombre de personnes accueillies sont donc complexes à obtenir. Les accueils de jour peuvent être soumis à des demandes de la part de certains financeurs afin de fournir des données relatives aux profils et parcours des personnes accueillies.

Si faire connaître les situations de grande précarité est un principe d'action des accueils de jour² cela ne peut se réaliser au détriment du principe fondamental de l'inconditionnalité.

Il est indispensable que la prise d'information et l'évaluation systématique des publics franchissant la porte des accueils ne soit pas une condition à l'accueil. Les équipes accueillantes doivent pouvoir prendre le temps d'établir un début de relation avec la personne avant de recueillir les informations exigées par les statistiques.

¹ La saturation de l'ensemble des dispositifs de santé mentale (depuis les urgences jusqu'au médico-social), l'accès à l'offre sectorisée (dont CMP) en pratique extrêmement difficile avec des délais pour obtenir un premier rendez-vous beaucoup trop longs et décourageants pour les patient-e-s, des ruptures dans les parcours de soin avec une hospitalisation en psychiatrie ne donnant pas lieu, dans de trop nombreux cas, à un suivi ambulatoire - Alain DRU et Anne GAUTIER, Améliorer le parcours de soin en psychiatrie, Avis du CESE, mars 2021.

² Principe d'action « Observer et faire connaître les besoins de personnes accueillies ». P. 57 →


³ Principe d'action « S'ouvrir à et sur l'extérieur » P. 50 →

⁴ Principe d'action « Créer la rencontre - (re)tisser les liens » P. 30 →

Une diversité de profils d'intervenants

L'application effective du principe d'accueil inconditionnel de toute personne en difficulté ou sans domicile, en situation de détresse médicale, psychique ou sociale appelle l'implication d'intervenants aux compétences diverses pour apporter une écoute et des réponses adaptées. La mobilisation de ces compétences diversifiées est à rechercher sur deux niveaux. Au sein des équipes des accueils de jour, la diversité des profils des membres des équipes doit - autant que faire se peut - être recherchée. Les assistant-e-s soci-aux-ales, les éducateur-ices spécialisé-e-s, les monit-eurs-ices éducat-eur-ice-s sont des profils couramment représentés au sein des équipes professionnelles. Certaines structures étayent leurs équipes, avec des profils plus variés : des éducateurs et éducatrices de jeunes enfants (EJE), des infirmières et infirmiers, des psychologues, des éducatrices et éducateurs sportifs, des animatrices et animateurs socio-culturels, etc. La mobilisation de compétences diversifiées ne doit toutefois pas reposer exclusivement sur les équipes des accueils de jour. De fait, et conformément au principe d'action d'ouverture sur l'extérieur, et dans la logique d'accès au droit commun, les interventions de partenaires sont indispensables³.


L'adaptation des horaires d'ouverture aux besoins des personnes

 10 % des accueils de jour sont ouverts tous les jours de la semaine sur au moins une plage horaire, et 45 % sont ouverts du lundi au vendredi sur au moins une plage horaire (matin, midi, après-midi ou soir). Parmi les structures ouvertes quotidiennement du lundi au vendredi, 76 (19 %) sont ouvertes au moins le matin et l'après-midi. Les structures sont plus fréquemment ouvertes le matin que l'après-midi et une minorité de structures sont ouvertes le soir. Une baisse nette du nombre de structures ouvertes le week-end : 30 % sont ouvertes à un moment de la journée le samedi et 20 % le dimanche.

Les horaires d'ouverture et de fermeture des accueils de jour ne correspondent pas toujours à ceux des centres d'hébergement notamment. Ainsi, de nombreuses personnes doivent quitter les lieux plusieurs heures avant que leurs centres d'hébergement ne leur soient accessibles. À titre d'exemple, les ouvertures en continu (24h/24) des structures d'hébergement pendant les périodes de confinement ont participé à un désengorgement des accueils de jour.

Faute d'un effectif en personnel suffisant (et aussi de locaux adaptés⁴) pour assurer l'accueil et la sécurité de toutes les personnes, les accueils de jour se trouvent dans l'obligation de mettre en place des **conditions d'accès restreint** en limitant notamment le nombre de personnes accueillies.

Pour limiter l'errance des personnes faute de lieux ouverts, la coordination entre structures en termes d'horaires d'ouverture s'avère utile. Ainsi, favoriser la coordination des horaires d'ouverture des accueils de jour et des centres d'hébergement ou encore assurer le maintien d'au moins un lieu d'accueil en journée lors des week-ends et des vacances sont des pratiques à privilégier.

 **La Boutique Solidarité de Pithiviers** est ouverte le matin, du mardi au samedi. Pour permettre aux personnes du territoire d'accéder en continu à un lieu d'accueil, la Boutique Solidarité et l'abri de nuit du territoire se sont coordonnés : la Boutique Solidarité ouvre ses portes le matin à 9 h, heure à laquelle l'abri de nuit ferme et l'abri de nuit réouvre ses portes à 14 h, lorsque la Boutique Solidarité ferme.

La Boutique Solidarité de Mantes-la-Jolie est ouverte les week-ends pendant la période hivernale avec l'implication de tous les membres de l'association, salarié-e-s et bénévoles (administrateurs compris).

Des idées d'actions pour proposer un accueil inconditionnel

Le règlement de fonctionnement, un outil au service de l'inconditionnalité

Comme le souligne la Charte des Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre, **le principe d'inconditionnalité n'est pas incompatible avec l'acceptation de règles imposées par les exigences du collectif, les capacités des équipes ou les contraintes matérielles**, dans un cadre paisible, respectueux et rassurant garantissant la confidentialité des informations échangées.

Le règlement de fonctionnement permet d'instaurer les conditions pour protéger l'espace de vie des accueils de jour et les personnes qui y travaillent ou qui y viennent, et ainsi de faciliter la réelle application de l'inconditionnalité.

De plus, l'instauration de règles de vie participe à la dynamique de resocialisation, grâce à l'intégration et l'intériorisation de normes sociales autour du « vivre ensemble ».

L'enjeu étant de définir des règles qui ne soient pas excluantes, **la coproduction** de celles-ci **avec les personnes accueillies** est, à cet égard, adaptée et essentielle.

Ce règlement doit être **visible et accessible à toutes et tous**, cela suppose qu'il soit - si nécessaire - traduit en plusieurs langues. Il doit considérer les règles du Facile à lire et à comprendre (FALC) et être illustré (pictogrammes).

L'instauration de temps dédiés en fonction des publics

L'accueil inconditionnel est un principe d'action fondamental des accueils de jour, il est aussi, dans le même temps, un véritable défi. Les accueils de jour font face à une augmentation constante de leur fréquentation ainsi qu'à une diversification des profils des personnes accueillies. Cette pluralité des profils révèle combien l'inconditionnalité de l'accueil est un principe d'action nécessaire pour repérer et répondre aux évolutions des problèmes sociaux et donc des profils des personnes concernées.

« Avec l'accueil inconditionnel, tout le monde passe par les Boutiques, cela permet de constater les manques, de voir émerger les nouvelles demandes, les nouveaux publics »¹

Professionnel d'un accueil de jour

¹ L'accès à l'habitat des personnes accueillies dans les Boutiques Solidarité, FAP, 2016.
LIEN 4 →

Pour autant, pour gérer le flux de plus en plus important des personnes souhaitant accéder aux accueils de jour et à leurs différents services, et aussi pour répondre au mieux aux besoins des personnes accueillies, les accueils de jour se trouvent dans l'obligation d'adapter leurs conditions d'accès.

Des accueils de jour restreignent ainsi leurs créneaux d'ouverture à tou-te-s pour pouvoir proposer soit des créneaux d'ouverture dédiés à un accueil sur rendez-vous pour avoir le temps de soutenir au mieux les personnes dans leurs démarches notamment d'accès aux droits liés au logement, à la santé... ; soit des créneaux dédiés à un profil de personnes, le plus souvent des créneaux dédiés aux familles, la cohabitation entre des enfants et des personnes très marginalisées ou en situation d'addictions diverses n'étant pas toujours simple.

La mise en place de ces créneaux dédiés n'est pas (et ne doit pas être) une remise en cause du principe d'accueil inconditionnel. Ces créneaux dédiés constituent **une modalité d'action visant à garantir un accueil digne et chaleureux et à soutenir au mieux les personnes** dans leurs besoins de première nécessité et dans leur accès aux droits. Ces temps d'accueil spécifique sont la déclinaison pratique du principe d'inconditionnalité d'accueil pour tous les publics : la singularité de chaque situation est considérée par la structure et l'accueil de tou-te-s doit permettre l'accueil de chacun-e. Cette démarche a aussi pour objectif de **répondre à des besoins spécifiques**. Pour exemple : des femmes pour qui un accueil spécifique, c'est-à-dire hors de la présence d'un public majoritairement masculin, peut favoriser l'expression de leurs besoins et ainsi contribuer à la mise en place de réponses plus adaptées : intimité dans les espaces dédiés à la toilette ; prise en charge de leurs enfants par l'équipe, le temps de l'entretien avec un-e professionnel-le de l'équipe pour effectuer leurs démarches administratives nécessaires.

📍 **La Boutique Solidarité de Fontenay-sous-Bois**, pour continuer à accueillir les personnes les plus marginalisées et aussi pour favoriser l'accueil et l'accès aux services de première nécessité des familles hébergées dans les hôtels sociaux situés à proximité de la structure, a mis en place un accueil différencié. Des temps sont ainsi dédiés aux familles, d'autres aux personnes isolées très précarisées et le plus souvent vivant à la rue.

Les familles étaient de plus en plus nombreuses à venir à la Boutique Solidarité et l'accueil avec « le tout public » s'avérait parfois inadéquat (personnes alcoolisées en présence d'enfants, espaces non prévus pour jouer, enfants courant alors que certaines personnes ont besoin de se reposer). Partant de ce constat, l'équipe avait initié une réflexion sur la mise en place d'un accueil différencié. La crise sanitaire et les restrictions de jauge imposées ont conduit la Boutique Solidarité à adopter cette nouvelle organisation. En matinée, l'accueil était centré sur l'accès à l'alimentation et à l'hygiène : l'accueil des personnes sans hébergement a donc été privilégié. Pour ne pas perdre le lien avec les personnes hébergées (le plus souvent les familles) et fréquentant habituellement la Boutique Solidarité, celles-ci ont été invitées à venir l'après-midi.

Le retour d'expérience de cet accueil différencié a été jugé positif et a perduré au-delà des périodes de restriction sanitaire. « L'accueil fonctionne mieux pour tout le monde : les personnes en cours de démarches administratives sont plus sereines, les personnes à la rue sont davantage en démarche administrative avec une augmentation des demandes d'accès aux droits ; l'équipe est plus disponible pour ces personnes ».

Des temps de formation et/ou de sensibilisation à destination des équipes, sur les problématiques de souffrance psychique

L'état psychologique de certaines personnes accueillies ne leur permet pas toujours de se sentir à l'aise dans les accueils de jour. Certaines sont donc parfois enclines à exprimer de la violence ou à être en panique, ce que les équipes doivent tenter de calmer. Pour le moins, les comportements à risques, ou encore l'expression de la violence, le repérage de pathologie est un métier complexe. Sans formation spécifique pour connaître et repérer les pathologies psychiques existantes, il apparaît difficile pour les équipes d'accueillir et d'accompagner pleinement et correctement ces personnes.

La présence d'un-e psychologue au sein des équipes permet un étayage et un relais pour l'appréhension des pathologies des personnes et du comportement à adopter par les professionnel-le-s des accueils de jour.

L'intervention des équipes mobiles psychiatrie-précarité (EMPP) constitue aussi une réponse adaptée à la réinscription des personnes dans le dispositif de soins de droit commun ; leur intervention est néanmoins contrainte. D'une part, si le nombre d'EMPP est en augmentation (au 1^{er} janvier 2022, 140 équipes mobiles sont recensées), il existe encore des disparités au niveau de leur implantation géographique¹. D'autre part, l'augmentation de la demande et des besoins reste, pour de nombreuses EMPP, sans adéquation avec leurs ressources humaines effectives. Aussi, si des EMPP interviennent dans des accueils de jour, dans nombre d'entre eux la fréquence de leurs passages demeure insuffisante. Face à ces constats et pour étayer les équipes des accueils de jour, des sessions de sensibilisation-formation aux troubles psychiques peuvent utilement être organisées ; leurs objectifs étant de soutenir les équipes dans le repérage des problématiques, le décodage et l'analyse des demandes et la mise en œuvre des premiers stades d'écoute et de soutien.



À la Boutique Solidarité de Valenciennes les professionnel-le-s participent, trois fois dans l'année, à des temps d'échange clinique organisés par l'équipe mobile de santé mentale précarité (EMPP) du Centre hospitalier (CH) de Valenciennes. Ces temps réunissent les équipes des trois accueils de jour implantés à Valenciennes, les professionnel-le-s de l'EMPP et le médecin psychiatre coordinateur du CH de Valenciennes.

L'EMPP du CH de Valenciennes intervient par ailleurs tous les matins au sein de la Boutique Solidarité ainsi que dans les deux autres accueils de jour de la ville. Le médecin psychiatre coordinateur intervient quant à lui une fois par mois.

¹ 15 départements étaient recensés comme étant encore non couverts au 31 décembre 2020 – Ministère des solidarités et de la santé, Mise en œuvre de la feuille de route Santé mentale et psychiatrie, état d'avancement au 20 janvier 2022.

[LIEN 5 →](#)

² L'IFAW est le Fond international pour la protection des animaux, c'est une organisation non gouvernementale de protection animale dotée du statut consultatif spécial auprès du Conseil économique et social des Nations unies.

Des aménagements et services adaptés pour accueillir les personnes propriétaires d'animaux

Vivre à la rue avec un chien est souvent une source d'exclusion supplémentaire. Une étude quantitative commandée par l'IFAW² auprès d'IPSOS en juin 2012 et réalisée à l'échelle nationale auprès de 181 établissements sociaux ayant pour mission d'assurer l'accueil, le logement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes connaissant de grandes difficultés a révélé que 70 % de ces structures (121) s'opposent à l'accueil des chiens lorsque le couple homme-chien se présente. Cette opposition est liée aux craintes supposées suivantes : nuisances sonores, cohabitation conflictuelle avec les autres personnes dépourvues d'animaux et les propriétaires de chiens. Pourtant, l'animal de compagnie constitue l'ultime rempart contre une rupture définitive du maître avec la société. Cette relation homme-animal souvent fusionnelle, représente une bouée de sauvetage pour le maître en rupture avec la société et stimule une estime de soi fragilisée par la situation d'exclusion que rencontrent ces publics. De plus, le chien endosse un rôle protecteur dans le contexte de la rue associé à la violence et aux règlements de compte. Nombre d'idées fausses circulent sur les chiens accompagnant les sans-abri, leur comportement et leur état de santé. La majorité de ces animaux bénéficient des soins de base et d'un point de vue comportemental, ces chiens sont généralement très sociables en raison des contacts fréquents qu'ils entretiennent avec d'autres animaux. Pour les personnes encadrantes, l'animal représente un vecteur très efficace pour la reconstruction du maître le quel, par le biais de son compagnon, va s'ouvrir à la communication et au dialogue.

Créer un espace d'accueil pour les animaux ainsi qu'un protocole d'accueil de l'animal afin de permettre la cohabitation entre les personnes accueillies. Même si certaines personnes sont encore réfractaires à l'idée de mettre leurs animaux dans ces espaces, ils permettent d'assurer un relatif calme et une certaine sécurité au sein des accueils de jour (notamment lorsque plusieurs chiens sont présents en même temps). Ces espaces permettent également d'éviter des conflits avec le voisinage.

Certains accueils de jour ont mis en place **des partenariats avec des vétérinaires et des associations de protection des animaux** pour proposer des actions de soins, la fourniture de nourriture et de secours matériels.

La Boutique Solidarité de Clermont-Ferrand a mis en place un partenariat avec l'association SoliVet qui a pour but d'« accompagner les structures sociales dans la prise en charge des propriétaires d'animaux ». Des consultations de vétérinaires sont organisées plusieurs fois dans l'année, au sein de la structure, pour assurer des contrôles de santé des animaux et des campagnes de vaccination.

Des formations à destination des équipes et visant à accueillir les personnes propriétaires d'animaux peuvent aussi être développées. La question de l'approche de l'animal n'est pas intégrée dans le cadre des formations des travailleurs sociaux (pour le moment quelques Diplômes Universitaires concernant la médiation animale existent). Toutes les équipes ne sont pas formées à l'accueil d'animaux. Certains peuvent en avoir peur, ne savent pas repérer les besoins des bêtes et n'ont pas toujours les bons outils pour intervenir auprès de la personne et de son animal pour lui demander de l'attacher ou de le laisser dans la cour et ce sans la brusquer et/ou la faire fuir. Des difficultés peuvent également être rencontrées pour réguler la relation homme-animal au sein même de l'accueil de jour lorsque les maîtres sont enclins à être violents avec leurs bêtes ou dans « l'abandon ».

Créer la rencontre – (re)tisser les liens



« Ce qui génère le sentiment d'être considéré comme une personne, c'est tout d'abord d'être accueilli chaleureusement. Accueillir, c'est la manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui quand il arrive. Accueillir est un acte relationnel, c'est une rencontre. C'est être disponible, tisser des liens de confiance, respecter [l'autre, l'altérité] »¹.

« L'accueil reçu par une personne qui entre [dans un accueil de jour] lui renvoie l'image de l'attention et du respect qui lui est porté »


Un professionnel social d'un accueil de jour

« Les personnes qui fréquentent nos accueils de jour sont tellement de plus en plus nombreuses, qu'il y a des personnes qu'on ne voit plus ; ce principe de premier accueil, de rencontre et échange avec toutes les personnes accueillies pourrait vite être oublié, il est important de rappeler que ce principe est nécessaire et indispensable »

Un directeur d'accueil de jour

► Accueillir et être à l'écoute de toutes et tous

PRENDRE LE TEMPS D'UN PREMIER ACCUEIL

 50 % des accueils de jour déclarent accueillir en moyenne moins de 30 personnes par jour, l'autre moitié accueille plus de 30 personnes par jour : 21 % entre 31 et 50 ; 20 % entre 51 et 100 et 8 % entre 101 et 200.

Le premier contact conditionne très souvent la suite.


Il est indispensable de s'intéresser à la personne, de **considérer chaque demande sans la juger**. Les temps d'écoute des personnes accueillies permettent de **tisser la relation de confiance nécessaire à la restauration du lien social**, notamment pour les personnes très désocialisées. L'aspect relationnel tient une place toute particulière, il s'agit de prendre le temps d'accueillir toutes les personnes, de leur proposer une réelle écoute, de les mettre à l'aise en leur proposant notamment et tout simplement de se poser et de prendre un café. L'accueil doit en ce sens être appréhendé comme une fonction **portée collectivement, par l'ensemble de l'équipe**.

¹ Boyer, Hervé. « Accueillir, intégrer, assimiler : définitions et éthique. À propos de l'accueil et de l'intégration des travailleurs handicapés en milieu professionnel », VST - Vie sociale et traitements, vol. 119, n° 3, 2013, p. 106-111.

« Tous les professionnels interviennent dans l'accueil »

Le directeur d'un accueil de jour

La qualité de l'accueil facilite la venue des personnes et donc la création de liens. Dès lors que le premier accueil est réussi, des liens de confiance vont se tisser. Les équipes vont pouvoir aborder avec les personnes une deuxième étape dans l'accueil : proposer un soutien dans la mobilisation des ressources sollicitées par la personne ou, dans le cas d'une absence de demande, susciter l'émergence d'envies en l'informant du « champ des possibles ».

 **A la Boutique Solidarité de Gennevilliers,** la qualité est un pilier de l'accueil. Cette qualité se manifeste par une attention à accueillir toutes les personnes. Alors que l'accueil de jour était essentiellement fréquenté par des hommes, la Boutique Solidarité a engagé une démarche pour aller vers les femmes. Constatant que des femmes hésitaient à entrer dans l'accueil de jour, une salariée a suscité la rencontre en allant au contact des femmes qui restaient à l'extérieur du lieu et n'osaient pas franchir la porte. Cette démarche d'aller vers a eu des effets vertueux. Des femmes ont peu à peu fréquenté l'accueil de jour. Des ateliers comme les ateliers d'écriture « Petits Mots » axés sur la pratique sociolinguistique de la langue française, qui étaient initialement fréquentés très majoritairement par des femmes ont vu leur public s'élargir. Des hommes fréquentent aussi aujourd'hui ces ateliers, générant ainsi une rencontre entre les différents profils de personnes accueillies.

Créer la rencontre et tisser des liens vise à offrir à la personne un temps de répit, un temps d'écoute et un soutien pour lui permettre de restaurer ses liens sociaux et d'accéder aux ressources qui lui sont utiles. Si cette rencontre et ces liens trouvent dans un premier temps comme lieu d'ancrage l'accueil de jour, l'objectif est que la personne puisse construire aussi des liens en dehors de l'accueil de jour et mobiliser l'ensemble des ressources du territoire. L'enjeu est de ne pas créer de situation de dépendance vis-à-vis des accueils de jour et des équipes. C'est dans cet esprit que le principe d'action « S'ouvrir à et sur l'extérieur »¹ est complémentaire et nécessaire pour permettre les mises en lien et relais avec d'autres acteurs que l'accueil de jour.

DES ENJEUX À RELEVER

La disponibilité des équipes pour une écoute individualisée

Être attentif et s'adresser à chacun, se rendre disponible, s'adapter à la personne sont des fonctions majeures des accueillants. Pour favoriser l'écoute, la **personnalisation des échanges et le respect de l'intimité des personnes**, il est utile de pouvoir proposer aux personnes des rencontres individuelles lorsqu'elles en expriment la volonté ou en ont besoin. Pour accueillir les personnes de manière adéquate et leur proposer des temps d'écoute et d'échanges individuels, les équipes doivent avoir une certaine disponibilité. Or être à l'écoute, se rendre disponible et observer les différents besoins n'est pas toujours possible du fait d'un manque de temps et de personnel dans certaines équipes pour répondre à toutes les demandes. En 2021, 23 % des accueils de jour ont déclaré une suroccupation de leurs locaux avec un accueil de personnes supérieur à la capacité déclarée (autorisée) (enquête ANSA). La forte affluence conduit à une promiscuité qui, elle-même combinée à des temps d'attente qui peuvent s'allonger du fait des effectifs réduits, peut générer des comportements agressifs ; plus de la moitié des accueils de jour (56 %) mettent en avant des difficultés liées à des comportements agressifs et violents (enquête ANSA).


L'affluence n'est pas sans effet sur les publics et aussi sur les professionnels qui voient les fondamentaux de leur métier remis en cause. Le manque de temps, la confrontation des temporalités (celle des personnes et celle des institutions), les difficultés diverses portées par les publics et l'absence de réponses à leur donner sont autant d'éléments qui peuvent contribuer à un sentiment de frustration et d'épuisement dans les équipes.

Le positionnement des bénévoles : une action complémentaire à celle des professionnel-le-s

Le référentiel Accueil Hébergement Insertion de 2005 précise :
— l'accueil de jour peut être un simple abri convivial fonctionnant en grande partie avec des bénévoles et offrant aux personnes qui le fréquentent des dépannages d'urgence (alimentaire et vestimentaire) et une orientation vers des services spécialisés, notamment d'hébergement.
— l'accueil de jour peut être un lieu fortement professionnalisé où il est possible d'initier un accompagnement social qui facilite les premières démarches d'insertion.


La grande majorité des accueils de jour sont des structures professionnalisées. La plupart des professionnels qui y interviennent sont des travailleuses et travailleurs sociaux et des animatrices et animateurs sociaux. Ces accueils de jour fonctionnent pour certains d'entre eux avec le soutien de bénévoles.

Les accueils de jour fonctionnant exclusivement avec une équipe bénévole restent très minoritaires.


 45,5 % des accueils de jour ont des effectifs composés uniquement de salariés ;
44,5 % ont des profils mixtes avec des effectifs salariés et bénévoles et 10 % ont des effectifs composés uniquement de bénévoles.

¹ Principe d'action
« S'ouvrir à et sur l'extérieur ».
P. 50 →

Les bénévoles sont **principalement positionné-e-s sur des fonctions d'accueil, d'animation et d'intendance**. Ils-Elles **interviennent de façon complémentaire des professionnels**. Ils-Elles sont un renfort dans la réalisation d'actions spécifiques telles que la gestion des services répondant aux besoins de première nécessité, ou encore l'animation d'ateliers collectifs. **Les bénévoles permettent avant tout la rencontre avec la société civile ; ils-elles apportent du temps et de la disponibilité**. L'intervention de bénévoles permet de proposer des plages d'ouverture plus étendues et aussi davantage d'ateliers et d'activités collectives. Leur écoute est par ailleurs différente de celle des professionnel-le-s. Ils-Elles n'ont pas l'étiquette de travailleur-e social-e, certaines personnes peuvent se confier ainsi plus facilement à eux-elles.

 **A la Boutique Solidarité de Chartres**, les membres du Conseil d'Administration viennent régulièrement au sein de la structure pour apporter du temps et de la disponibilité aux personnes accueillies, la présidente de l'association vient 2 à 3 après-midis par semaine.

Ponctuellement, le bénévolat prend la forme d'un **bénévolat de compétences**. En plus du temps consacré, certain-e-s bénévoles mettent ainsi à disposition leurs compétences acquises dans le cadre de leur activité professionnelle présente ou passée, et viennent ainsi répondre à certains besoins des personnes accueillies.

 **A la Boutique Solidarité de Perpignan**, en complément des permanences et des interventions de nombreux partenaires intervenant dans le champ de la santé (CAARUD, EMPP, infirmières et infirmiers en santé publique...), quatre médecins bénévoles se relaient pour proposer des permanences dans un bureau dédié, trois fois par semaine.

En complément des permanences sur site, les médecins bénévoles maraudent également, à tour de rôle et une fois par semaine, avec les services Équipe Mobile de Rue.

« Nous leur apportons une consultation médicale où nous prenons le temps de les écouter, de les examiner, de leur parler. Nous donnons des médicaments de dépannage. Nous renouvelons des ordonnances pour les patients sans médecin traitant ou pour les partenaires en pénurie de praticiens notamment spécialisés (psychiatre, gynécologue, dermatologue, dentiste). Nous adressons vers le médecin traitant lorsqu'il existe. Nous adressons à l'hôpital pour les cas aigus ou complexes. Surtout, nous prodiguons des conseils d'hygiène de vie, sur le sommeil, les addictions, l'activité physique, l'alimentation, la limitation des médicaments... Surtout, nous soutenons psychologiquement ces patients, tous en souffrance. Pour optimiser ces actions, il nous faudrait un logiciel médical et un budget pour le matériel et les médicaments. »

Médecin bénévole

Les bénévoles ont une intervention complémentaire qui ne peut se substituer à l'accompagnement des professionnel-le-s. Les bénévoles ne sont pas là pour remplacer les professionnel-le-s, mais pour intervenir, différemment, à leurs côtés. Mobiliser, former et animer une équipe de bénévoles demande du temps et de la disponibilité de la part des professionnel-le-s et ces actions ne sont pas suffisamment reconnues et soutenues financièrement par les pouvoirs publics. Certains accueils de jour font part de situations où des partenaires financiers ont pu les inciter à mobiliser et développer le bénévolat pour compenser l'augmentation des besoins financiers. Sur ce point, il est important de rappeler que les accueils de jour constatent que les bénévoles s'investissent de plus en plus sur des périodes courtes. Pérenniser leur engagement dans la durée reste difficile, ce qui entrave la stabilité des équipes bénévoles alors même que celle-ci est un facteur qui impacte positivement la qualité d'accueil offerte aux personnes.

Des démarches pour maintenir une cohésion d'équipe entre professionnels et bénévoles s'avèrent nécessaires pour garantir un accueil de qualité.

L'articulation harmonieuse nécessite **des temps de communication et de régulation réguliers**. Ces séances d'échange salarié-e-s/bénévoles peuvent être animées **avec des partenaires spécialisés** tels qu'un-e psychologue ou encore un-e intervenant-e extérieur-e sur les addictions.

Des **fiches missions bénévoles** ou encore une **Charte du bénévolat** peuvent être élaborées afin de formaliser l'engagement et les interventions des bénévoles et de constituer un cadre commun partagé auquel chacun-e peut se référer.

+ **A la Boutique Solidarité de Gennevilliers,** une Charte du bénévolat définissant le cadre des relations et des règles qui doivent s'instituer entre la direction de l'association, les salarié-e-s et les bénévoles a été élaborée. La Charte précise et rappelle notamment les missions et finalités de l'association Maison de la Solidarité de Gennevilliers qui porte l'accueil de jour, la place des bénévoles dans le projet associatif, leurs rôles, leurs missions et leurs droits. La Charte est remise de manière systématique à chaque bénévole arrivant à la Boutique Solidarité. En complément de la remise de la Charte, une convention d'engagement réciproque est signée entre l'association et le-la bénévole et détaille les interventions de chacune des deux parties et les conditions de collaboration.


Des temps de formation en direction des bénévoles, voire en commun avec les intervenant-e-s professionnel-le-s de l'accueil de jour peuvent également utilement être organisés. Ces formations favorisent une meilleure compréhension des problématiques rencontrées par les personnes accueillies et une meilleure gestion de la relation à l'autre. Lorsque ces formations sont organisées en commun avec les salarié-e-s, elles renforcent également la culture commune au sein de l'association.

L'adaptation et la modernisation des locaux

La qualité du lieu d'accueil participe de l'attention accordée aux personnes et de la qualité de la relation que les structures souhaitent tisser avec les personnes accueillies. Donner une image positive du lieu d'accueil renvoie aux personnes la manière dont l'accueil de jour (lieu physique et équipe) les reconnaît. C'est pourquoi les conditions d'accueil matérielles nécessitent un soin particulier.

L'organisation et l'adaptation des locaux contribuent à créer un environnement respectueux des personnes accueillies et favorable à leur bien-être. Les accueils de jour doivent pouvoir proposer des locaux propres, sains, dignes et qui respectent les normes de salubrité et d'accueil de public qui s'imposent aux établissements recevant du public (ERP). Au-delà de **l'aspect fonctionnel des locaux et de leur accessibilité à tou-te-s**, il est également important que l'environnement proposé par les accueils de jour soit agréable et entretenu.

La qualité du bâti et de ses abords immédiats doit elle aussi faire l'objet d'une attention particulière tant elle peut contribuer à déstigmatiser les personnes accueillies. La qualité de l'environnement peut en effet influencer favorablement l'accueil de la structure par les riverains et leur perception des personnes accueillies.

 Deux tiers des accueils de jour ont estimé que leurs locaux sont adaptés à l'accueil du public. Les 32 % restants ont évoqué l'exiguïté des locaux (89 % d'entre eux), ou encore un mauvais aménagement pour 50 % d'entre eux ou une vétusté pour 39 % d'entre eux. Néanmoins, 86 % des accueils de jour identifient au moins un besoin d'investissement. Trois investissements prioritaires sont mentionnés par un peu plus de 30 % des structures : l'investissement dans de petits travaux ; une amélioration ou la création d'espaces intérieurs ; un agrandissement des locaux.

Pour proposer un lieu agréable, des accueils de jour organisent plusieurs fois par an des « grands ménages » ou des « petits travaux » de réhabilitation **avec les personnes accueillies**. Ce travail collectif permet à la fois de maintenir les locaux dans un bon état et de favoriser l'appropriation du lieu par les personnes, de valoriser leurs actions et leur mobilisation tout en créant une dynamique de groupe.

+ **A la Boutique Solidarité de Montargis,** au minimum deux fois dans l'année, une « opération grand nettoyage » et un réaménagement des espaces sont réalisés avec les personnes. La participation reste facultative, toutefois la mobilisation des personnes accueillies est réelle et nombre d'entre elles se déclarent « fières » de participer à l'entretien du lieu.

A la Boutique Solidarité de Clermont-Ferrand, dans le cadre des travaux de réhabilitation, l'architecte en charge du projet s'est immergé au sein de l'accueil de jour pour comprendre au mieux le fonctionnement de l'accueil de jour. Les personnes ont à cette occasion fait part de leurs attentes et de leurs idées. Cette participation des personnes a largement influencé le plan d'aménagement et l'agencement des équipements. Les difficultés mises en avant par les personnes, à recharger leur téléphone ont ainsi donné lieu à l'installation d'un plus grand nombre de prises électriques que celui prévu initialement et également à une localisation à l'extérieur de prises électriques. Pour permettre un accueil adapté des personnes accompagnées d'animaux, des niches individuelles ont été suggérées et retenues à la place d'un chenil collectif, pensé originellement. Au-delà du caractère fonctionnel du lieu, les personnes ont également insisté sur l'importance de son esthétique et de la qualité des matériaux, soulignant ainsi l'aspect plus chaleureux du bois par rapport aux plaques de plâtre envisagées.

« Pour l'équipe, avoir le regard des personnes sur le projet leur a rappelé qu'un accueil de jour n'est pas qu'un lieu fonctionnel à penser mais aussi un lieu de vie que les personnes doivent pouvoir s'approprier. Sans ces échanges avec les personnes, et avec seulement des échanges salariés-architecte, le plan aurait été très voire trop centré sur la fonctionnalité de la Boutique Solidarité. »

Chef de service

Des difficultés de financement du fonctionnement des accueils de jour existent, celles liées à l'investissement aussi : **peu de financements** permettent, à titre d'exemple, de renforcer et d'améliorer les équipements sanitaires (douches) ou encore l'équipement mobilier. Certains accueils de jour sont anciens et vétustes ; d'autres sont trop étroits et inadaptés à l'accueil digne des personnes de plus en plus nombreuses, ce qui les contraint – du fait du **respect des normes** quantitatives d'accueil imposées – à ne pas pouvoir accueillir toutes les personnes se présentant.

Le Plan de Relance de dotations budgétaires exceptionnelles offre de nouvelles perspectives en termes d'amélioration des conditions d'accueil. La DIHAL a porté, pour la période 2021-2022, un programme d'amélioration et d'humanisation qui dispose de moyens renforcés pour les accueils de jour (avec 135 accueils de jour financés et une enveloppe totale de 20,50 M€ attribuée). **La pérennité et la reconduction de ce programme restent toutefois à ce jour incertaines.**

Des idées d'actions pour créer la rencontre et (re)tisser les liens

L'instauration d'un rituel de premier accueil

Pour rendre possible et effective la rencontre et ainsi faire émerger et permettre la confiance utile pour (re)tisser des liens, des accueils de jour ont intégré dans leur fonctionnement des pratiques ayant pour objet de créer et faciliter l'accueil de toute nouvelle personne accueillie. Ces pratiques n'ont pas pour vocation à rendre obligatoire l'échange mais à éclairer les personnes sur le fonctionnement et les services proposés au sein de l'accueil de jour, à déceler leurs besoins et attentes et à favoriser leur inclusion au sein du collectif.

+ **À la Boutique Solidarité de Toulouse,** l'équipe a décidé, avec la volonté d'améliorer la qualité de l'accueil et de prendre effectivement en compte les personnes qui arrivent pour la première fois au sein de l'accueil de jour, de formaliser et d'instituer une démarche de premier accueil. Pour cela, chaque matinée et à tour de rôle, une personne de l'équipe est chargée des missions de fonctionnement des services tels que le bar, le point hygiène, la bagagerie, la laverie, pour se consacrer à la « permanence de premier accueil » qui consiste à repérer les nouvelles personnes dans l'accueil de jour et à créer la rencontre avec ces personnes. L'objectif de la rencontre et de l'échange est d'expliquer le fonctionnement de l'accueil de jour (les services, les horaires, les activités, le règlement intérieur), de présenter la composition de toute l'équipe (travailleurs sociaux, psychologue, infirmière, dentiste) et l'organisation du lieu. La plaquette de présentation de la Boutique Solidarité est remise à cette occasion. Toute l'équipe participe à cette démarche et propose ainsi aux personnes nouvelles qu'elle identifie de rencontrer le-la membre de l'équipe en charge de la « permanence de premier accueil » de la matinée.

Des temps de formation et d'analyse de pratiques

Promouvoir un accueil de qualité nécessite de savoir interroger sa façon de travailler et d'accueillir les personnes. Pour ce faire, des formations dans des domaines variés (interculturalité, souffrances psychiques...) sont mises en place pour permettre aux équipes d'adapter leurs postures et leurs pratiques professionnelles.

Par ailleurs, l'affluence des personnes accueillies et le manque de temps pour répondre de manière appropriée aux besoins des personnes accueillies peuvent susciter chez les professionnel-le-s des risques psychosociaux marqués par des syndromes d'épuisement professionnel (burn-out). Un peu plus de 20 % des accueils de jour ont souligné, lors de l'enquête ANSA 2021, une souffrance au travail liée à l'accueil des publics en détresse.

Pour pallier ces risques, des temps de soutien sont proposés aux équipes tels que des groupes d'analyse de pratiques. Il s'agit, avec un intervenant extérieur, à partir d'une pratique quotidienne, de développer la capacité d'une équipe à échanger, à se questionner, à réfléchir à sa pratique et à faire identité commune. Le plus souvent, les groupes d'analyse de pratiques se déroulent entre pairs (par métier/fonction). La composition du groupe peut, en fonction des besoins et des situations, être pluriprofessionnelle (par exemple, élargie aux cadres/chef-fe-s de service quand cela est demandé).

+ **À la Boutique Solidarité de Fontenay-sous-Bois** un groupe d'analyse des pratiques est proposé aux professionnel-le-s, une fois par mois.



¹ Fiche de poste d'un travailleur pair du réseau « Un Domicile Fixe et Décent pour Tous ».

² DIHAL – FAS, Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement, 2018.

LIEN 6 →

Des travailleurs et travailleuses pairs

Les personnes qui sont à la rue se sentent, le plus souvent, stigmatisées. La rencontre avec des professionnels (travailleu-rs-ses soci-aux-ales, psychiatres, etc.) n'est pas toujours évidente et acceptée. La méfiance et la crainte peuvent entraver les rencontres. En échangeant avec des travailleu-rs-ses pairs, une certaine barrière est déjà levée, et les personnes accueillies se sentent mieux comprises. Aussi, leur recrutement peut s'avérer intéressant pour compléter l'éventail de possibilités en termes de contact et de lien. À ce jour, leur présence au sein des équipes des accueils de jour reste rare.

Un travailleur pair¹ est une personne ressource qui contribue, à partir de sa propre expérience, à la réassurance des ménages et facilite l'installation d'un rapport de confiance indispensable à l'accompagnement dans leurs démarches.

Il utilise ses ressources personnelles, son savoir expérientiel (connaissance de la problématique du maintien dans le logement pour des publics en grande précarité...), partage son expérience avec les autres intervenants de l'équipe et contribue à l'accueil et à l'accompagnement des ménages.

La pair aide regroupe un ensemble de pratiques qui procède de formes d'accompagnement ou encore d'entraide et de soutien, par lesquelles une personne s'appuie sur son savoir expérientiel vécu, c'est-à-dire le savoir qu'elle a retiré de sa propre expérience d'une situation vécue, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante ou négative (exemple : expérience de vie à la rue, précarité, conduite addictive, troubles psychiatriques...), pour aider d'autres personnes vivant des parcours similaires, des situations comparables².

Le-La travailleur-r-se pair est à différencier de la personne accueillie qui participe activement à la vie de la structure¹. Les travailleur-rs-ses pairs font partie intégrante de l'équipe, en sont salarié-e-s. Par leurs parcours de vie et leurs expériences (parcours de rue, addiction...), ils-elles apportent un complément aux formes de travail social développées par les professionnel-le-s des équipes. Ce savoir expérientiel vient enrichir l'intervention sociale mise en œuvre dans l'accueil de jour et participe pleinement au « pouvoir d'agir » des personnes accueillies.

+ **À la Boutique Solidarité de Grenoble,** l'équipe compte parmi ses effectifs salariés, une travailleuse pair. Ses missions sont diverses : assurer l'accueil ; proposer des animations collectives centrées sur l'accès aux droits ou la dimension numérique ; effectuer l'accompagnement physique des personnes vers les différentes institutions médico-sociales ; mener des entretiens avec les personnes accueillies pour leur permettre de pouvoir échanger sur leurs difficultés et leur tenir conseil. La travailleuse pair assure également une mission de médiation entre les personnes accueillies, intervenant de manière bénévole (bénévoles pairs) dans le fonctionnement de services de première nécessité (laverie, bagagerie...)

« La travailleuse pair a un rôle clef dans la relation avec les bénévoles pairs, elle accompagne leur bien-être [...] Le bénévole pair nous a montré l'intérêt du travailleur pair et inversement »

Directeur de la Boutique Solidarité

La travailleuse pair intervient en binôme avec une travailleuse sociale. Cette modalité d'intervention permet de réaliser certaines démarches administratives qui requièrent des autorisations relevant du statut de « travailleur social ». Elle permet aussi de proposer aux personnes accueillies une plus grande disponibilité et des regards différents. Le déploiement de la pair-aidance au sein de la Boutique Solidarité a été possible compte tenu du contexte organisationnel favorable avec une « équipe de travailleurs sociaux stabilisée et suffisante en nombre ». Les capacités et qualités de la travailleuse pair constituent également des éléments déterminants. La travailleuse pair est une personne reconnue pour sa capacité à travailler en équipe et à aller vers les autres et créer une relation de confiance. Elle est « une personne reconnue par ses pairs et qui fait relativement consensus dans sa capacité à entrer en relation et à apaiser ». Elle est sortie de la perspective de « personne accueillie », elle sait prendre du recul par rapport à son expérience personnelle de l'exclusion sociale.

« Je suis passée par la rue et je reviens dans un environnement en lien avec la rue, c'est important d'être posée »

Travailleuse pair de la Boutique Solidarité

¹ Principe d'action « Encourager les personnes accueillies à être actrices du fonctionnement de l'accueil de jour ».

P. 43 →

Faciliter l'action collective



Faciliter l'action collective

Participer à un collectif peut contribuer à inverser des spirales de désocialisation, d'isolement et de repli, permettre de retisser des liens, enclencher des dynamiques de mobilisation individuelles et collectives¹.

« La première mission d'un accueil de jour est d'être un lieu de sociabilité, d'échange et d'abri dans la journée, où il est essentiel de recréer du lien social »

— Référentiel national des prestations, 2005 —

➤ Sortir les personnes de leur isolement et participer à la remobilisation de leur « pouvoir d'agir »

LA POSSIBILITÉ DE PRENDRE PART, DE MANIÈRE COLLECTIVE, À DES ACTIVITÉS ET PROJETS

Un des besoins clés des personnes sans domicile est d'entrer en relation et d'être entourées car elles sont souvent très seules. Comme le rappelle la Charte des Boutiques Solidarité, sortir du quotidien, vivre ensemble, faire ensemble... les actions collectives (ateliers d'expression, activités culturelles et sportives, visites et séjours...) sont autant d'occasions pour les personnes accueillies de mettre en œuvre leurs potentiels et de rencontrer des artistes, des intervenants, des groupes de pairs ou d'autres collectifs. Les actions collectives invitent chacun-e à se mettre en mouvement, à se situer dans un groupe, à renouer des relations et à développer son estime de soi. Les pratiques collectives sont des supports du quotidien pour les équipes et les personnes accueillies.

Elles contribuent, par le lien qu'elles créent, à maintenir une réalité sociétale du vivre-ensemble.

Développer des activités et actions collectives est également une réponse complémentaire utile à l'approche individuelle des différentes prestations proposées par les accueils de jour (écoute, accès aux droits, à la santé...²). Une personne peut en effet trouver bénéfice dans des actions collectives sans souhaiter demander ou avoir envie d'un soutien individuel.

L'ACTIVATION ET LA VALORISATION DES POTENTIALITÉS ET CAPACITÉS DES PERSONNES

Donner aux personnes accueillies la possibilité de participer à des activités collectives permet de rompre leur isolement et aussi, en participant à une dynamique de groupe autour d'une activité qui leur plaît, à se revaloriser. En prenant appui sur les potentialités des personnes, les pratiques à dimension collective présentent ainsi l'intérêt d'instaurer ou de restaurer l'estime et la confiance que les personnes ont en elles, ce qui peut ensuite déclencher l'envie de mener des projets (accéder à un logement, à une meilleure santé, à un emploi...).


¹ Bacqué MH. et Mechmache M., Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires, 2014.

² Chapitre « Les missions des accueils de jour ». P. 64 →

DES ENJEUX À RELEVER

La mobilisation de moyens adaptés


Le développement des activités collectives est une priorité pour les accueils de jour.

 53 % des accueils de jour souhaiteraient renforcer les activités avec cette dimension.

Les activités à dimension collective sont développées à partir de partenariats et en fonction des moyens propres aux accueils de jour. Sur ce dernier point, la tension exercée par le difficile équilibre à tenir entre une fréquentation en forte augmentation et des financements et effectifs constants pénalise fortement les activités collectives. L'étude des données d'activité des Espaces Solidarité Insertion (ESI) de Paris est à cet égard révélatrice : entre 2001 et 2016, les temps de prestation de base en direction des familles sont passés de 63 % à 80 %, les temps de prestations d'insertion (principalement les entretiens individualisés) sont passés eux de 20 % à 18 % tandis que les prestations d'animation (ateliers, sorties, loisirs...) ont chuté de 17 % à 2 %. Le manque de moyens financiers et humains entraîne une augmentation de la fonction de « prestataire des besoins de première nécessité » de l'accueil de jour au détriment de la participation des personnes, des activités collectives et de l'accompagnement individuel.

Inclure la dimension interculturelle

Les accueils de jour reçoivent une population très hétérogène. Cette pluralité et mixité des publics nécessite, dans une perspective de promotion du vivre-ensemble, de travailler l'inclusion et la compréhension mutuelle entre les personnes accueillies. Favoriser les échanges entre toutes les personnes accueillies par le biais d'activités collectives incluant une dimension interculturelle présente un intérêt certain.


 La Fondation Abbé Pierre propose aux Boutiques Solidarité, une formation sur l'interculturalité permettant aux professionnel·le·s de mieux connaître les fondements de la démarche ethnoclinique, et d'apprendre à se décentrer culturellement, à identifier les malentendus culturels et la façon de les appréhender.




Des idées d'actions pour faciliter le collectif

Des activités collectives


Les activités collectives peuvent être régulières ou non, avoir lieu à l'intérieur ou à l'extérieur de l'accueil de jour. La participation à ces activités est basée sur la libre adhésion des personnes.

 95 % des accueils de jour ont déclaré proposer des activités collectives, dont les principales sont des sorties en dehors de l'accueil de jour (56 %), des activités créatives (56 %) ou manuelles (54 %).

 **À la Boutique Solidarité de Toulouse,** la dimension collective tient une place toute particulière. L'équipe veille à ce que le respect du collectif soit appliqué par tou-te-s : le respect des personnes entre elles, le respect de la différence, le respect de la diversité des cultures sont constamment affirmés. La vie en collectif est un pilier de l'accueil ; les règles de la vie en commun ont été élaborées avec les personnes accueillies. La dimension collective est aussi soutenue par le biais d'activités sportives et culturelles, l'accueil de jour compte à cet égard, au sein de son équipe de salarié-e-s, un éducateur sportif. L'organisation de séjours contribue également à promouvoir le collectif.

Des séances collectives d'information ou de sensibilisation

Les séances collectives d'information et de sensibilisation sont une forme d'accompagnement collectif ; elles permettent aux personnes de développer une meilleure compréhension du fonctionnement des dispositifs en lien avec leurs besoins et activent en ce sens leurs capacités et leur pouvoir d'agir.

 Selon l'enquête conduite en 2021 par l'ANSA, parmi les 95 % des accueils de jour développant des activités collectives, 46 % d'entre eux ont déclaré proposer des séances d'information ou de sensibilisation.

Encourager les personnes accueillies à être actrices du fonctionnement de l'accueil de jour



Encourager les personnes accueillies à être actrices du fonctionnement de l'accueil de jour

Favoriser la participation active des personnes accueillies les valorise en tant que citoyennes, au-delà du statut assigné de bénéficiaire de la solidarité nationale; développe leurs aptitudes à agir dans la société; leur redonne du pouvoir d'agir en favorisant une meilleure maîtrise de leur environnement et une meilleure compréhension et mise à contribution de l'action publique¹.

« Toute personne sans abri a le droit de participer à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques qui la concernent et au fonctionnement des services qu'elle fréquente. »

— Art.13 de la Déclaration des droits des personnes sans abri² —

► Permettre une implication effective des personnes accueillies à la vie de l'accueil de jour et à son fonctionnement

UNE PARTICIPATION DES PERSONNES AU FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DE L'ACCUEIL DE JOUR

Ponctuelle ou durable, la participation aux aspects matériels de la vie collective a l'avantage de permettre aux usager-e-s de se rendre et de se sentir utiles et reconnu-e-s aux yeux des autres, de développer une image positive d'eux-mêmes et d'exprimer leurs goûts et savoir-faire spécifiques³. La Charte des Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre affirme à ce titre que chaque Boutique Solidarité est un lieu ouvert aux possibles et qu'en ce sens la participation des personnes accueillies à la vie de la Boutique Solidarité, leur « pouvoir d'agir », sont encouragés. Les accueillant-e-s les incitent à prendre des places et à tenir des rôles inhabituels (participer à l'accueil, animer une activité, devenir bénévole, témoigner et interpeller...).



DES RÈGLES ET UNE ORGANISATION DÉCIDÉES AVEC LES PERSONNES ACCUEILLIES

La participation des personnes est considérée comme un élément constitutif du fonctionnement des accueils de jour. Les cadres trop rigides conduisent très souvent à renforcer les phénomènes d'exclusion auxquels sont confrontées les personnes fréquentant les accueils de jour. C'est pourquoi les conditions d'accueil et les règles de fonctionnement doivent être souples, ce qui ne signifie en aucune manière qu'elles n'existent pas⁴. L'enjeu est donc de **définir un minimum de règles et de faire que ce peu de règles imposées ne soit pas excluant**. La coproduction de ces règles avec les personnes accueillies est à cet égard, essentielle.

Recueillir et prendre en compte l'avis sur l'organisation des accueils de jour ou sur ce que les personnes voudraient y faire; associer les personnes accueillies à la construction du projet, des valeurs et des règles de la structure sont des conditions indispensables pour (re)donner aux personnes du pouvoir d'agir. Favoriser l'implication, l'expression et la participation des personnes accueillies dans la définition et l'organisation des activités, des actions, des démarches ou des projets attendus par les personnes participent à la remobilisation des personnes accueillies.

¹ Haut Conseil du Travail social, Guide d'appui aux interventions collectives du travail social en faveur du développement social, Juin 2019.

² La Déclaration des droits des personnes sans abri a été initiée par la Fondation Abbé Pierre et la Feantsa dans le cadre d'Housing Rights Watch et de sa campagne « La pauvreté n'est pas un crime », elle vise à lutter contre la criminalisation croissante des personnes sans abri; cette Déclaration s'inscrit dans un cadre européen.

³ ANESM, Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, 2009.

⁴ Idée d'action « Le règlement de fonctionnement, un outil au service de l'inconditionnalité ». P. 26 →

⁵ Pastre P., Rabardel P. (2005), Modèles du sujet pour la conception : dialectiques, activités, développement, Paris, Octarès.

DES ENJEUX À RELEVER

Questionner (penser) l'organisation et les modalités de participation

Les équipes des accueils de jour constatent que souvent les personnes accueillies ne répondent que très faiblement, voire pas du tout, aux propositions de participation. Les préoccupations de survie des personnes accueillies, leurs modes d'expression, l'indifférence dans laquelle elles peuvent se sentir tenues, leurs difficultés à prendre ou reprendre confiance en elles ou encore une maîtrise limitée de la langue française sont autant de facteurs qui peuvent expliquer leur difficile intégration dans des mécanismes de participation. Ces difficultés ne doivent cependant pas remettre en question le principe même de la participation des personnes accueillies.

Le pouvoir d'agir est à l'intersection de la capacité d'agir (qui représente une potentialité, un ensemble de ressources mobilisables en situation par un sujet) et des conditions propres aux situations dans lesquelles les sujets sont engagés⁵. En ce sens, **les conditions organisationnelles dans lesquelles la participation va être proposée et menée influent sur l'engagement des personnes**. Quels lieux? Quels dispositifs? Qui prend part et comment? Quels sont les attendus? Comment intégrer des voix plurielles? Comment s'assurer que les démarches de participation n'accroissent pas l'asymétrie entre les personnes accueillies et les accueillant-e-s? Comment faire en sorte que la participation soit introduite dans le fonctionnement quotidien de l'accueil de jour et aussi dans les instances stratégiques et décisionnelles? Ce sont autant de questions à considérer dans la définition des modalités organisationnelles de la participation des personnes accueillies.

Des formes de participation spontanées et ponctuelles, leviers d'une participation inscrite dans une optique de plus long terme

L'enjeu du développement de la participation s'inscrit dans une perspective de soutien au développement du pouvoir d'agir et de l'auto-détermination des personnes. Les équipes des accueils de jour relèvent une difficulté à maintenir une dynamique constante en termes de participation du fait de la forte mobilité géographique des personnes. Les publics sont qualifiés de « volatiles et extrêmement désocialisés » pour lesquels seule la participation « au coup par coup » semble fonctionner. Sur ce point, il ne s'agit pas d'encourager cette dynamique d'immédiateté qui rythme la vie des personnes accueillies et qui trouve son origine dans leurs conditions d'existence (de survie) dégradées ; pour autant, pour faciliter leur engagement et participation, il est utile de **tenir compte de cette instantanéité qui régit la vie des personnes accueillies**, et de proposer des formes de participation spontanées et ponctuelles qui s'inscrivent dans des cadres « souples ». Ces formes de participation peu institutionnalisées et peu réglementées peuvent constituer des leviers pour promouvoir et inscrire dans une optique de plus long terme, la participation.

⊕ **A la Boutique Solidarité de Valenciennes**, les personnes accueillies se retrouvent chaque matin derrière le comptoir et assurent, avec le soutien d'un professionnel, la distribution de café et le petit-déjeuner. Rien n'est formalisé et la pratique est marquée par l'adaptabilité aux besoins, à l'envie du moment. Elle n'engage à rien de plus qu'à être présent sur ce temps, ici et maintenant.

Les activités collectives, supports de mobilisation sur le plus long terme

Les situations des personnes accueillies sont parfois si dégradées qu'il peut être difficile d'attendre d'elles qu'elles prennent une part active dans les instances et démarches participatives mises en place. Les activités collectives récréatives qui sont proposées peuvent en ce sens constituer un support de mobilisation sur le plus long terme. Les interactions entre les personnes et les échanges qu'elles ont entre elles, lors des activités collectives, font de ces temps **des espaces de dialogue où les personnes peuvent exprimer des envies et des projets**. Les équipes peuvent alors s'appuyer sur ces aspirations pour initier un mode d'organisation propice à soutenir la participation des personnes autour de ces aspirations.



Des idées d'actions pour encourager la participation des personnes accueillies

La participation des personnes à la vie quotidienne collective de l'accueil de jour

La participation à la vie de l'accueil de jour peut prendre différentes formes : s'impliquer dans la préparation des repas, gérer l'accueil ou encore la buanderie, distribuer des tickets de douche...

Les personnes accueillies peuvent également participer au fonctionnement des activités de l'accueil de jour en prenant la responsabilité de leur animation.

⊕ **A la Boutique Solidarité de Marseille**, le bénévolat des personnes accueillies constitue un axe essentiel du projet social de la structure. Il est déployé comme un outil de rétablissement pour les personnes.

Quinze personnes accueillies sont des bénévoles actifs et participent à l'organisation de services de première nécessité et à l'accueil. Les bénévoles et les salarié-e-s interviennent ensemble dans la réalisation des activités, ce qui permet d'établir une médiation si des tensions émergent. L'accompagnement des bénévoles fait partie intégrante des missions des professionnel-le-s.

L'intervention des bénévoles est pensée et organisée de manière à leur permettre d'influencer le fonctionnement de la structure, et aussi de faire part de leurs difficultés éventuelles dans leur activité de bénévolat. Tous les lundis après-midi, sont ainsi institués des temps d'échange qui alternent : une supervision commune aux bénévoles et salarié-e-s ; une sortie et/ou une formation et/ou un atelier d'aménagement-entretien du lieu ; un échange entre pairs (bénévoles) ; une table ronde couvrant divers sujets allant de l'actualité de la Boutique Solidarité et le fonctionnement de la structure (difficultés, pistes d'amélioration, etc.).

Le vendredi midi se tient un moment de convivialité avec les bénévoles et les salarié-e-s, autour d'un apéritif. Ce temps a aussi pour but de désamorcer les éventuelles difficultés et/ou rancœurs accumulées dans la semaine, et permettre ainsi à chacun-e de profiter sereinement du week-end.

Au cours des quatre premiers mois, le temps de bénévolat est d'une matinée par semaine. Un temps d'échange et de bilan est organisé avec chaque bénévole, tous les quatre mois ; à cette occasion le temps de bénévolat peut être révisé. Une réflexion est en cours sur la mise en place d'un outil permettant aux personnes de retracer et de valoriser leur parcours de bénévolat.

Les bénévoles peuvent arrêter leur engagement bénévole à tout moment, ils peuvent aussi le suspendre (par exemple si signature d'un contrat de travail, problème de santé, etc.). Lorsque ces situations se présentent, les professionnel-le-s rappellent aux personnes que l'arrêt ou la suspension de leur contrat de bénévolat ne remet nullement en question leur possibilité de fréquenter la Boutique Solidarité.



À la Boutique Solidarité de Paris,

l'équipe a souhaité construire avec les personnes concernées un accueil partagé, « faire équipe dans la pratique »¹. C'est ainsi qu'est né le terme équipier·e qui désigne une personne accueillie intégrant l'équipe d'accueillant·e-s.

Durant les heures d'accueil, les équipier·e-s participent pleinement et entièrement à l'accueil des familles avec les salarié·e-s. Les espaces actuellement concernés par cet engagement solidaire sont la cuisine, les jeux, l'espace informatique et les vestiaires. Les entretiens « famille » restent de la compétence exclusive des salarié·e-s, de même que l'accueil « physique ».

Les personnes intègrent l'équipe des équipier·e-s à leur demande, ou sur proposition de l'équipe salariée. Les personnes souhaitant devenir équipier·e-s sont d'abord reçues en entretien par la cheffe de service qui leur expose les règles de fonctionnement et leur fait signer la lettre d'engagement et la Charte. Il n'y a pas de rétribution financière ou matérielle en retour de l'engagement solidaire. En revanche, le transport est pris en charge.

Les équipier·e-s participent régulièrement à une formation de trois jours qui porte sur les pratiques d'accueil des publics en difficulté. La mise en place d'une analyse de la pratique professionnelle leur est proposée, avec un intervenant extérieur à l'ESI Familles.

« Faire équipe dans la pratique », intervenir en binôme avec des personnes qui ne sont pas des professionnel·le-s du travail social a demandé aux membres de l'équipe de repenser leurs postures et modalités d'intervention, en laissant de la place à d'autres, au quotidien, dans le fonctionnement de la Boutique Solidarité.

« Faire équipe dans la pratique » a également nécessité d'énoncer ce qu'est et aussi ce que n'est pas l'engagement solidaire. La lettre d'engagement mentionne que l'engagement solidaire est « une nouvelle vision de l'action sociale qui se construit avec l'apport tripartite des Salarié·e-s/Bénévoles/Personnes accueillies » et qu'il repose sur « une participation active des personnes accueillies à la réflexion des axes stratégiques de l'ESI-Familles et à l'animation de ses espaces collectifs ». Elle précise également que l'engagement solidaire n'est pas un contrat de travail, ni une activité rémunérée et qu'il ne permet pas d'obtenir des papiers administratifs pour résider en France ou avoir un accès privilégié aux prestations de l'ESI-Familles.

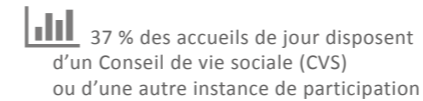
Des équipières et équipiers maintiennent leur engagement solidaire même si leur situation a évolué favorablement (accès au logement et/ou à l'emploi). Les professionnel·le-s de la Boutique Solidarité réfléchissent aux modalités d'organisation à mettre en place pour accompagner les équipières et équipiers à se projeter « hors des murs » de la Boutique Solidarité et permettre à de nouvelles personnes d'intégrer l'équipe.

¹ L'engagement solidaire : une contribution à l'émergence d'une nouvelle vision de l'action sociale, FAP, Février 2022.

LIEN 7 →

La mise en place d'instances participatives

Les accueils de jour sont soumis à l'obligation d'installation d'un Conseil de Vie Sociale (CVS) institué par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et qui a fixé de nouvelles règles relatives aux droits des personnes.



À la Boutique Solidarité de Saint-Denis, une instance de concertation avec les personnes accueillies le « Soubatkoz » est mise en place depuis 2015. Dans le cadre de la réécriture du projet social de la structure, le fonctionnement de cette instance a été repensé et redéfini avec les personnes accueillies. Il a été décidé de tenir le « Soubatkoz » une fois par mois et selon l'organisation suivante : une boîte à idées est mise à disposition des personnes accueillies afin que celles-ci y déposent les sujets thématiques qu'elles aimeraient aborder lors de la rencontre. Avant chaque Soubatkoz, l'équipe procède avec une ou plusieurs personnes accueillies au dépouillement de la boîte à idées et élabore, à partir des éléments recueillis, l'ordre du jour de la rencontre. Lors du Soubatkoz, les sujets thématiques sont discutés et à l'issue de la rencontre, un compte-rendu sous la forme d'un affichage ou encore d'une newsletter est communiqué à l'ensemble des personnes accueillies.

Une participation des personnes aux instances de gouvernance de la structure

La Boutique Solidarité de Grenoble a mis en place une intervention de bénévoles sur les services de première nécessité que sont l'accueil, le service du petit-déjeuner, les douches, la laverie, la bagagerie. La période du Covid-19, et plus spécifiquement la première période de confinement, a constitué une « vraie bascule ». En raison du contexte sanitaire, les bénévoles habituels n'intervenaient plus au sein de l'accueil de jour. Pour maintenir les services indispensables à leur quotidien, les personnes accueillies ont proposé d'assurer le fonctionnement des services de première nécessité. Au sein de l'accueil de jour (qui accueille en moyenne 1 200 personnes différentes par an), 45 personnes accueillies assurent bénévolement l'organisation de services de première nécessité. Des bénévoles pairs animent également des ateliers collectifs (ex : réparation de vélos). Le temps de bénévolat pair est d'une demi-journée par semaine et chaque bénévole pair est affecté·e à un service en fonction de ses souhaits.

Ce principe du bénévolat pair est aujourd'hui fortement ancré dans le fonctionnement de la Boutique Solidarité. Il est énoncé et mis en avant lors de chaque réunion, organisée mensuellement, pour informer et accueillir les personnes désirant devenir bénévoles au sein de l'accueil de jour.

Ne souhaitant pas assigner les personnes au statut d'« accueilli », la Boutique Solidarité de Grenoble considère les personnes accueillies bénévoles (bénévoles pairs) en tant que bénévoles à part entière. Pour valoriser leur engagement, l'association leur a ouvert le collège « bénévoles » de son Conseil d'Administration. Douze personnes, accueillies et bénévoles, font ainsi partie de ce collège.

S'ouvrir à et sur l'extérieur



Les personnes accueillies rencontrent des problématiques multiples qui appellent la mobilisation d'un ensemble de compétences diversifiées pour y apporter des réponses adaptées.

L'Agence Nationale de l'Évaluation des Établissements et Services sociaux et médico-sociaux (ANESM) met en avant l'intérêt d'ouvrir les structures sociales à et sur l'extérieur, au moins pour quatre raisons : permettre aux personnes accueillies de maintenir ou de restaurer leurs liens et d'exercer leur citoyenneté ; contribuer au décloisonnement du secteur social ; faciliter l'accès des personnes aux ressources du territoire ; permettre aux équipes d'enrichir leurs analyses et de renouveler leurs interventions au contact de méthodes et de pratiques différentes.

► Agir dans une logique de coopération avec les acteurs du territoire pour favoriser l'accès aux services de droit commun

UN TRAVAIL EN RÉSEAU, FAVORABLE AUX PERSONNES ACCUEILLIES

L'action sociale ne se segmente pas. Elle doit porter sur tous les aspects de la personne, pour lui assurer une prise en compte globale et un respect de son intégrité. Les problématiques sociales et sanitaires auxquelles sont confrontées les personnes accueillies sont diverses et nécessitent la mobilisation d'une pluralité d'acteurs. Lorsque les personnes arrivent dans les accueils de jour, elles sont accueillies telles qu'elles sont à l'instant T, avec leur complexité. Ainsi, elles peuvent avoir **des demandes auxquelles les équipes des accueils de jour ne peuvent pas répondre par elles-mêmes**. Pour intervenir sur des problématiques particulières des personnes accueillies, il est indispensable de travailler en étroite collaboration et de développer des partenariats avec d'autres acteurs et structures spécialisés et compétents dans certains domaines, dans le territoire local.

« Les partenariats sont indispensables pour les accueils de jour, ils présentent de multiples intérêts : ils permettent d'informer sur ce que nous faisons et donc de se faire connaître, participer à des partenariats c'est être reconnu comme acteur et aussi et surtout les partenariats nous permettent d'accueillir mieux »

La présidente d'un accueil de jour

De l'enquête menée par l'ANSA en 2021, il ressort que la plupart des accueils de jour sont intégrés dans un réseau très dense de partenaires. La grande diversité de partenariats peut s'organiser en trois grands groupes :

- **Premier cercle (courant) :** acteurs de la veille sociale, structures d'hébergement, services sociaux (CCAS, Département), aide alimentaire (épiceries solidaires, restaurations solidaires, distributions alimentaires), structures de domiciliation (notamment CCAS / accueils de jour), santé (ASS, EMPP, CAARUD, médecins et infirmier-e-s de ville, associations de prévention de santé).
- **Deuxième cercle (variable) :** acteurs logement (opérateurs de logement d'insertion, bailleurs / services de la préfecture), accès aux droits sociaux et de santé (CAF, CPAM), emploi (structures de l'IAE, Pôle Emploi), immigration (préfecture, OFIL, CADA).
- **Troisième cercle (peu courant) :** acteurs médico-sociaux (EHPAD, LHSS, LAM), entreprises et partenaires privés (ex : dons en nature, mécénat financier ou de compétences), éducation et culture.

LE RECOURS AUX SERVICES DE DROIT COMMUN

S'ouvrir à l'extérieur en proposant l'intervention d'acteurs au sein des accueils de jour et s'ouvrir sur l'extérieur en facilitant l'orientation des personnes accueillies vers les ressources du territoire sont deux conditions à réunir pour apporter des réponses appropriées aux personnes. Cela peut permettre leur réinscription dans le droit commun dans une dynamique d'accès à **des solutions ou réponses plus durables**.

DES ENJEUX À RELEVER

Le développement de l'interconnaissance entre acteurs du territoire

Afin de proposer des réponses cohérentes aux personnes accueillies, les équipes des accueils de jour doivent pouvoir identifier les acteurs, dispositifs et structures les plus à même de répondre aux difficultés des personnes.

L'orientation vers les réseaux et partenaires existants est un élément fondamental de l'action des accueils de jour, qui nécessite une connaissance fine et des relations régulières entre ces différents acteurs, qu'ils soient institutionnels ou associatifs.

Il est donc important que les équipes aient **une connaissance détaillée des acteurs de leurs territoires (de leurs ressources et de leur offre)** pour orienter les personnes aux mieux dès le premier accueil. Sur ce point, le besoin de redéfinir et de repreciser de manière claire les domaines d'action de chaque partenaire institutionnel, les possibilités de partenariats qui en découlent et de clarifier les règles pour que les accueils de jour puissent les solliciter, demeure réel.

Si une grande majorité des accueils de jour ont développé des partenariats avec les CAF, CPAM, CCAS, CRAM et DDETS(PP) (ex-DDCSPP), d'autres structures institutionnelles comme l'ARS, les DREETS (Ex-DRJSCS) ou les Conseils départementaux sont des partenaires sollicités de manière importante mais uniquement par une minorité d'accueils de jour.

Les autres les mobilisent moins car ils ont une lisibilité limitée des possibilités d'actions à proposer et des conditions, modalités d'intervention de ces acteurs. De manière concomitante, les accueils de jour sont le plus souvent et avant tout identifiés par ces acteurs institutionnels comme des acteurs de la veille sociale et de l'urgence (et cela d'autant qu'ils émargent aux budgets de la veille sociale et de l'hébergement d'urgence) et non comme des partenaires potentiels intervenant dans les champs de l'action sociale et médico-sociale.

Comme tels, il est souvent demandé aux associations qui gèrent des accueils de jour d'assumer des missions relevant de la veille sociale et de l'urgence (haltes de nuit, plan hivernal...); ils sont très peu sollicités et repérés comme des partenaires pouvant participer aux actions relevant des politiques menées par ces acteurs institutionnels.

L'interconnaissance suppose également que les acteurs du territoire aient une connaissance détaillée de l'offre en accueils de jour dans leur territoire ainsi qu'une meilleure compréhension de leur fonctionnement, de leurs missions et actions développées.

Au-delà de la connaissance de ce que chacun des acteurs locaux est en capacité d'apporter comme réponse aux besoins des personnes accueillies, l'orientation demande également que les **relations** - parfois informelles - qui se tissent entre les acteurs de l'action sociale (au sens large) du territoire **soient consolidées et renforcées**.

+ **La Boutique Solidarité de Mulhouse** est très ancrée dans le réseau local ; elle a des liens étayés avec de nombreux acteurs tels que le Service social de la Ville de Mulhouse, la CPAM, la plateforme RSA. Ces relations très étroites s'appuient sur des temps de rencontre trimestriels permettant à chacun des acteurs d'évaluer collectivement la qualité du travail mené. Deux fois par an, des rencontres inter-équipes sont organisées et rassemblent les professionnel-le-s de l'accueil de jour et les écoutant-e-s du 115. Ces rencontres ont permis une interconnaissance, une information mieux partagée et une meilleure prise en compte des situations des personnes pour lesquelles l'équipe de l'accueil de jour interpelle les écoutant-e-s du 115.

+ **La Boutique Solidarité d'Angoulême** – et plus spécifiquement une psychologue membre du Conseil d'administration de la Boutique Solidarité – a été à l'initiative de l'organisation de deux journées de sensibilisation-formation aux troubles psychiques. Ces deux jours s'adressaient à l'ensemble des professionnel-le-s de l'Action sociale intervenant dans le département de la Charente (agents du Conseil départemental, salarié-e-s des associations...); les objectifs étaient de présenter les démarches utiles et visant à détecter les troubles psy, à orienter vers les acteurs compétents et à traiter les situations. Ces deux journées qui ont permis une meilleure interconnaissance des acteurs ont suscité un vif intérêt de la part des participant-e-s qui ont demandé à ce que ces journées soient reconduites.

+ **Les Boutiques Solidarité de Vierzon et de Pithiviers** organisent, une à deux fois par an, des « petits-déjeuners partenaires » ouverts aux associations intervenant notamment dans les domaines de la santé, des addictions, ou encore de l'hébergement, aux institutions telles que la CPAM, Pôle emploi, la Mission locale, les services de la Maison du Département (MDD), le CCAS, les bailleurs sociaux. Les personnes fréquentant la Boutique Solidarité sont également invitées.

Les « petits-déjeuners partenaires » ont pour objectifs de faciliter l'interconnaissance entre les professionnel-le-s, de partager des actualités et de permettre de découvrir ou redécouvrir les missions et les services de chacun-e.

L'orientation vers les services de droit commun

Les personnes accueillies peuvent avoir des difficultés à aller vers les services administratifs, sociaux ou encore médicaux dont le fonctionnement peut parfois être complexe, d'autant plus que dans leurs parcours, souvent, la confiance avec certains services a été rompue. Les interventions de partenaires au sein des accueils de jour permettent de renouer les liens des personnes avec les services de droit commun et au-delà d'apporter des réponses à leurs besoins, de faire valoir leurs droits. En ce sens, les interventions extérieures au sein des accueils de jour favorisent l'accessibilité aux services et aux droits et se révèlent être **un plus pour les personnes accueillies**. Ces interventions extérieures s'inscrivent dans **une logique de passerelle vers le droit commun** et c'est en ce sens que **l'orientation vers les structures et services à l'extérieur** est progressivement abordée et construite avec les personnes. L'objectif n'est pas de créer des services spécifiques aux personnes en situation de grande précarité, ni de concentrer toutes les actions au sein des accueils de jour au risque de provoquer l'effet inverse et de ne pas amener les personnes à faire des démarches à l'extérieur. Les accueils de jours n'ont pas vocation à constituer des lieux refermés sur eux-mêmes; bien au contraire, ils doivent **être en soutien des dispositifs existants et non s'y substituer**. Leur objectif est bien d'agir en complémentarité avec les autres acteurs de leurs territoires pour accompagner vers des réponses adaptées dans une logique d'orientation vers le droit commun.



« Dès qu'il y a un accueil de jour dans le paysage, les services départementaux se déchargent et envoient toutes les personnes »

Professionnel d'un accueil de jour

Des idées d'actions pour s'ouvrir à et sur l'extérieur

Des permanences proposées par les partenaires au sein des accueils de jour

Les permanences proposées par les partenaires locaux et les services publics de proximité au sein des accueils de jour sont une illustration concrète d'une entrée de l'extérieur dans les accueils de jour. Cela concerne **des domaines variés allant de l'accès aux droits et au logement, en passant par la santé ou encore la culture**. Ces permanences permettent de dépasser certaines difficultés des personnes accueillies dans les accueils de jour à aller vers ces services institutionnels dont le fonctionnement peut parfois paraître complexe, inadapté ou intimidant.

Pour les partenaires proposant ces permanences, leur présence au sein même des accueils de jour peut aider à dépasser les éventuels a priori et difficultés à travailler avec les personnes en situation de grande exclusion en s'appuyant sur les équipes des accueils de jour.

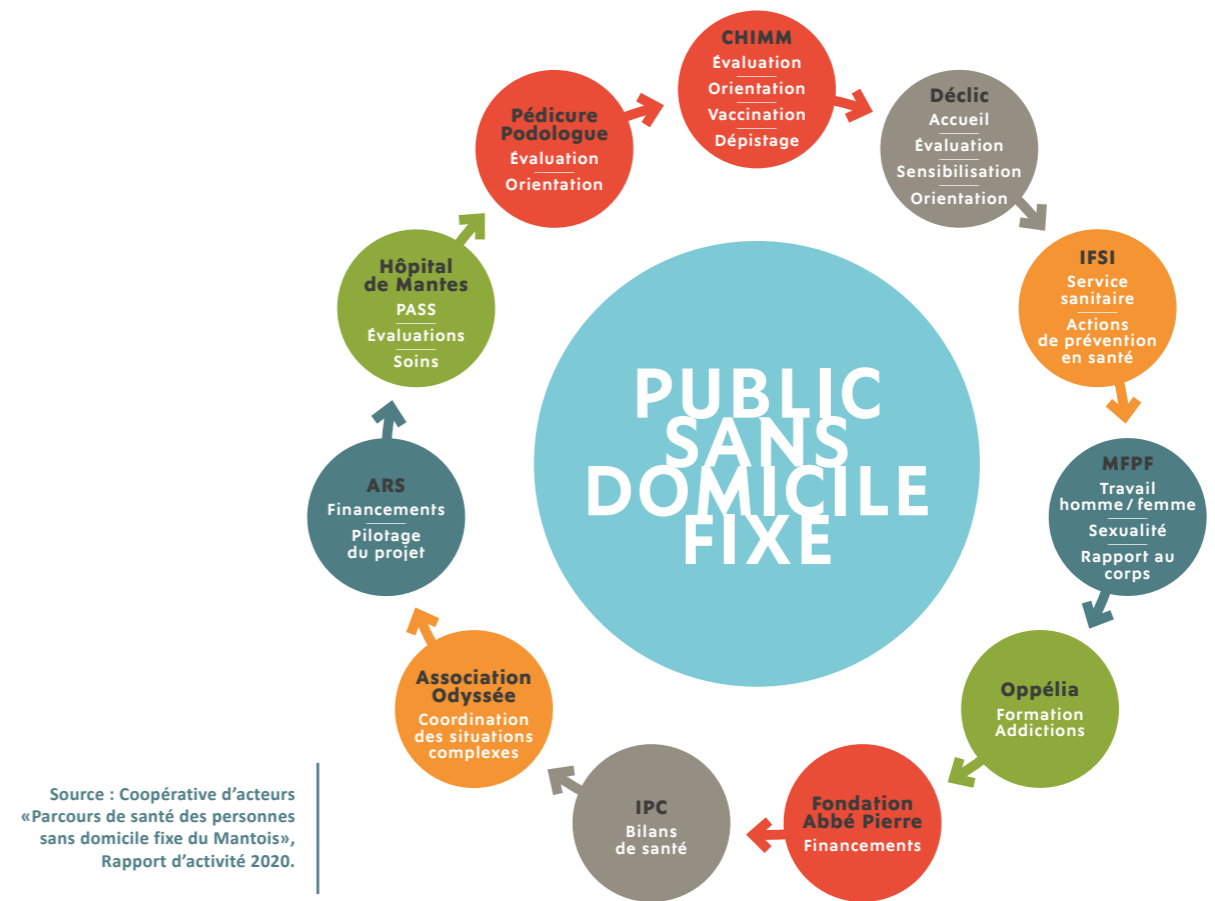
Des coopérations pluri-partenariales et intersectorielles

Les personnes accueillies sont aux prises avec des problématiques multiples et parfois persistantes. Les équipes ne peuvent seules répondre à l'ensemble des besoins tant ceux-ci concernent des champs multiples spécifiques et appellent par conséquent une diversité de réponses. La nécessité de créer des coopérations intersectorielles et pluri-partenariales est indispensable ; ces coopérations, qui nécessitent au préalable d'apprendre à se connaître et à se reconnaître pour pouvoir travailler conjointement, permettent d'assurer **une meilleure convergence des actions de chacun-e** tout en renforçant leur congruence avec les besoins des personnes accueillies.

La place des accueils de jour dans la dynamique des coopérations intersectorielles et pluri-partenariales reste très variable d'un territoire à l'autre : dans certains territoires, les accueils de jour sont très sollicités et parties prenantes de ces coopérations, dans d'autres territoires, les accueils de jour sont très peu associés.

📍 **La Boutique Solidarité de Mantes-la-Jolie** est impliquée dans la coopérative d'acteurs « Parcours de santé des personnes sans domicile fixe du Mantois ».

En 2017, l'ARS Île-de-France a initié dans le cadre de l'élaboration du Projet Régional de Santé (PRS) 2018-2022, la démarche « coopératives d'acteurs en promotion de la santé » afin de promouvoir des interventions à partir d'alliance d'acteurs pour lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé (ISTS).



Source : Coopérative d'acteurs « Parcours de santé des personnes sans domicile fixe du Mantois », Rapport d'activité 2020.

L'ARS Île-de-France définit la « coopérative d'acteurs en promotion de la santé » selon les quatre critères suivants : une intervention en promotion de la santé aux besoins identifiés, sur des thématiques peu ou pas couvertes ou pour des publics en situation de vulnérabilité sociale ; un accompagnement global de la personne incluant l'accès aux droits, aux soins (notion de parcours de santé) ; une co-construction avec un nombre d'acteurs complémentaires incluant les habitants, une structuration du maillage dans un territoire en intercommunalité ; une animation et une coordination par la délégation départementale de l'ARS en collaboration avec d'autres partenaires.

À la fin 2019, dix coopératives d'acteurs sont opérationnelles dont celle de Mantes-la-Jolie créée en 2018. Différents partenaires sont impliqués dans la **coopérative d'acteurs**

« **Parcours de santé des personnes sans domicile fixe du Mantois** ». La coopérative d'acteurs - dans laquelle chacun a son rôle bien défini et chaque acteur répond, à travers ses actions et ses compétences propres, à un ou plusieurs objectifs spécifiques - a permis la mise en place d'un calendrier régulier de permanences. Le schéma ci-dessus illustre la diversité des partenaires impliqués et des actions menées.

Un temps plein de travailleur social dédié à la santé est financé par l'ARS des Yvelines (dans le cadre d'une convention triennale reconduite annuellement) ainsi que par la Fondation Abbé Pierre.

Le travailleur social rattaché à la Boutique Solidarité de Mantes-la-Jolie a pour missions la mise en place de la coopérative d'acteurs, son animation et son développement.



⊕ La Boutique Solidarité et le Pôle Emploi de la Réunion ont signé une convention de partenariat portant sur l'expérimentation d'un accompagnement intensif de soutien à l'insertion professionnelle et à l'accompagnement social pour favoriser l'accès à l'emploi et l'accès et le maintien en logement des personnes accueillies.

Cette expérimentation menée sur une période de douze mois vise l'accompagnement de 70 personnes fréquentant la Boutique Solidarité et volontaires pour s'engager dans une démarche d'insertion sociale et professionnelle. Elle a pour objectif de faciliter, par la mise en place d'un accompagnement de proximité, la construction d'un parcours adapté et personnalisé pour les personnes.

Cet accompagnement est mené en binôme par un travailleur social de la Boutique Solidarité et un conseiller Pôle Emploi dédié. Ce dernier tient une permanence un jour par semaine dans les locaux de la Boutique Solidarité et consacre un jour par semaine à l'accompagnement des personnes concernées au sein de l'agence Pôle Emploi.

La création de liens avec les équipements de proximité

Plusieurs accueils de jours pointent le fait que certaines personnes, qui ont retrouvé un logement, continuent de fréquenter les accueils de jour qui sont pour elles des lieux de vie leur permettant de combattre leur isolement. Trouver pour ces personnes logées **des relais efficaces dans leur environnement** (comme les maisons de quartier) est utile pour les aider à « sortir » de l'accueil de jour afin d'aller vers des espaces et équipements de vie sociale de proximité, au sein de leur nouvel environnement de vie. Pour autant, s'approprier un logement, un nouveau mode de vie, un nouvel environnement peut nécessiter un temps parfois long. Rester un lieu d'accueil pour ces personnes et leur proposer un soutien mobilisable au-delà de leur accès au logement s'avèrent souvent indispensables pour leur permettre de s'ancrer sereinement, sans pression du temps, dans leur logement et leur nouvel environnement. Cette pratique relève du principe de non-abandon et d'accueil inconditionnel¹. Les personnes peuvent ainsi continuer à bénéficier d'une aide ponctuelle de la part des professionnel-le-s qui, dans le cadre de ces sollicitations, veillent à créer/susciter le lien avec les services de droit commun.

¹ Principe d'action « Accueillir de manière inconditionnelle ». P. 21 →

Observer et faire connaître les besoins des personnes accueillies



Observer et faire connaître les besoins des personnes accueillies

Confrontés à la massification de la précarité et à l'évolution des personnes accueillies, les accueils de jour sont bien placés pour identifier les besoins des personnes accueillies.

► **Faire (re)connaître les situations des personnes accueillies, leur évolution, pour s'assurer de leur prise en considération dans les politiques menées par les pouvoirs publics**

UNE OBJECTIVATION DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES PERSONNES ACCUEILLIES

Les accueils de jour sont en première ligne dans l'accueil des personnes très fragilisées. Ils sont ouverts aux personnes se trouvant en marge de nombreux dispositifs et souffrant de difficultés sociales complexes et variées. Baromètres de la précarité sociale, ils sont de **véritables observateurs** des personnes en situation de précarité, de leur évolution et de leurs besoins. Les accueils de jour ont en ce sens **un rôle et une responsabilité à tenir dans l'observation et l'analyse des évolutions des besoins.**

UN PARTAGE DES BESOINS OBSERVÉS, NOTAMMENT DES BESOINS EN LOGEMENTS

Le diagnostic des difficultés rencontrées et des besoins ne vise pas uniquement à connaître. L'enjeu de l'observation est aussi d'expliquer et de comprendre pour agir de manière adaptée. Pour cela, l'analyse des difficultés et des besoins doit être partagée avec l'ensemble des acteurs du territoire dans le cadre des instances partenariales locales telles que les commissions de coordination de la veille sociale organisées par les SIAO dans certains territoires. Cette analyse partagée s'inscrit dans la perspective, d'une part, d'aide à la décision pour la définition des politiques et actions à mettre en œuvre et, d'autre part, de dynamique partenariale locale permettant de prévenir les situations d'exclusion en détectant et en anticipant - autant que possible - les évolutions. La place des accueils de jour est indispensable et légitime dans l'observation et le partage des besoins en accès au logement des personnes qu'ils accueillent.



¹ Diversité de missions
« Soutenir l'accès au logement
et à défaut à l'hébergement ».
P. 85 →

² L'accès à l'habitat des personnes
accueillies dans les Boutiques
Solidarité, FAP, 2016.
LIEN 4 →

Les accueils de jour sont en prise directe avec la réalité des personnes sans domicile. Ils jouent un rôle majeur dans la lutte contre les exclusions et développent pour ce faire des missions dans différents domaines : la réponse aux besoins de première nécessité, l'accès aux droits, aux soins et à la santé, au sport et à la culture, l'accès à l'hébergement ET au logement. Ils sont par conséquent à même de contribuer à l'identification des besoins et notamment en termes d'accès au logement des personnes accueillies. Pour autant, cela n'est pas toujours une évidence. Certains acteurs (parmi lesquels des accueils de jour eux-mêmes) considèrent que soutenir l'accès au logement¹ n'entre pas dans les missions des accueils de jour ; ces acteurs accordent par conséquent peu de place et de crédit aux accueils de jour dans l'identification et l'analyse des besoins en logements des personnes en situation d'exclusion. Il convient de rappeler ici, d'une part, que l'analyse des besoins en logements conduite à l'échelle des territoires se doit de considérer l'ensemble de la population y compris les personnes en situation d'exclusion, et, d'autre part, qu'il est important de lutter contre un regard normé vis-à-vis de la présomption de « l'incapacité à habiter » supposée des personnes sans domicile.

« Comment peut-on identifier a priori la capacité à habiter ? Est-ce qu'on peut la déduire du parcours résidentiel d'une personne ? Qui décide pour qui c'est pertinent ? On court le danger de faire un diagnostic en fonction du parcours, et pas de la personne. Pour chaque personne c'est différent. Par exemple, une addiction n'empêche pas systématiquement de vivre en appartement »²

Professionnel d'un accueil de jour.



DES ENJEUX À RELEVÉR

La mise en place d'une observation sociale structurée respectant le principe d'inconditionnalité : rendre visible ce qui est invisible

L'enquête menée par l'ANSA pour la DGCS en 2021 auprès de 385 accueils de jour montre que les accueils de jour sont encore peu outillés pour centraliser les données relatives aux personnes accueillies ou aux activités des accueils de jour. De fait, 30 % des accueils de jour déclarent n'avoir aucun outil de suivi et, parmi les 265 accueils de jour outillés, 69 % se cantonnent à l'utilisation d'Excel. La diversité et l'évolution des difficultés rencontrées par les personnes accueillies peuvent nécessiter des adaptations et/ou évolutions des services et actions menées au sein des accueils de jour. Il apparaît pertinent de disposer d'outils d'objectivation de ces difficultés afin de vérifier l'adéquation des activités proposées au sein des accueils de jour avec les besoins des personnes accueillies et aussi de les faire connaître auprès des acteurs publics. Rappelons ici que cette observation-objectivation des besoins ne peut se réaliser au détriment du principe fondamental de l'inconditionnalité. Il est indispensable que la prise d'informations et l'évaluation systématique des personnes franchissant la porte des accueils ne soit pas une condition à l'accueil. Les équipes des accueils de jour doivent pouvoir prendre le temps d'**établir un début de relation avec la personne avant de recueillir les informations exigées par les statistiques publiques.**

La représentation des accueils de jour dans les instances de concertation locales

Les politiques et dispositifs d'action sociale et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion demandent à être ajustés et aménagés au gré de l'émergence de nouveaux besoins. Par ailleurs, les besoins des personnes accueillies sont multiples et ne peuvent être considérés uniquement sous le prisme de l'hébergement. Compte tenu de leur rôle et de leur place (dans la lutte contre les exclusions, l'accès aux droits, à la santé, au logement), la représentation des accueils de jour au sein des instances de concertation locales participe à la mise en cohérence des politiques et dispositifs publics de lutte contre l'exclusion et la pauvreté avec les besoins des populations accueillies. Cette représentation est souvent effective dans les instances de coordination opérationnelles liées à la veille sociale et à l'hébergement (les commissions et instances organisées par les SIAO). Elle demeure cependant insuffisamment développée dans **les instances de coordination liées à la santé** ou encore dans les instances plus stratégiques (notamment **les PDALHPD**).

41 % des accueils de jour soulignent l'importance de renforcer les partenariats avec les pilotes des politiques territoriales de lutte contre les exclusions.

¹ **Éléments de synthèse et de mise en perspective**, par Laura Charrier, chargée de mission FNARS – **Quelle place des accueils de jour dans les dispositifs de la veille sociale ? Journée Accueil de jour, novembre 2013.**

² **Instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement.**

[LIEN 8 →](#)

Des idées d'actions pour observer et faire connaître les besoins des personnes accueillies

Le partage et la production d'une analyse collective des besoins

Des accueils de jour participent à des instances partenariales locales qui ont pour objectifs d'élaborer un diagnostic social partagé de la situation locale et d'identifier les actions les plus adaptées pour répondre aux besoins sociaux du territoire.

La Boutique Solidarité de Toulouse participe au groupe partenarial « Errance » animé mensuellement par la Direction des solidarités et de la cohésion sociale de la Ville de Toulouse. Ce groupe, qui réunit les associations œuvrant dans le domaine de la lutte contre les exclusions, permet aux associations d'échanger de l'information et de partager leur analyse de l'évolution des besoins et des actions nécessaires pour y répondre.

La Boutique Solidarité de Bourges participe mensuellement à la coordination « précarité » initiée par le CCAS de Bourges et regroupant les acteurs de l'aide alimentaire et de l'hébergement intervenant à l'échelle de la ville.

La participation aux instances partenariales d'accès à l'hébergement et au logement

Les accueils de jour ont un lien fort avec l'hébergement et assument, dans un contexte de pénurie, une forme d'hébergement de jour, car la continuité de l'accueil n'est pas toujours effective dans les territoires où les hébergements et les logements sont trop rares. Les accueils de jour investissent les instances et commissions des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO), leur place est légitime car ils sont un acteur d'observation dans le dispositif AHI.

72 % des accueils de jour participent aux instances de coordination entre acteurs de la veille sociale et 54 % des accueils de jour participent à des instances de coordination d'hébergement, comme les Commissions d'orientation SIAO pilotées par des coordinateurs du SIAO.

Dans de nombreux territoires, les accueils de jour constituent « des lieux de formalisation des demandes aux SIAO, lieu d'évaluation sociale et de diagnostic notamment pour les personnes qui n'ont pas de référent après le travail d'accroche et d'accompagnement »¹. L'Instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement² rappelle que « toutes les personnes sans domicile doivent bénéficier d'une évaluation immédiate dite « flash » puis d'une évaluation approfondie, dans des délais maîtrisés, quel que soit leur lieu de vie (rue, hébergement, squat, habitat de fortune...) avec l'objectif de faciliter et accélérer ainsi leur accès au logement ou à l'hébergement. » Cette même instruction précise que les SIAO ont la possibilité de s'appuyer sur les travailleurs sociaux des accueils de jour pour assurer ces missions d'évaluation.

Les Boutiques Solidarité de Bourges et de Vierzon participent aux temps d'échange et de rencontre organisés par le SIAO du département du Cher, tous les quinze jours.

La Boutique Solidarité de Grenoble participe à la commission d'orientation animée par le SIAO du département de l'Isère ainsi qu'à la commission de médiation DALO.

LES ACCUEILS DE JOUR

UNE DIVERSITÉ DE MISSIONS



| | |
|---|-----|
| Répondre aux besoins de première nécessité | 65 |
| Garantir et accompagner l'accès aux droits | 76 |
| Soutenir l'accès au logement et à défaut à l'hébergement | 85 |
| Promouvoir le recours et l'accès aux soins et à la santé | 92 |
| Remobiliser par l'accès et la pratique des loisirs, du sport et de la culture | 101 |



Répondre aux besoins de première nécessité

C'est permettre aux personnes accueillies un accès à un lieu sécurisant, à l'hygiène, à l'alimentation, à un service bagagerie.
C'est un enjeu de reconnaissance et de dignité des personnes.

Le respect des besoins fondamentaux : toute personne sans abri a droit à l'alimentation et à l'hygiène. Elle doit pouvoir accéder aux équipements et aux services sanitaires de base, notamment à l'eau potable, aux douches, aux toilettes et à l'électricité. [...]
Ces services doivent exister en quantité suffisante pour que leur accessibilité ne soit pas un obstacle à l'hygiène et à la santé.

— Art. 8 de la Déclaration des droits des personnes sans abri —




→ UN ACCÈS À L'HYGIÈNE

L'hygiène permet une restauration physique de première nécessité, au même titre que l'alimentaire.

Le droit à une eau potable propre et de qualité et à des installations sanitaires est un droit de l'Homme, indispensable à la pleine jouissance du droit à la vie.

— Résolution de l'ONU, juillet 2010 —

 Selon l'enquête menée lors de l'hiver 2013-2014 par la FAP, 51 % des personnes qui fréquentent les Boutiques Solidarité viennent en priorité pour les prestations d'hygiène.

Les services liés à l'accès à l'hygiène

Des équipements et kits liés à l'hygiène


La quasi-totalité des accueils de jour proposent des espaces dédiés à l'hygiène tels que des sanitaires, des douches ou encore une laverie – buanderie (lessive et séchage du linge).

 85 % des accueils de jour disposent de douches et 77 % d'une laverie.

Apporter une réponse appropriée à la demande d'accès à l'hygiène appelle **une adaptation quantitative et qualitative des équipements.**

- **Le nombre de douches et aussi la variation des horaires d'accès** doivent permettre de garantir une équité d'accès aux douches, notamment pour les familles ayant des enfants scolarisés qui n'ont pas forcément la possibilité de se doucher avant ou après l'école. Pour ces ménages, seule une ouverture le week-end garantit un accès à l'hygiène corporelle.
- **L'intimité des lieux** est également à considérer. Beaucoup d'accueils de jour ne disposent pas de **douches réservées aux femmes**. Ce manque engendre une gêne chez certaines femmes qui ne se sentent pas en sécurité ou tout simplement à l'aise pour accéder aux sanitaires.
- Les buanderies doivent permettre de laver le linge et aussi de le sécher pour éviter que les personnes ne repartent avec leur linge mouillé.



 **A la Boutique Solidarité de Vierzon,** la lessive utilisée est confectionnée avec les personnes accueillies, dans le cadre d'un atelier animé une fois par mois par les professionnel-le-s. Aucune inscription préalable n'est requise pour participer, les professionnel-le-s mobilisent les personnes présentes le jour de l'atelier. Cette pratique de mobilisation est jugée bénéfique par l'équipe : certaines personnes participant à l'atelier sollicitent, par la suite, la mise en place d'autres ateliers.

À ce jour, la lessive composée de 100 % de produits naturels est utilisée uniquement pour les lessives de la Boutique Solidarité et quelques bouteilles sont en vente dans quelques points de vente locaux.

De nombreux accueils de jour proposent également des kits hygiène grâce notamment à des partenariats avec des plateformes de dons solidaires (comme la plateforme Dons en Nature) qui peuvent être sollicitées pour bénéficier de produits d'hygiène divers.

 79 % des accueils de jour proposent des produits d'hygiène (kits hygiène, serviettes périodiques, couches).

Le don de vêtements et des vestiaires d'urgence

« Prendre une douche c'est bien,
mais ça ne sert à rien
si les vêtements sont sales,
ça va ensemble »

Un responsable d'accueil de jour

 56 % des accueils de jour
disposent d'un vestiaire d'urgence.

➕ **À la Boutique Solidarité de Paris,**
une pièce est consacrée à un vestiaire
« enfants » qui est tenu par une bénévole.
Le vestiaire est accessible à toute famille
accueillie, sur rendez-vous et après évaluation
sociale (sauf urgences). Les colis sont préparés
en amont du rendez-vous, en fonction de la taille
de l'enfant et, lors de leur remise, peuvent faire
l'objet d'échanges en cas de problème de taille.

La présentation du vestiaire fait l'objet d'un effort
particulier, l'aménagement est proche de celui
d'une boutique avec la présence de portants
et d'une cabine d'essayage.

➕ **La Boutique Solidarité de Saint-Joseph
à La Réunion** propose, deux fois par semaine,
une vente solidaire : une dédiée aux vêtements
et une dédiée à divers objets (vaisselle, décorations,
livres).

Ces ventes solidaires sont ouvertes aux personnes
accueillies et aussi aux habitant-e-s du territoire.
Ces ventes sont très attractives : des client-e-s
de l'ensemble du sud de l'île y viennent.
Les personnes accueillies participent à leur
organisation, aident au tri des vêtements
et objets, à la mise en place et au rangement
à la fin de la vente.

Des ateliers « bien-être »

Ces ateliers peuvent prendre la forme d'ateliers socio-
esthétiques ou d'ateliers de relaxation.

Au-delà d'un moment de détente pour soi dans une vie
faite d'épreuves quotidiennes, ces ateliers permettent
aux personnes accueillies de retrouver l'assurance
et l'estime de soi. Ces ateliers présentent des bienfaits
pour les femmes et les hommes, quel que soit leur âge.

➕ **À la Boutique Solidarité de Gennevilliers,**
de nombreuses activités « bien-être » sont
proposées : un sophrologue anime une fois
par mois un atelier, un professeur de yoga ainsi
qu'un art-thérapeute intervient chacun tous
les quinze jours.


➕ **À la Boutique Solidarité de Céret,**
une coiffeuse professionnelle intervient
un après-midi par mois, avec participation
financière de 1 euro par coupe de cheveux.
Des après-midis « bien-être » sont également
proposés aux femmes accueillies (manucure,
soins du visage, choix de vêtements en lien
avec le vestiaire solidaire) pour leur permettre
d'avoir un temps dédié, dans un lieu qui reste
majoritairement masculin.



→ UN ACCÈS À L'ALIMENTATION

La sécurité alimentaire est définie par l'accès constant des ménages à suffisamment de nourriture pour une vie active et saine. **Les personnes fréquentant les accueils de jour sont confrontées à une insécurité alimentaire modérée, voire sévère** pour certaines d'entre elles, avec des prises alimentaires réduites ou supprimées pendant des journées entières. En effet beaucoup se nourrissent de manière partielle ou totalement déséquilibrée du fait de leurs conditions de vie très précaires. Nombreux sont les accueils de jour qui constatent que de plus en plus de personnes viennent pour bénéficier en premier lieu de prestations alimentaires. Ces structures s'inscrivent ainsi dans le maillage des dispositifs locaux d'aide alimentaire.

Au-delà de l'accès à l'alimentation, une attention doit être portée à la qualité nutritionnelle des aliments ainsi qu'à la diffusion-transmission de repères en matière alimentaire.

 Selon l'enquête menée lors de l'hiver 2013-2014 par la FAP,
75 % des personnes qui fréquentent les Boutiques Solidarité viennent en priorité pour la restauration.
Au-delà de l'accès à une ressource vitale, le recours à la restauration est aussi l'expression
d'un besoin d'accès à un moment de sociabilité.

Les prestations liées à l'accès à l'alimentation

La distribution de repas et de colis alimentaires

Au sein d'une majorité d'accueils de jour, les personnes peuvent bénéficier de l'accès à des repas pour le petit-déjeuner, le déjeuner et plus rarement le dîner, ou à des colis alimentaires.

 69 % des accueils de jour proposent des petits-déjeuners et 53 % des déjeuners ou dîners.

Il est important de proposer des plats et des aliments équilibrés, variés et cuisinés dans une configuration assise et dédiée au temps du repas. Les accueils de jour rencontrent toutefois des obstacles dans la mise en application de ces attendus. Permettre aux personnes de bénéficier de 2 voire 3 repas par jour n'est pas toujours possible compte tenu **des ressources alimentaires parfois limitées**.


Plusieurs sources d'approvisionnement en produits alimentaires existent :

- Les associations d'envergure nationale comme les Restaurants du cœur, le Secours Catholique et la fédération des banques alimentaires.
- Les grandes surfaces pour récupérer les invendus ou pour y faire des collectes auprès des clients. Certains accueils de jour notent cependant que depuis la récente législation pour limiter le gâchis alimentaire, certaines grandes surfaces ont tendance à être davantage vigilantes quant à leurs stocks et ont donc moins de surplus à donner aux associations.
- Les producteurs locaux de fruits et légumes.
- Les dons alimentaires via les plateformes européennes ; ces dons demandent néanmoins un travail administratif extrêmement important.

- Les plateformes « antigaspi » qui permettent d'obtenir, à moindre coût, des palettes d'aliments. Cela nécessite le plus souvent une démarche mutualisée entre associations et une capacité à être réactif sur le plan logistique.
- La mise en place et gestion d'un jardin, souvent accompagné d'une activité « jardinage », permet de cultiver des légumes et de fournir également la matière première des repas. Tout en étant une source d'approvisionnement de denrées alimentaires fraîches supplémentaires pour l'accueil de jour, les activités de jardinage sont aussi un support de socialisation, un temps d'échange de savoirs et de valorisation des compétences des personnes.

Les équipements peuvent faire défaut : proposer des repas suppose que les accueils de jour disposent d'**un lieu de stockage adapté et suffisamment grand** et qu'ils disposent d'**un véhicule réfrigéré**. **Les normes d'hygiène** à respecter sont de plus en plus drastiques et coûteuses, ce qui peut freiner par exemple le développement d'ateliers « bien manger ».


La qualité nutritionnelle et culinaire des petits-déjeuners et des repas contribue au bien-manger ; les conditions dans lesquelles ils sont pris, également.

 **De nombreuses Boutiques Solidarité (Bourges, Metz, Montargis, Pithiviers, Valenciennes, Vierzon...) proposent dans une logique de bien-manger et aussi d'accueil digne et chaleureux, de la vraie vaisselle pour les repas et les petits-déjeuners.**

L'accès et/ou l'orientation vers un restaurant social et des épiceries sociales

Des communes disposent, dans leur territoire, de restaurants sociaux où les personnes aux revenus très modestes ont la possibilité de se rendre. Dans ces communes, les accueils de jour peuvent orienter les personnes qu'ils accueillent vers ces lieux.

Les accueils de jour peuvent également étendre leur propre offre alimentaire en développant et en proposant un « restaurant social ».

 **La Boutique Solidarité de Metz dispose d'une cuisine de 25 m² et d'une salle de restauration de 120 m² dont l'aménagement et la décoration sont particulièrement soignés et le mobilier de qualité.**


L'accès aux services de restauration sociale est gratuit s'il est prescrit par l'un des partenaires de la Boutique Solidarité ou soumis à une participation financière de 3 euros si la personne dispose de faibles ressources (tarif social) ou de 9 euros pour les personnes les moins en difficulté (avec l'obtention d'un bon repas - au tarif solidaire - à remettre à une personne en difficulté rencontrée).

Il est à noter qu'**une inégalité de traitement quant à l'accès à l'offre en restaurants sociaux et épiceries solidaires de certains territoires** est constatée.

Les critères d'accès sont de plus en plus sélectifs : reste à vivre, zone géographique, situation administrative des personnes. Concernant ce dernier critère, certains accueils de jour indiquent ne réussir à orienter vers ces restaurants sociaux que les personnes dites « de droit commun ». Concernant celles qui ne disposent pas de droit au séjour, elles se voient attribuer des refus presque systématiques et doivent tenter de passer par d'autres associations ou services pour tenter de « forcer » l'orientation de ces personnes vers les restaurants sociaux. Dans certaines communes, ces refus s'expliquent non pas par un manque de places (certains lieux de repas n'étant pas toujours complets) mais par une volonté affirmée par certains financeurs de suspendre les financements des structures si celles-ci continuent d'accueillir des personnes dites en situation administrative irrégulière ou « sans papier ».

Une bagagerie alimentaire

Pour les personnes ayant des ressources, il est possible de leur permettre d'acheter des aliments et de les stocker dans des frigos mis à disposition.

 **A la Boutique Solidarité de Beauvais, une bagagerie alimentaire est mise à disposition des personnes accueillies et accessible aux horaires d'ouverture de la Boutique. Les personnes peuvent conserver dans des réfrigérateurs et des casiers leurs denrées (aliments frais, congelés, secs). Au-delà de l'accès à un lieu de stockage, les personnes disposent également d'un espace pour cuisiner. Sur inscription, les personnes peuvent, chaque matin et en présence de la cuisinière du restaurant social de la Boutique Solidarité, confectionner leurs repas.**





L'animation d'ateliers


« cuisine - bien manger »

Promouvoir des temps de repas différents, tournés vers une préparation des repas directement avec les personnes, permet d'offrir des alternatives à la « simple alimentation sèche ou réchauffée » à laquelle sont trop souvent contraintes les personnes vivant en squat, hébergées chez un tiers, ou à la rue. Cela nécessite de réserver un temps pour valoriser le bien-manger auprès des personnes accueillies au sein de l'accueil de jour et de travailler avec elles, de manière conviviale, leurs pratiques alimentaires quotidiennes notamment en lien avec leurs problématiques de santé très peu abordées au quotidien par ces personnes.

 60 % des accueils de jour disposent d'une cuisine équipée et 34 % d'une cuisine ouverte aux personnes accueillies.

L'animation d'ateliers « cuisine - bien manger » permet de favoriser une alimentation saine et équilibrée et aussi l'autonomie des personnes en leur permettant d'apprendre comment et avec quoi s'alimenter.


De même, des personnes peuvent être hébergées dans des centres d'hébergement mais en général très peu d'ateliers sont prévus pour les accompagner dans la préparation des repas. Or nombre d'entre elles disent ne pas savoir cuisiner et se retrouvent régulièrement seules pour le faire.

 **A la Boutique Solidarité de Vierzon,** des ateliers « pâtisserie » sont animés par les professionnel-le-s, une à deux fois par semaine, de façon informelle et en fonction des collectes de la Banque Alimentaire. Les personnes accueillies y confectionnent des produits (gâteaux, viennoiseries...) pour le petit-déjeuner servi le lendemain matin.

À la Boutique Solidarité de Montargis, un atelier « cuisine » se déroule au minimum deux à trois fois par mois. Les personnes préparent le repas avec les professionnel-le-s puis le partagent.

L'aspect budgétaire de l'alimentation peut également être abordé avec les participant-e-s, ce qui permet d'initier avec eux-elles un travail de réflexion sur leur budget et de s'interroger sur la part qu'ils-elles consacreront à leur alimentation.

Les ateliers permettent aussi de favoriser les échanges, chacun pouvant apporter son savoir-faire, d'engendrer des discussions et de promouvoir le lien social entre les personnes (accueilli-e-s comme accueillant-e-s) lors des temps de préparation et de dégustation.

 **A la Boutique Solidarité de Créteil,** des activités collectives culinaires sont régulièrement organisées (en moyenne une fois par mois). Elles ont pour objectif de rompre l'isolement et de générer du lien social. 30 à 40 personnes participent à chacune de ces activités.

ZOOM SUR UNE ACTION INNOVANTE

Rencontres gourmandes *Une place à table de la Fondation Abbé Pierre avec l'association Point d'eau et sa boutique solidarité*

En 2016, la Fondation Abbé Pierre et son réseau de Boutiques Solidarité et de Pensions de famille du « Grand Ouest » ont initié, en partenariat avec l'association SOLIHA Val de Loire (et ses Pensions de famille), le festival « Une place à table ». Cet événement vise à sensibiliser à la question de l'insécurité alimentaire touchant les personnes en situation de précarité, et à promouvoir la restauration à la fois comme une ressource vitale et un moment de sociabilité.

Organisé sur trois jours, le festival « Une place à table » allie art et pratiques alimentaires. Il s'est déroulé en 2016 à Préfailles (44) et en 2017 en Touraine. La marraine de ces éditions était la cheffe étoilée Stéphanie Le Quellec. Une nouvelle édition du festival est programmée en 2023 à Autrans (38), en partenariat avec l'association Point d'eau.

Diverses activités sont proposées au cours de ces rencontres gourmandes : des temps d'échange et de conférences-débats sur les questions des pratiques alimentaires quotidiennes, de la précarité alimentaire, ou encore du gaspillage alimentaire ; des ateliers pratiques ; la tenue d'un marché gourmand. Un grand banquet clôture le festival et constitue un grand moment de partage, de rencontre et de fête.

L'ensemble des animations sont volontairement ouvertes aux habitant-e-s du territoire, afin de faciliter la mixité, de faire tomber le stigmate et de changer les représentations sur les personnes défavorisées.

Le festival promeut le bien-manger pour tout-e-s. Les repas proposés y sont goûteux et équilibrés, de qualité, en quantité suffisante ; du temps est consacré pour leur préparation et ils sont pris dans la convivialité. Il s'agit ainsi également de sensibiliser des structures accueillant des personnes en grande précarité au bien-manger et de les amener à travailler et à questionner leurs pratiques alimentaires.

→ UN ACCÈS À UN SERVICE BAGAGERIE

Par crainte de vol, certaines personnes sans abri restent au même endroit à côté de leurs bagages ; d'autres circulent constamment avec leurs sacs et valises.

L'absence de solution pour déposer bagages et affaires personnelles en sécurité constitue un frein pour les démarches sociales, administratives ou encore d'insertion. Cette situation est très stigmatisante.

L'accès à un service de bagagerie permet aux personnes en grande précarité de mettre en sécurité leurs affaires afin de pouvoir effectuer librement leurs démarches.

« Je trouve que c'est quelque chose d'utile en général...
Ça permet de partir la conscience tranquille pour dormir dans la rue,
sans penser qu'on va se faire voler son sac. Ça enlève un poids.
C'est dramatique quand on est dehors de se faire voler son sac,
vous ne vous rendez pas compte »

Un usager de bagagerie


 48 % des accueils de jour disposent d'une bagagerie.



Les services de bagagerie

Des casiers au sein ou en dehors de l'accueil de jour

Les personnes sans domicile fixe sont souvent encombrées et stigmatisées par leurs bagages. Pour leur permettre de déposer leurs affaires en lieu sûr, des accueils de jour mettent à leur disposition des casiers ; ils peuvent se situer au sein des locaux de l'accueil de jour ou « en dehors des murs ».

 La Boutique Solidarité de Clermont-Ferrand en partenariat avec Emmaüs Alternatives et la Ville de Clermont-Ferrand a mis en place douze casiers solidaires accessibles 24h/24 : un site avec six casiers situé en centre-ville et un second site de six casiers implanté au sud de la ville. Les personnes peuvent y entreposer leurs affaires comme « bon leur semble » et les récupérer de jour comme de nuit. Les douze casiers sont aujourd'hui tous occupés et le plus souvent détenus par des personnes présentant des troubles psychiques aigus et fréquentant peu la Boutique Solidarité.


La détention d'un casier solidaire est systématiquement liée à un accompagnement réalisé par des salariés de la Boutique Solidarité ; ainsi, un accompagnement de deux heures par semaine est proposé aux personnes notamment pour effectuer leurs démarches sociales.

Le service de bagagerie peut générer des difficultés au sein des accueils de jour :

- La durée de conservation des affaires ainsi que des problèmes d'ordre sanitaire des affaires entreposées (parasites tels que des blattes, des punaises) peuvent se poser.
- Les vols et la question de la surveillance : le personnel ne peut pas surveiller constamment les affaires stockées.
- La nécessité de locaux adaptés pour le stockage : des locaux spacieux sont nécessaires à son bon fonctionnement.
- Le fait, pour les personnes, de déposer leurs effets personnels fait de la bagagerie un service touchant à l'intime. Cette problématique de l'intimité peut constituer un point de tension spécifique.

Penser l'organisation de la bagagerie avec les personnes permet de pallier ces difficultés.

La gestion du lieu et du service par les personnes elles-mêmes est aussi une modalité d'organisation retenue par certains accueils de jour et souvent relevée comme permettant un « meilleur fonctionnement ».

 La Boutique Solidarité de Grenoble propose ce service. Jusqu'à la période du Covid-19, la bagagerie était gérée par des bénévoles de l'association. La première période de confinement, marquée par le retrait des bénévoles habituel-le-s, a conduit à faire évoluer le fonctionnement de la bagagerie. Pour maintenir ce service indispensable à leur quotidien, les personnes accueillies ont proposé d'en assurer le fonctionnement. Cette gestion par les personnes elles-mêmes s'est accompagnée d'une amélioration de l'organisation de ce service : le local est propre et entretenu et plus aucun vol n'est constaté.

Garantir et accompagner l'accès aux droits



C'est permettre aux personnes accueillies de rendre effectifs leurs droits dans la durée.

C'est aussi un devoir pour un État de droit solidaire.


L'absence ou la mauvaise information concernant les droits, la complexité des démarches pour faire valoir ses droits, la multiplicité des pièces à fournir... sont autant de facteurs connus de non-recours. La complexité des situations vécues par les personnes vivant à la rue, le sentiment de stigmatisation ou le sentiment « que de toute façon on n'y aura pas droit » qui peut émerger chez certaines d'entre elles, représentent des facteurs supplémentaires et aggravants qui pénalisent la mise en œuvre et l'effectivité des droits des personnes « à la marge des dispositifs et de la société ». Informer les personnes sur leurs droits constitue une mission fondamentale des accueils de jour.

Les actions conduites pour permettre un accès effectif des personnes à leurs droits civils, civiques et sociaux

La domiciliation

Un accès à une adresse de domiciliation est un préalable indispensable à toute démarche administrative et à l'ouverture de droits quels qu'ils soient. La domiciliation permet aux personnes sans domicile stable d'**avoir une adresse administrative** pour faire valoir leurs droits. Elle est un des premiers échelons pour **faire valoir ou retrouver ses droits civils, civiques et sociaux**. Elle est également le signe d'une existence légale : c'est par la domiciliation que les personnes sont institutionnellement reconnues.

La domiciliation est la porte d'entrée de tous les autres droits ; les difficultés d'accès à une adresse administrative entraînent des retards dans leur acquisition (prestations sociales, droits liés à la santé, au logement...)

 Selon l'enquête menée en 2021 par l'ANSA, 40 % des structures interrogées offrent un service de domiciliation.


L'activité liée à la domiciliation¹ ne se limite pas à la seule réception du courrier, tri et distribution du courrier aux personnes. **L'activité de domiciliation s'accompagne d'activités connexes indispensables et chronophages.** La domiciliation nécessite très souvent de lever les craintes de la réception de certains courriers, notamment administratifs, d'en expliquer le contenu et d'aider les personnes à répondre, ou encore de les accompagner dans les démarches liées aux courriers reçus (par exemple : actualisation des droits à l'Aide au Retour à l'Emploi (ARE) pour éviter les radiations). Ces démarches connexes nécessaires demandent une disponibilité de la part des équipes des accueils de jour.

¹ Note d'information N°DGCS/SD1B/2018/56 du 5 mars 2018 relative à l'instruction du 10 juin 2016 sur la domiciliation des personnes sans domicile stable.


[LIEN 9 →](#)

Les difficultés d'accès à la domiciliation restent réelles pour les personnes sans domicile stable :

- Face à l'afflux de personnes se présentant pour tenter d'obtenir une domiciliation, les accueils de jour agréés organismes domiciliaires **peinent à assurer un accès au droit à la domiciliation à toutes les personnes les sollicitant et à réaliser le suivi**. Pendant très longtemps, il n'existait pas de financement spécifique pour gérer la domiciliation ; depuis 2021, des évolutions sont en cours, l'État pouvant venir en soutien financier de l'exercice de la domiciliation par le biais d'une dotation de crédits de la DGCS.

 Pour les 40 % des accueils de jour proposant la domiciliation, les principaux financeurs de ce service sont l'accueil de jour lui-même (51%), les principaux financements pour réaliser ce service sont pour la moitié d'entre eux des financements propres, la DDCS (30%) et le CCAS (19%).

- Pour pallier cette situation, certains accueils de jour sont contraints de cibler leur service de domiciliation sur un profil de personnes en particulier. D'autres ont décidé de conditionner leur service domiciliation à l'accompagnement des personnes.

 44 % des accueils de jour offrent un service de domiciliation qui s'adresse à toute personne sans domicile du territoire, 23 % à des personnes sans lien avec la commune, 22 % uniquement aux personnes accueillies par la structure et 11 % aux personnes sans domicile relevant d'un public spécifique.

- Certains accueils de jour privilégient le fait de ne pas domicilier pour développer l'ouverture du projet de la personne à l'extérieur, par les partenaires et les structures adaptées. Ce choix de ne pas mettre en place de domiciliations au sein de l'accueil de jour ne s'avère toutefois pas toujours possible : **certaines Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) refusent de domicilier certaines personnes malgré l'obligation** qu'ils ont de le faire lorsque les personnes ont des liens avec la commune et alors même que le fait de fréquenter l'accueil de jour situé dans la ville constitue un lien avec la commune.

- Si l'utilisation de plus en plus courante de logiciels de domiciliation, par les accueils de jour, a permis de pallier pour partie au caractère chronophage de la gestion de la domiciliation, **le temps passé à réaliser l'activité de domiciliation et ses actions connexes indispensables (cf. plus haut) pénalise la réalisation des autres activités de ces accueils de jour**. Le financement de cette activité reste très largement insuffisant au regard des ressources utiles et déployées pour garantir des services de domiciliation adaptés et de qualité. Dans certains accueils de jour, cette mission de domiciliation peut mobiliser jusqu'à un équivalent temps plein.



L'orientation vers les partenaires administratifs et sociaux

La mise en place de relais avec des partenaires du droit commun demeure une priorité pour assurer un accès effectif aux droits et également pour garantir la pérennité de ceux-ci. Les accueils de jour orientent les personnes vers des partenaires administratifs et sociaux en vue de leur accès aux principaux droits sociaux. Ils s'appuient pour ce faire sur une évaluation réalisée par les professionnels de leurs équipes.


L'orientation s'apparente à un « conseil avisé », **sans nécessité d'engagement** de la part de la personne qui le reçoit. L'orientation peut parfois prendre également la forme d'un **accompagnement physique**. Des accueils de jour accompagnent directement les personnes vers les lieux d'accès aux droits pour qu'elles bénéficient du système de droit commun. Les accompagnements physiques des personnes lors des rendez-vous permettent à la fois leur ré-institutionnalisation directe et évitent de tout internaliser.

De nombreux accueils de jour constatent que **l'absence de référents au sein des institutions administratives ralentit les démarches des personnes**. Pouvoir identifier des interlocuteurs précis au sein des services publics de proximité apparaît comme un préalable au travail d'orientation des équipes. Ces interlocuteurs spécifiques permettraient de pallier le manque de réactivité des institutions auprès desquelles les démarches peuvent être très longues alors même que les personnes accueillies ont des besoins d'accès aux droits urgents. Le contact et les liens avec ces personnes ressources permettraient également aux salariés des accueils de jour qui se retrouvent parfois démunis face à certaines situations bloquées, de questionner ces interlocuteurs pour connaître les recours possibles pour ces personnes.


Des permanences sociales et juridiques au sein des accueils de jour

Certaines personnes accueillies peuvent avoir des difficultés à aller vers les services administratifs et sociaux dont le fonctionnement peut parfois paraître complexe et intimidant. Par ailleurs, en raison de la complexité administrative et réglementaire, il est utile de disposer de l'intervention de partenaires compétents en matière d'accès aux droits.

Proposer des permanences de partenaires directement au sein des accueils de jour permet de toucher les personnes généralement découragées par les démarches administratives, juridiques, et qui ne se déplacent pas dans les différents lieux d'accès aux droits extérieurs. Ceci facilite également le **passage de relais des équipes des accueils de jour vers les partenaires**.

 43 % des structures accueillent des permanences sociales. Parmi les partenaires recevant individuellement les personnes au sein de l'accueil de jour, les organismes de sécurité sociale (CAF et CPAM) sont avec les acteurs de la santé sur-représentés.

Concernant **l'accès aux droits des personnes étrangères en situation irrégulière qui viennent d'arriver sur le territoire**, les accueils de jour ont pour rôle de les orienter vers les plateformes d'accueil des demandeurs d'asile (PADA) et l'OFII. Compte tenu de la complexité et du caractère changeant des droits des personnes migrantes, des permanences juridiques pour la régularisation des titres de séjour ou pour des retours au pays sont organisées par des partenaires (dont des juristes) au sein des accueils de jour.

 **A la Boutique Solidarité de Paris**, l'association Droits d'urgence tient une permanence juridique une fois par semaine pour informer, conseiller et accompagner les personnes dans la reconnaissance de leurs droits, dans tous les domaines et notamment les droits des étrangers (les demandes de titres de séjour).

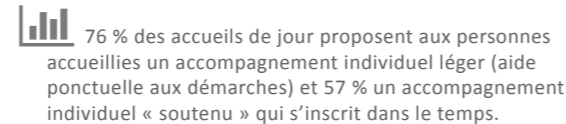
La barrière linguistique représente un frein dans l'accès aux droits des personnes maîtrisant peu ou pas la langue française, celles-ci pouvant rencontrer des difficultés pour exprimer leurs besoins, leurs attentes et pour comprendre les informations. La **médiation d'interprètes** est alors nécessaire pour les personnes mais aussi pour les professionnel-le-s afin de leur permettre d'exercer pleinement leur mission de garantir et d'accompagner l'accès aux droits.

+ La Boutique Solidarité de Mulhouse est en lien avec l'association Inter Service Migrants pour l'interprétariat par téléphone et avec l'association Migrations Santé Alsace pour l'interprétariat au sein des locaux de l'accueil de jour. Ces interventions d'interprétariat sont financées par l'association SURSO (gestionnaire de la Boutique Solidarité) et par l'Agence Régionale de Santé (ARS) d'Alsace.



Un accompagnement individuel vers l'accès aux droits

L'orientation ne suffit pas toujours, elle est efficace pour la personne qui sait ou peut s'en saisir. Un travail d'accompagnement vers l'accès aux droits peut s'avérer nécessaire pour (re)mettre en lien les personnes avec les services de droit commun.



Les personnes peuvent être déçues et découragées. Elles peinent à porter une demande sociale et à la faire aboutir : quand elles se présentent à un accueil de jour, leur première demande est de pouvoir survivre. La question de la demande dite « sociale » se travaille à travers l'établissement d'une relation de confiance qui permet de livrer des éléments de leur parcours et de leur situation sociale. Cette **relation de confiance** est **plus facile à établir au sein d'un accueil de jour pour les personnes en situation d'exclusion, aussi l'accompagnement peut se révéler plus efficace lorsqu'il peut se faire directement en son sein**. Ainsi, certains d'entre eux peuvent assurer un accompagnement à l'accès aux droits sociaux. Cela suppose la présence au sein des équipes de travailleurs sociaux formés à ce sujet. La Charte des Boutiques Solidarité rappelle à ce titre qu'elles peuvent proposer à toutes les personnes accueillies des premières réponses et/ou une orientation vers des organismes externes. En fonction des ressources et des manques du territoire, pour les personnes qui en expriment le besoin et la demande, ce lien peut évoluer vers une relation d'accompagnement et de médiation pour soutenir l'accès à leurs droits et devoirs de citoyen. Cet accompagnement a pour finalité d'amener les personnes vers le Droit commun. La Charte des Boutiques Solidarité insiste sur ce point : **sans se substituer aux dispositifs existants ni à la volonté des personnes**, les Boutiques Solidarité créent des réponses adaptées. Elles donnent ainsi une impulsion au parcours dans lequel s'engage la personne, puis préparent avec elle les relais nécessaires à son projet. D'un point de vue pragmatique et objectif, soulignons que les moyens financiers limités des accueils de jour ne permettent pas toujours un accompagnement soutenu.

+ A la Boutique Solidarité de Reims, l'approche par le droit est une composante essentielle de l'accompagnement proposé. Seul accueil de jour professionnel du territoire rémois, la Boutique Solidarité accompagne les personnes majeures qui ne sont suivies socialement nulle part ailleurs dans l'accès à leurs droits et le maintien de ceux-ci. Depuis plusieurs années, il s'agit essentiellement de personnes étrangères en situation irrégulière, de personnes déboutées du droit d'asile, en errance administrative et juridique, sans perspective de régularisation à court terme et sans connaissance de leurs autres droits (santé, droit à une assistance juridique...).

La quasi-totalité des personnes accompagnées est en quête d'une autorisation de séjour et désirent être accompagnées dans l'accès aux droits. Pour éviter un délabrement des droits des personnes et une situation de plus en plus précaire, et pour faciliter l'accès aux droits, la Boutique Solidarité actionne des leviers d'intervention relevant de l'Accompagnement aux Droits Liés à l'Habitat (ADLH ¹) dans différents domaines : droit au séjour, accès à l'hébergement et au logement, accès et maintien des droits sociaux (accès à une protection maladie, aux prestations sociales, accès à un emploi ou à une formation...), lutte contre les discriminations, droit de la famille, droit pénal...



L'équipe donne aux personnes les éléments de compréhension du système administratif et juridique afin de leur permettre d'en comprendre les modalités de fonctionnement et de se situer dans cet environnement. Cette information implique de la part de l'équipe, un travail de vulgarisation des textes de loi et dispositifs juridiques et aussi d'être en état de veille sociale permanent afin de connaître l'évolution des dispositifs.

L'équipe éclaire les personnes sur les différentes stratégies d'action possibles compte tenu de leur situation. Pour ce faire, les professionnel-le-s établissent, avec les personnes, un diagnostic prenant en compte la situation des ménages, dans leur globalité. Ce diagnostic dépasse les approches administrative et juridique et comporte une dimension sociale, afin d'appréhender l'ensemble des facteurs susceptibles d'alimenter le processus d'exclusion que vivent les personnes.

L'équipe accompagne également les ménages dans l'activation de leurs droits et les aide dans la réalisation des démarches administratives et juridiques (rédaction courrier et dossiers, de recours, saisine de commission, du Défenseur des droits...).

Dans la réalisation de ces différentes formes d'interventions, la Boutique Solidarité mobilise et s'appuie sur les compétences d'une avocate qui tient une permanence juridique au sein de la structure.

¹ Principes fondamentaux de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat, 2015.

[LIEN 10 →](#)

Des permanences d'écrivains publics

L'illettrisme et l'analphabétisme, la non-maîtrise de la langue française, la complexité de nombreuses démarches administratives et « le particularisme du français administratif et juridique » sont autant d'obstacles qui peuvent empêcher la réalisation de démarches administratives nécessaires à l'ouverture ou au maintien des droits. Pour lever ces difficultés, des permanences d'écrivains publics sont proposées au sein d'accueils de jour pour aider les personnes qui rencontrent des difficultés à comprendre un document administratif, à le remplir ou à rédiger un courrier. Les écrivains publics peuvent intervenir en soutien dans de nombreux domaines et orienter vers les partenaires compétents.

➤ **À la Boutique Solidarité de Créteil,** suite à la volonté de l'équipe d'améliorer l'accès aux droits et de renforcer la qualité du premier accueil, une permanence d'un écrivain public bénévole y est proposée.

Les missions réalisées par l'écrivain public bénévole sont les suivantes : il reçoit la personne et échange avec elle pour bien comprendre sa demande, indiquer les éléments nécessaires et vérifier le destinataire ; la démarche d'accompagnement à l'écriture du courrier visant à « écrire pour être lu et compris [par le destinataire] ». Il met au point avec la personne un projet de courrier avant de le finaliser. Le courrier est ensuite signé et envoyé par le demandeur. Si besoin, la Boutique Solidarité peut fournir un timbre aux personnes qui sont accompagnées par les travailleu-rs-ses soci-aux-ales de l'équipe, dans le cadre de démarches effectuées avec les personnes.

Parfois le travail consiste à aider la personne à remplir un questionnaire complexe, à identifier les pièces à fournir, à l'éclairer sur le contenu d'un courrier reçu ou à l'orienter vers les administrations ou associations compétentes (telles que les associations de consommateurs). L'écrivain public est sollicité pour des démarches dans différents domaines : emploi - formation, logement, accès aux droits sociaux et aides financières...

La collaboration de l'écrivain public bénévole avec les autres membres de l'équipe est jugée indispensable. Il est destinataire des comptes-rendus des réunions d'équipe et il réalise chaque année un bilan de son activité.

Un accompagnement socio-juridique demeure fondamental pour garantir l'ouverture des droits des personnes. L'accompagnement vers l'accès aux droits proposé par les accueils de jour reste faiblement reconnu par les partenaires institutionnels. Sans reconnaissance et valorisation, les actions d'accompagnement socio-juridique telles que les délivrent les accueils de jour peuvent tendre à se réduire faute de moyens financiers suffisants.


Par ailleurs, l'accès aux droits et la mise en œuvre de certaines démarches juridiques relèvent d'une technicité spécifique. Les professionnel-le-s des accueils de jour doivent pouvoir mobiliser des compétences à l'extérieur de leur structure afin que les personnes soient accompagnées du mieux possible dans la reconnaissance de leurs droits. Cette recherche de compétences juridiques externes est souvent difficile.

➤ **La Fondation Abbé Pierre** a développé une plateforme de soutien juridique dans l'Accès aux droits sociaux des personnes accueillies et accompagnées par les associations qu'elle soutient. La plateforme vise à apporter un soutien aux professionnel-le-s et bénévoles dans leurs missions d'information et d'accompagnement, pour faire valoir l'accès ou le maintien de droits sociaux des personnes accueillies (droit à un compte bancaire, à la scolarisation, à la domiciliation, à une protection maladie, aux prestations sociales, à un emploi salarié...). Elle les outille et les forme sur ces divers axes.

Des lieux de stockage des documents administratifs

Par l'errance qu'elles subissent faute de logement, les personnes accueillies ont des difficultés à conserver leurs documents pourtant nécessaires à l'ouverture de leurs droits. Pour permettre aux personnes de disposer d'un espace sécurisé afin de conserver leurs documents, des accueils de jour offrent la possibilité d'ouvrir un coffre-fort numérique aux personnes qui en ont besoin. Ces coffres-forts numériques sont également un moyen pour les personnes de pouvoir conserver des effets personnels. Les personnes sont en effet souvent particulièrement isolées de leurs proches et leur situation leur permet difficilement de garder des souvenirs de leur famille ou amis comme des photos ou des lettres.

Certaines des personnes fréquentant les accueils de jour étant relativement éloignées de la culture du numérique, une médiation numérique (et donc une disponibilité et du temps) s'avère indispensable pour accompagner les personnes dans l'appropriation et l'utilisation de leur coffre-fort numérique.

 7 % des accueils de jour disposent de coffres-forts numériques.

➤ **La Boutique Solidarité de Mantes-la-Jolie** offre la possibilité aux personnes accueillies de pouvoir disposer d'un coffre-fort numérique. Les personnes étant relativement éloignées de la culture numérique, des réunions d'information ont été proposées afin de leur permettre de se familiariser avec ce nouvel outil. Un important travail d'information en individuel est également effectué par les professionnel-le-s, les personnes ont la possibilité de solliciter un rendez-vous pour être accompagnées. L'utilité des coffres-forts numériques est avérée : près de la moitié des coffres-forts créés sont consultés au moins une fois dans l'année. Le nombre de documents déposés atteste également de l'appropriation de l'outil par les personnes, même si une information en continu, sur l'intérêt et les modalités d'utilisation de ces coffres-forts numériques, reste indispensable.



Un accès au wifi et à des espaces téléphoniques et informatiques

L'accès à des outils de communication s'avère particulièrement complexe pour les personnes sans domicile fixe. Certaines ne disposent pas de téléphone pour passer des appels d'urgence tels que le 115 ou l'accès à un médecin. Quant aux démarches dématérialisées de plus en plus courantes, nombreuses sont les personnes n'ayant pas accès à Internet pour consulter leurs courriels ou leurs comptes administratifs auprès de divers services tels que Pôle Emploi ou la CAF.

Par ailleurs, même si les personnes venant dans les accueils de jour ont le plus souvent un smartphone, toutes n'ont pas nécessairement un accès Internet et certaines démarches à réaliser ne se font pas aisément sur les smartphones et nécessitent l'accès à un ordinateur.

Plusieurs accueils de jour ont donc mis en place des espaces pour téléphoner à partir d'un poste fixe mais également des zones dédiées à la recharge des batteries des téléphones.

96 % des accueils de jour mettent à disposition des personnes accueillies des prises de courant pour recharger les batteries de leur téléphone et 80 % proposent un accès à un téléphone.

La Boutique Solidarité de Valenciennes est un relais numérique d'Emmaüs Connect ¹. Elle propose, dans ce cadre, des cartes téléphoniques prépayées à tarif solidaire (prix très inférieurs à ceux du marché) ainsi que des équipements à tarif solidaire (smartphones, tablettes, ordinateurs). L'accès des personnes accueillies à un crédit mobile facilite les échanges d'informations : la Boutique Solidarité peut ainsi leur envoyer des SMS pour les tenir informées des dates d'ateliers, des rendez-vous ou encore des temps forts de la structure.

L'accès au wifi au sein des accueils de jours est la plupart du temps possible. Des accueils de jour ont aussi mis en place des cyberspaces où les personnes peuvent avoir un accès libre à des ordinateurs ou sur inscription. Les salarié-e-s ou les bénévoles peuvent alors accompagner les personnes dans leurs démarches en ligne. Cet accompagnement peut demander un temps considérable notamment lorsque les personnes ne sont pas familières des outils informatiques.

68 % des accueils de jour proposent un accès à un ordinateur et 57 % à un accès à Internet-Wifi.

Des ateliers informatiques

Le numérique occupe une place croissante pour l'accès aux droits dans divers domaines (protection sociale, sollicitation des documents d'identité, demande de titres de séjour...). La dématérialisation accrue des démarches administratives constitue, pour les personnes maîtrisant mal l'usage du numérique et les codes de l'administration, une source d'entrave à l'accès aux droits et représente en ce sens un facteur de non-recours non négligeable². Pour mettre les personnes en capacité de comprendre et de maîtriser le numérique dans l'optique de faire valoir leurs droits, des accueils de jour proposent et animent des ateliers de médiation numérique.

La Boutique Solidarité de Toulouse a mis en place en partenariat avec l'association Combustible œuvrant dans la lutte contre l'illectronisme et la fracture numérique, un atelier informatique à destination de toutes les personnes accueillies qui se tient tous les quinze jours. Les outils et thèmes abordés lors de ces ateliers sont multiples : le traitement de texte, « rester dans le coup », curriculum vitae, dessiner, retoucher des photos, comment se protéger de certaines dérives d'Internet... Pour s'assurer de l'appropriation des outils et thèmes abordés et aussi du caractère convivial de ces ateliers, la participation (sur inscription) est limitée à cinq personnes.

¹ Les Relais Numériques.

[LIEN 11 →](#)

² Manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administréEs.

[LIEN 12 →](#)



Soutenir l'accès au logement et à défaut à l'hébergement

Soutenir l'accès au logement et à défaut à l'hébergement

C'est permettre aux personnes accueillies d'être informées sur leurs droits en la matière et de les appuyer dans les démarches à accomplir¹.

En préambule, il est important de rappeler que si les accueils de jour peuvent proposer des espaces de repos, leur mission n'est en aucun cas de proposer un hébergement en leur sein.

Le droit au logement : le premier droit de toute personne sans abri est de cesser de l'être. Toute personne sans abri a le droit d'accéder à un logement. Les services publics et privés permettant l'accès à l'habitat doivent être accessibles à tous. Toute personne sans abri doit pouvoir être accueillie et accompagnée pour faire valoir ses droits, même dans le cadre de la dématérialisation et de la numérisation des services publics.

— Art. 1 de la Déclaration des droits des personnes sans abri —

Les actions conduites pour soutenir un accès à l'hébergement et au logement

Des temps d'information et des permanences d'accès aux droits liés à l'habitat

Pour permettre aux personnes accueillies de connaître et de comprendre les différentes démarches en matière de demande d'accès à l'hébergement et au logement afin qu'elles puissent s'en saisir, des temps d'information sont organisés par des partenaires au sein des accueils de jour. Dans certains accueils de jour, **des juristes ou des salariés de différents points d'accès aux droits** peuvent venir directement pour établir avec les personnes, des recours DALO logement et hébergement². Des temps d'information à destination des professionnel·le·s des accueils de jour peuvent également être proposés pour permettre aux équipes de se former et d'être à jour dans leurs connaissances des différents dispositifs existants ; l'objectif étant de clarifier les processus pour favoriser l'accès au logement des personnes accueillies.

+ Dans les Boutiques Solidarité de Mantes-la-Jolie et Créteil, la FAP finance, à titre expérimental, des permanences bimensuelles dédiées aux recours DALO et DAHO, tenues par un juriste de l'ADIL. Les personnes sont orientées par l'équipe. Elles sont informées, conseillées et accompagnées dans la constitution de leur dossier. Un suivi lors de la phase instruction leur est également proposé. Dans l'accompagnement des personnes, le juriste combine les approches juridiques et sociales. Il prend le temps de l'écoute et du dialogue pour récolter les informations et documents utiles et pour s'assurer de la bonne compréhension par les personnes. Ces permanences étaient par ailleurs l'équipe dans leur mission d'accès aux droits.

¹ L'accès à l'habitat des personnes accueillies dans les Boutiques Solidarité, FAP, 2016.


LIEN 4 →
De la rue au logement – Guide pratique pour l'opérationnalité du Logement d'abord, FAP, 2021.

LIEN 13 →
² Le recours DALO permet aux personnes qui remplissent certaines conditions (lorsqu'elles n'ont reçu aucune proposition de logement social adaptée à leur situation après un délai d'attente anormalement long, sont dépourvues de logement, menacées d'expulsion, vivent dans un logement indécemment avec des enfants mineurs ou en situation de handicap, en logement indigne ou en logement inadapté à leur handicap), de saisir la commission de médiation DALO pour se voir reconnaître prioritaire pour obtenir un logement. Si, malgré la décision de la commission, aucun logement n'est proposé dans le délai prévu, il est possible de saisir le tribunal administratif.

L'accompagnement dans la constitution des dossiers de demande d'hébergement et de logement

L'accès aux places d'hébergement stable ou de logement adapté est régulé par les SIAO et se fait sur la base d'une évaluation réalisée par une travailleuse sociale ou un travailleur social.

Les professionnel·le·s dans certains accueils de jour accompagnent les personnes dans leurs démarches de sollicitation d'un hébergement et saisissent le SIAO en complétant, dans le Système d'Information du SIAO (SI SIAO), l'évaluation sociale préalable et nécessaire.

 32 % des accueils de jour utilisent de manière régulière le logiciel SIAO (notamment pour saisir les demandes d'hébergement ou de logement), et 17 % de façon plus ponctuelle. En revanche, 44 % n'y ont pas accès, et 7 % y ont accès sans faire de demande.

Il est important de noter que les bénévoles n'ont pas le statut de travailleuses sociales ou travailleurs sociaux et ne peuvent par conséquent pas saisir de demandes de logement ou d'hébergement dans le SI SIAO.

Il est aussi important de rappeler que les personnes en situation irrégulière au regard du droit au séjour ou ne remplissant pas d'autres conditions à court terme pour accéder à un logement social, et ne parvenant pas à bénéficier d'un hébergement d'insertion, peuvent faire valoir leur droit à un hébergement d'urgence. La loi prévoit que chaque personne en détresse sociale, médicale ou psychique puisse accéder à un hébergement d'urgence, être accompagnée et s'y maintenir tant qu'une solution pérenne et adaptée ne lui est pas proposée. Dans les faits, ces droits sont peu et mal appliqués, et restreints, mais il est essentiel de les faire valoir pour faire changer les pratiques.

En plus d'être un droit fondamental pour tou·te·s, le logement est un point de départ vers l'inclusion et non le contraire. C'est dans cette logique d'action de Logement d'abord que les professionnel·le·s des accueils de jour peuvent également accompagner les personnes accueillies dans **la constitution des dossiers de demande de logement social**.

Les démarches d'accès au logement sont également réalisées par les liens que les accueils de jour tissent **avec les travailleu·rs·ses soci·aux·ales des structures de droit commun**.

+ La Boutique Solidarité de Metz participe à la « Commission des situations atypiques » mise en place par la DDETS, et à laquelle sont associées plusieurs structures du secteur social. Cette commission réunit des membres permanents (DDETS, Conseil départemental, SIAO, UDAF) ainsi que les partenaires (accueil de jour, équipe mobile, structure d'hébergement, bailleur, CCAS, secteur psy, délégué à la tutelle, CSAPA...) qui ont connaissance de la situation du ménage concerné par une problématique d'accès au logement. L'objectif est d'élaborer un diagnostic partagé ainsi qu'un plan d'action avec un échéancier et d'aboutir à une mise en œuvre de ce plan réalisée conjointement avec tous les partenaires participants.

A la Boutique Solidarité d'Arras, le service Accompagnement Vers le Rétablissement et l'Insertion par le Logement (AVRIL), intervient régulièrement. Ce service a été créé par la Communauté Urbaine d'Arras, dans le cadre de la mise en œuvre accélérée du Logement d'abord.

Il a pour mission de bâtir des accompagnements très resserrés et très personnalisés permettant une entrée ou le maintien dans un logement de personnes extrêmement fragiles et/ou ayant des parcours émaillés de ruptures. Les personnes accompagnées par ce service sont en majorité des personnes vivant à la rue ou fréquentant les structures d'accueil et d'urgence, au premier rang desquelles figure la Boutique Solidarité d'Arras. L'équipe du service AVRIL, composée d'une coordinatrice, de trois éducateurs spécialisés et de deux Accompagnants Éducatifs et Sociaux (AES), intervient en complémentarité des professionnel·le·s des structures. L'équipe se déplace régulièrement à la Boutique Solidarité d'Arras afin d'échanger avec les personnes qu'elle accompagne. Des rendez-vous avec les personnes sont également organisés dans les locaux du service AVRIL.

Entre avril 2021 et juin 2022, 11 personnes accueillies ont été orientées par l'équipe de la Boutique Solidarité vers le Service AVRIL. Parmi ces 11 personnes, 6 sont actuellement en logement, 3 sont en attente d'accès à un logement, 1 personne est hébergée en Lit Halte Soins Santé (LHSS) et pour 1 personne, l'accompagnement par le service AVRIL a pris fin.

Le rôle de l'accueil de jour ne s'arrête toutefois pas nécessairement lorsque les personnes entrent en logement. Bien que l'équipe AVRIL rencontre la personne plusieurs fois par semaine, à son domicile ou en dehors, et que l'intégration à la vie locale soit un axe majeur de l'accompagnement, l'entrée en logement constitue un changement de vie qui peut susciter chez certaines personnes un sentiment d'isolement. Aussi, certaines d'entre elles continuent à fréquenter de manière plus ou moins soutenue la Boutique Solidarité.

Dans les actions menées en matière de soutien pour l'accès au logement et à défaut à l'hébergement, les accueils de jour font face à plusieurs difficultés :

- Pour certains accueils de jour (notamment franciliens), solliciter le SIAO peut être très chronophage pour les équipes. L'hébergement étant souvent non pérenne, les personnes doivent renouveler leur demande auprès du 115. Certaines de ces personnes sollicitent le soutien des professionnels des accueils de jour pour réaliser cette démarche. Ainsi, en plus de la saisie des évaluations sociales dans le SI SIAO, les équipes sont amenées à contacter le 115 qui est souvent saturé et difficilement accessible.
- Les démarches d'accès à l'hébergement et au logement sont d'autant plus compliquées pour **certaines personnes : les personnes accompagnées d'animaux** ne peuvent se tourner que vers très peu de lieux d'hébergement qui les acceptent avec leurs compagnons. Ces personnes se retrouvent alors sans aucune solution et errent dans les rues. **Les personnes en situation de souffrance psychique** dont l'état nécessite une prise en charge médicale se retrouvent à la rue faute de place d'hébergement dans les services médicaux et sollicitent des places d'hébergement dans des structures qui ne correspondent pas à leurs profils. Pour **les personnes dites en situation administrative irrégulière ou « sans-papier »**, les procédures sont beaucoup plus longues et complexes et de nombreux services et structures d'hébergement ne leur sont en pratique pas accessibles¹.

- Les accueils de jour pallient régulièrement la saturation des services sociaux de droit commun et parfois même, l'exclusion de certaines personnes (personnes sans domicile fixe, personnes étrangères en situation irrégulière, personnes déboutées du droit d'asile), par ces services. Les accueils de jour - notamment ceux situés dans les zones tendues - reçoivent de plus en plus de personnes ayant besoin d'entamer des démarches de recherche d'hébergement ou de logement alors même que les équipes manquent de moyens humains pour répondre à toutes les demandes. Certains accueils de jour constatent **ne pas pouvoir réaliser de recours DALO logement ou hébergement avec ces personnes, faute de temps, alors même que celles-ci pourraient a priori bénéficier de ces recours.**
- Lorsque les démarches et demandes d'hébergement et de logement sont effectuées, les accueils de jour constatent et déplorent **le peu de solutions qui s'en suivent.** Ce même bilan est dressé par le Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées². Cette situation peut parfois les **mettre en porte à faux vis-à-vis des personnes** et risque de dégrader les relations tissées.
- Les accueils de jour sont en première ligne pour accueillir et soutenir les personnes sans logement. Ils constituent de ce fait des acteurs incontournables d'une réelle politique du Logement d'abord. Pour autant, ils rencontrent des difficultés à se faire reconnaître par les partenaires locaux, en tant qu'interlocuteurs de l'accès au logement et pas seulement à l'hébergement.

¹ Cahier du logement de la FAP de décembre 2021 : fabrique des personnes «sans-papiers», fabrique des mal-logés.
[LIEN 14 →](#)

² Depuis le vote de la loi Dalo, ce sont 333 848 ménages reconnus au titre du Dalo logement et 207 399 ménages ayant accédé à un logement, suite à leur reconnaissance. Il reste 77 684 naufragés du Dalo en attente de logement depuis 1 à 12 ans. La difficulté à se voir proposer un logement ou un hébergement, même après reconnaissance au titre du Dalo, souligne l'insuffisante application du droit au logement. Cela contrevient non seulement à l'obligation de résultat posée par la loi Dalo, mais aussi, à l'esprit du Plan Logement d'Abord - Bilan et statistiques 2008-2020 du Comité de suivi de la loi Dalo.
[LIEN 15 →](#)

³ Instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement.
[LIEN 8 →](#)

Les actions menées par les accueils de jour en matière de soutien pour l'accès à l'hébergement et au logement appellent des changements de postures et de pratiques :

► **Le manque de places en hébergement, la difficulté à orienter notamment hors période hivernale, la lenteur des démarches administratives concernant les recours DALO logement et hébergement, de surendettement... sont autant de contraintes qui amènent les personnes (et des professionnels des accueils de jour) à ne plus faire de demande d'hébergement et/ou de logement. Or pour faire remonter les besoins aux pouvoirs publics, il est utile que toutes les demandes soient remontées notamment par le biais de la réalisation des démarches d'accès aux droits. Toutes ces procédures permettent d'avoir une vision quantitative et qualitative sur les demandes et sont donc des leviers pour interpeller et tenter d'obtenir des améliorations. Précisons à ce titre que l'Instruction SIAO du 30 mars 2022 fixe l'objectif - à moyen terme - que l'ensemble des personnes à la rue bénéficient d'une évaluation sociale et soient enregistrées dans le SI SIAO³.**

► **Il est important de ne pas s'interdire de faire les démarches d'accès au logement ou à l'hébergement dès la rencontre de la personne. Les accueils de jour ont pour principe d'action celui d'observer et de faire connaître les besoins : utiliser tous les leviers possibles est par conséquent nécessaire. En acceptant de faire ces démarches, les personnes deviennent également actrices face aux pouvoirs publics. Rappelons ici qu'il n'est pas nécessaire d'être en situation régulière au regard du séjour pour bénéficier d'un recours DALO hébergement. Pour de nombreuses associations présentes en commission de médiation DALO ce rappel à la loi est un combat récurrent.**

► **La demande d'une très grande majorité de personnes fréquentant les accueils de jour est d'avoir accès à un logement et non à un hébergement. L'urgence dans laquelle travaillent les équipes et aussi le stigmatisation que véhicule la société sur les personnes contraintes de vivre à la rue « impriment » les pratiques de l'action sociale. Parfois les acteurs de l'action sociale ne s'autorisent plus à « projeter » l'accès au logement, à un habitat digne avec les personnes. Ces projections peuvent enfermer la personne dans la nécessité du parcours résidentiel, celui des étapes, des paliers. Sortir des représentations sur les personnes accueillies dans les accueils de jour est une condition impérieuse pour leur permettre l'accès direct au logement. Informer les personnes sur leurs droits et plus spécifiquement sur leur droit au logement constitue un enjeu fondamental et appelle un changement de posture vis-à-vis de la présomption de « l'incapacité à habiter » supposée des personnes sans domicile.**

Un accompagnement vers et dans le logement

En complément de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat, des accueils de jour développent des actions d'accompagnement vers et dans le logement qui vise à soutenir la démarche d'insertion par le logement des personnes. Ils leur proposent un accompagnement social pour faciliter leur accès et leur installation dans le logement.

La Boutique Solidarité de Reims

a développé avec Le Foyer Rémois (bailleur social), un partenariat qui vise l'accès au logement de personnes bénéficiant d'un accompagnement social par l'équipe éducative. L'équipe accompagne les personnes en amont pour préparer leur installation dans le logement. Elle poursuit l'accompagnement quelques mois après l'entrée dans les lieux, afin que l'accès au logement ne s'apparente pas à une rupture brutale qui risquerait de déstabiliser la personne. Le partenariat est actuellement contraint par les projets de rénovation, en cours, du parc locatif social. Ces projets limitent fortement les propositions de logement à de nouveaux locataires.



ZOOM SUR UNE ACTION INNOVANTE

La plateforme Logement *des Boutiques Solidarité de La Réunion*

La plateforme Logement des Boutiques Solidarité de La Réunion, une démarche globale d'actions en faveur du passage de la rue au logement

Les Boutiques Solidarité de Saint-Denis, Saint-Pierre et Saint-Joseph se positionnent comme facilitatrices dans l'accès au logement et aux droits des personnes à la rue et des personnes accueillies. L'accompagnement vers le logement se déploie de l'émergence de la demande à l'accompagnement après le relogement. Les équipes des Boutiques Solidarité développent et mettent en œuvre, à travers la plateforme Logement, un ensemble d'actions pour favoriser le passage de la rue au logement.

- **L'émergence de la demande** par la mise en œuvre et l'expérimentation de formes d'aller-vers et « d'accroche de rue » pour favoriser l'accès au logement des personnes ne venant pas ou peu dans les Boutiques Solidarité ainsi que par l'animation d'ateliers logement au sein des Boutiques Solidarité.
- **L'accompagnement aux démarches d'accès au logement** prend différentes formes : soutien dans la constitution de la demande de logement social, mobilisation des dispositifs d'identification des publics « prioritaires » pour accéder à un logement (labellisation PDALHPD) ou recours DALO, orientation vers une offre de logements adaptés (parc privé, Maisons Relais...), intermédiation locative.
Pour garantir l'accès au droit au logement, les Boutiques Solidarité de Saint-Denis et de Saint-Pierre ont mis en place une permanence DALO.
- **L'appui financier** aux personnes pour les achats nécessaires aux démarches d'accès aux droits (timbre fiscal pour la carte d'identité, photos...).
- **L'aide à l'accès** et au maintien dans le logement par le biais notamment de la sollicitation du Fonds Solidarité Logement (FSL), de mesures d'accompagnement dédiées : Accompagnement Vers et dans le Logement (AVDL), Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), CHRS Hors les murs.
- **Le travail en réseau** permet d'apporter des réponses conjointes, d'ajuster et d'améliorer les pratiques et l'accueil des personnes.

L'animation de la plateforme Logement est assurée par l'équipe, avec l'appui d'une coordinatrice recrutée à temps plein et dont le poste est financé à 100 % par l'État dans le cadre de la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté.


Promouvoir le recours et l'accès aux soins et à la santé



C'est permettre aux personnes accueillies de panser et de penser le soin.

La santé conditionne le présent et le devenir des personnes accompagnées. Un état de santé dégradé est un frein pour l'insertion, et les difficultés d'insertion peuvent générer des troubles de santé, ou les aggraver.

L'état de santé des personnes à la rue est moins bon que la population générale : elles sont plus fréquemment confrontées à des troubles psychosociaux, des troubles cognitifs, des problèmes dermatologiques, des traumatismes et des addictions.

 L'âge moyen des personnes sans chez soi décédées et signalées au Collectif des Morts de la Rue (CMDR) en 2020 était d'environ 48 ans ; la tranche d'âge la plus représentée est celle des 45-65 ans (46 % des décès) suivi des 30-45 ans. Cet âge de 48 ans est à comparer à l'espérance de vie moyenne de la population française qui est en 2016 de 85,3 ans pour les femmes et 79,3 ans pour les hommes. L'âge moyen de décès des personnes sans chez soi est donc de 30 ans inférieur à l'espérance de vie des Français.


Les personnes qui fréquentent les accueils de jour sont soumises à de nombreuses problématiques de santé. Ces dernières sont aggravées par différents facteurs : les parcours de vie des personnes faits de ruptures sociales rendent plus difficile le repérage et l'accès aux soins ce qui aboutit à des situations de non-recours ; les cumuls des difficultés sociales, de santé psychique et somatique sont fortement imbriqués, ce qui complexifie l'accompagnement et mène à une détérioration de l'état de santé. La multiplicité des déterminants en cause rend difficile le diagnostic et la définition d'un parcours de soins adapté.

Les actions conduites pour soutenir le recours et l'accès aux soins et à la santé

Une écoute pour sortir du déni de soin : le souci de l'Autre

La peur, l'anxiété, la méconnaissance de certaines maladies mais également les conditions de vie particulièrement difficiles sont autant d'obstacles qui peuvent empêcher les personnes de se projeter et de s'engager dans un parcours de soins. Travailler le versant psychologique des difficultés rencontrées par les personnes en matière de santé demeure un préalable. En effet, bien que malades, très souvent les personnes ne le reconnaissent pas et sont dans le déni. Cette non-reconnaissance entraîne de grandes difficultés à accompagner les personnes vers le soin. Le temps d'acceptation peut parfois prendre plusieurs mois, temps durant lequel la situation peut se dégrader grandement.

La relation de confiance reste le principal outil pour permettre aux équipes d'engager avec les personnes un travail autour de l'accès à la santé et de la continuité des soins et du traitement. En effet, connaître l'interlocuteur, avoir un contact humain est facilitateur pour aborder les questions de santé. Sans l'écoute des équipes pour accompagner les personnes accueillies à sortir progressivement du déni de soin, l'accès aux soins des personnes apparaît fortement compromis.

 **A Mantes-la-Jolie, la Boutique Solidarité a confié la mission de porter le projet Santé, mené dans le cadre de la coopérative d'acteurs « Parcours de santé des personnes sans domicile fixe du mantois »¹, à une travailleuse sociale de son équipe, déjà connue des personnes.**


¹ Principe d'action
« S'ouvrir à et sur l'extérieur ».
P. 50 →

L'ouverture des droits liés à la santé

Les personnes sans domicile ont une méconnaissance de leurs droits liés à la santé. La barrière de la langue, de même que les complexités administratives (ouverture et renouvellement des droits) sont autant de facteurs qui complexifient et restreignent largement l'accès aux soins.

Une des premières actions réalisées par les équipes des accueils de jour est ainsi de s'assurer que les personnes accueillies ont bien leurs droits ouverts en matière de santé (PUMa, AME, CSS), ainsi qu'un médecin traitant.

L'identification d'**interlocuteurs spécifiques (dédiés) aux accueils de jour** concernant notamment les questions administratives liées aux droits et soins médicaux facilite ce travail d'ouverture des droits. La sollicitation d'interlocuteurs dédiés permet par ailleurs aux équipes de maintenir à jour leurs connaissances en matière de dispositifs de prise en charge des frais liés à la santé et leurs modalités de fonctionnement, démarche indispensable pour garantir aux personnes le respect de leurs droits et leur application.

 **A la Boutique Solidarité de Créteil,** la CPAM tient une permanence une fois par semaine. La salariée de la CPAM constitue par ailleurs une interlocutrice privilégiée pour l'équipe de la BS qui peut l'interpeller et orienter des personnes vers elle.


La Boutique Solidarité de Toulouse est en partenariat avec le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) dans le cadre du projet e-care « Parcours patient en situation de précarité de la ville au CHU et du CHU à la ville » visant à améliorer l'accès aux soins des patients précaires. Une permanence est ainsi proposée une fois tous les quinze jours et permet l'ouverture de droits et, si besoin, un accompagnement médical.

L'orientation vers la médecine générale

Les problématiques de santé des personnes accueillies impliquent un diagnostic et une prise en compte globale, plurielle et personnalisée en s'appuyant sur un partenariat pluridisciplinaire et inter institutionnel. Cela est d'autant plus indispensable que les accueils de jour disposent rarement de temps infirmiers en leur sein, le soin ne faisant pas partie des missions des accueils de jour. Ils ne sont pas outillés et en capacité d'assurer des prestations de soin pour les personnes accueillies. Ils ne peuvent pas intervenir seuls, les équipes ne sont pas formées pour cela et ces thématiques ne sont pas le cœur de leur métier. Par ailleurs, il est important de promouvoir l'**accès des personnes au droit commun en matière de santé** et de veiller pour cela à ce que les accueils de jour ne soient pas le seul lieu médical vers lequel les personnes accueillies puissent se tourner. Les personnes doivent pouvoir être en lien avec les institutions médicales extérieures de droit commun telles que **les Maisons Médicales et les Permanences d'Accès aux soins et à la Santé (PASS)**.


Les équipes des accueils de jour travaillent aussi avec la médecine générale et notamment des médecins de quartier qui ont, dans leurs parcours, l'habitude de travailler avec des personnes connaissant d'importants problèmes liés à leurs situations de précarité sociale et économique. Ce lien entre **les médecins généralistes** et les accueils de jour permet aux personnes de bénéficier d'un suivi régulier. Elles restent toutefois confrontées à la difficulté de trouver des médecins acceptant de prendre en charge des patients précaires, phénomène plus accentué encore dans les déserts médicaux.

Certains accueils de jour proposent aux personnes, si besoin, un accompagnement physique jusqu'au lieu de leur rendez-vous médical. Cet accompagnement reste toutefois peu répandu par manque de disponibilité des équipes et il est le plus souvent réalisé par des bénévoles de l'accueil de jour.

 **A la Boutique Solidarité de Mulhouse,** pour favoriser la mobilité des personnes pour accéder aux soins, l'association assure la prise en charge financière des tickets de transport vers les établissements médicaux où les personnes ont rendez-vous.


Des temps de permanence et de consultation de partenaires

La présence de différents pôles et services de santé dans un territoire ne signifie pas que les personnes vont pouvoir s'en saisir. La démarche de prendre des rendez-vous médicaux n'est pas simple pour toutes les personnes accueillies, d'autant plus quand les rendez-vous sont fixés avec de longs délais et/ou que les rendez-vous se déroulent trop vite et sans accompagnement spécifique au regard de la situation des personnes. L'idée de faire intervenir la médecine au sein même de l'accueil de jour part ainsi du constat que **les personnes en grande précarité fréquentent peu les services médicaux.** La médecine, en venant jusqu'à elles, leur permet de renouer des liens simples, réguliers, efficaces et dédramatisés avec le soin et le système de santé classique. Il s'agit de créer un lien de confiance avec la personne afin qu'elle continue dans un premier temps de venir à l'accueil de jour pour bénéficier de soins puis, par la suite, de la mettre en lien et de l'accompagner vers les services de droit commun. Des permanences et consultations sont de ce fait assurées par des professionnels de santé pour garantir un accompagnement vers les soins. Lors de ces temps, ces personnels réalisent des soins, des vaccinations et des bilans de santé. Ils assurent un rôle de veille sur les traitements auprès des personnes accueillies. Ces permanences sont aussi des temps d'écoute et de transmission d'informations sur la prévention des risques liés à la santé. Faire intervenir directement le milieu médical au sein des accueils de jour permet également de proposer une réponse aux personnes sans couverture médicale et ainsi de tenter de trouver des solutions aux situations de non-droit constatées. Dans certaines structures, une assistante sociale de la Permanence d'Accès aux Soins et à la Santé (PASS) est présente lors des permanences médicales pour accompagner les personnes dans leurs démarches administratives.

 35 % des accueils de jour proposent des permanences médicales et 39 % des accueils de jour disposent d'une salle dédiée aux soins de santé.

Les acteurs intervenant dans le cadre des permanences et consultations médicales sont multiples :

- Les Permanences d'Accès aux Soins et à la Santé (PASS) sur l'accès aux droits et au système de santé.
- Des associations, ONG (Médecins du Monde, AIDES) et de médecins partenaires pour l'accès aux soins.
- Des Centres de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) et des Centres d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour Usagers de Drogues (CAARRUD) en ce qui concerne les addictions.
- Des Équipes Mobiles Psychiatrie Précarité (EMPP) et le CMP pour les questions de santé mentale.

 **A la Boutique Solidarité de Gagny,** un médecin vacataire propose des consultations deux heures par semaine, au sein de la structure. Il peut également, si besoin, intervenir hors les murs (dans les squats par exemple). Les consultations sont accessibles sans rendez-vous. Lorsqu'une personne accueillie est hospitalisée, le médecin assure le lien entre le service hospitalier, la personne accueillie hospitalisée et la Boutique Solidarité.

Les personnes qui le consultent le déclarent en tant que médecin traitant. Les personnes qui accèdent ensuite à un logement gardent le lien avec le médecin et le consultent à son cabinet.

Au-delà des consultations, le médecin joue un rôle fondamental dans la prévention auprès des personnes en leur prodiguant des conseils. Les liens avec l'équipe sont également forts : le médecin alerte les professionnel-le-s sur les situations de détresse sociale, sanitaire, psychologique voire psychiatrique qu'il repère. Il participe aux événements festifs de la Boutique Solidarité, est informé des événements et évolutions (ex : arrivée / départ de professionnel-le-s) de la structure.

La PASS tient également une permanence tous les quinze jours au sein de la Boutique Solidarité.


À la Boutique Solidarité de Clermont-Ferrand, la permanence d'une infirmière est proposée une fois par semaine, dans le cadre d'un partenariat avec l'association Solidarité Santé 63.

À la Boutique Solidarité de Paris, la permanence d'une sage-femme, salariée de la PMI Hors les Murs/Ville de Paris, est proposée tous les jeudis.

À la Boutique Solidarité de Gennevilliers, des permanences santé sont proposées chaque semaine, par une infirmière psy de l'Équipe Mobile de Santé Mentale et Précarité du Nord des Hauts-de-Seine et un médecin coordinateur du Dispositif d'Appui à la Coordination 92 Nord / Sémaphore Santé, dans le cadre de partenariats santé ; des permanences hebdomadaires sont également proposées par un pédicure-podologue et un psychologue qui font partie de l'équipe de la Boutique Solidarité.

À la Boutique Solidarité de Chartres, une éducatrice spécialisée du Centre d'Information et de Consultation en Alcoolologie et Toxicomanie (CICAT) du CSAPA tient une permanence une demi-journée par semaine. Elle propose des temps d'écoute et d'information et assure le lien entre le CSAPA et les personnes accueillies (prise de rendez-vous, suivi).

À la Boutique Solidarité de Fréjus, grâce à l'intervention d'une équipe composée de quatre médecins, de deux infirmières et d'un dentiste, deux permanences hebdomadaires ont été mises en place. Pour ce faire, un Algeco a été installé à cent mètres de l'accueil de jour. Il est équipé d'une table d'examen, d'un fauteuil dentaire et de divers matériels nécessaires à l'activité. Les médicaments sont fournis gratuitement par Pharmacie Humanitaire Internationale à la suite de l'accord de l'ARS. En 2021, 38 permanences d'accès aux soins médicaux ont été proposées représentant 132 consultations fréquentées par 77 personnes différentes et 48 permanences d'accès aux soins dentaires représentant 196 consultations fréquentées par 82 personnes différentes.

 Lors de l'enquête flash menée par la FAP en 2016, auprès de 957 personnes fréquentant le réseau des Boutiques Solidarité, le problème de santé dominant était celui des soins dentaires (44 % des personnes interrogées).

Lorsque des partenariats institutionnels ne sont pas envisageables dans certains territoires, des accueils de jour font **appel à des bénévoles ayant travaillé, par le passé, dans le monde médical**. Ces actions bénévoles peuvent être une première réponse dans l'accès aux soins des personnes défavorisées notamment lorsqu'un territoire manque cruellement de lieux adéquats pour recevoir ces personnes notamment pour les questions de premiers soins. Pour autant, cet appel au bénévolat pose la question de la pérennité de ces actions.

Qu'ils soient en activité ou bénévoles retraité-e-s du milieu médical, les personnels médicaux intervenant au sein des accueils de jour doivent être préparés à intervenir auprès de personnes en situation de précarité économique, sociale avec parfois des troubles psychiques sévères. Il est important de savoir entrer en contact et de pouvoir expliquer aux personnes, dans un langage non médical, quelles sont les démarches utiles à entreprendre.


La mise en place de partenariats pérennes via la tenue de permanences et de consultations au sein des accueils de jour permet ainsi de créer, dans un lieu connu, des liens directs entre les personnes et le personnel médical et de pallier certaines barrières freinant l'accès à la santé et aux soins pour tous. La présence de personnel médical au sein de l'accueil de jour facilite la mise en place des projets d'accompagnement vers les soins ; il permet à la fois d'expliquer et de comprendre les pathologies rencontrées et ainsi de dépasser certains blocages et incompréhensions que peuvent avoir les personnes accueillies.

Ce type d'action **facilite aussi le passage de relais entre les différents acteurs et la coordination entre les acteurs du social et de la santé**. Par la suite, certaines personnes bénéficiant au sein des accueils de jour d'un suivi médical vont pouvoir se rendre dans des structures médicales extérieures et ainsi accéder aux services de droit commun.

Soulignons que la tenue de permanences et de consultations de partenaires extérieurs nécessite des locaux dont la configuration permet la mise à disposition d'un espace dédié.

Des compétences médicales internalisées

Lorsque les personnes ont pris conscience et reconnu leur situation vis-à-vis de la santé, les équipes ne trouvent pas toujours de services ou de personnels médicaux prêts à les accueillir. Pour surmonter cette difficulté, une très faible minorité d'accueils de jour compte, au sein des équipes salariées, du personnel médical et plus spécifiquement des psychologues et des infirmier-e-s.

 Au 1^{er} janvier 2021, parmi les salarié-e-s des accueils de jour, les psychologues représentent en moyenne 0,2 personne et les infirmier-e-s en moyenne 0,1 personne. Aucun des accueils de jour ayant répondu à l'enquête n'a déclaré avoir un salarié médecin.

La question de la santé mentale est une problématique prégnante chez les personnes accueillies ; ces personnes, faute d'être accompagnées sur le long terme par les services de psychiatrie de secteur, se retrouvent très souvent au sein des accueils de jour. Certains accueils de jour ont ainsi intégré, au sein de leurs équipes, des psychologues qui accompagnent au quotidien les personnes fragiles psychiquement et qui soutiennent aussi les équipes. Par leur présence quotidienne, ces psychologues créent une proximité importante avec les personnes ; leur intervention est pensée de manière différente que lors des rendez-vous médicaux ponctuels et formels puisqu'il s'agit d'aller au-devant des personnes par le biais du quotidien et de proposer, en cas de besoin, un accompagnement plus soutenu par la suite. Ils-Elles peuvent également être un relais et un vecteur d'information et de compréhension des situations pour les autres membres de l'équipe qui ne sont pas toujours formés dans ce domaine.

À la Boutique de Solidarité de Mulhouse, afin de répondre aux problématiques de souffrance psychique, l'association a créé un poste de psychologue qui s'articule pour partie en direction des personnes fréquentant l'accueil de jour et pour partie en direction des jeunes hébergés au sein du dispositif Logi'Jeune, avec une mission d'étayage des travailleurs sociaux des deux services sur la problématique de la santé mentale.



Des temps de formation en direction des professionnels des accueils de jour

Pour faciliter la connaissance et la reconnaissance des pathologies et identifier la manière d'aborder la problématique santé avec les personnes accueillies, des formations relatives aux questions de santé sont proposées aux équipes. L'objectif de ces formations n'est pas que les professionnels deviennent extrêmement pointus en matière de santé, il s'agit plutôt de leur permettre de détecter des signes d'alerte et de savoir identifier les acteurs compétents afin de nouer les partenariats adaptés.

Compte tenu de l'augmentation de la fréquentation des accueils de jour par des personnes présentant des souffrances psychiques et de la saturation des dispositifs d'accompagnement de ces souffrances, les équipes sollicitent particulièrement des formations à la sensibilisation aux souffrances psychiques, à leurs manifestations et aux modalités d'accompagnement.

À la Boutique de Solidarité de Mulhouse, l'équipe de professionnel-le-s a été formée aux Premiers Secours en Santé Mentale.

Des ateliers et des temps d'information-sensibilisation en direction des personnes accueillies

Les ateliers et temps d'information-sensibilisation en matière de prévention ou de dépistage sont élaborés **à partir des préoccupations et des envies** mises en avant de manière formelle ou informelle. Les personnes accueillies sont le plus souvent associées à l'organisation de ces événements pour leur permettre de s'investir mais aussi de lever leurs craintes, leurs inquiétudes, leurs questionnements.

Ces temps de prévention et d'échange sur la thématique générale de la santé sont menés directement en interne de la structure ou par le biais d'intervenants extérieurs conviés à ces temps de prévention et d'échange.

Les actions relatives à la santé sont souvent financées par l'Agence Régionale de Santé (ARS) via le Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins (**PRAPS**) ou par le biais du Contrat Local de Santé (CLS) ou le volet santé du Contrat de ville ; ces subventions ayant pour optique de réduire les inégalités de santé.

Les difficultés d'accès aux soins restent réelles pour les personnes sans domicile stable :

- Les personnes sans domicile sont impactées de manière particulièrement aiguë par **le déficit du système de soins du droit commun** ce qui complique l'accès aux professionnels de santé pour les personnes sans domicile. Les sorties non préparées des institutions médicales, l'absence de places dans les dispositifs spécialisés (notamment la saturation des dispositifs d'hébergement spécialisés comme les Lits d'Accueil Médicalisé ou encore les Lits Halte Soins Santé), les délais d'attente pour une consultation médicale ou psychiatrique, le déficit d'équipes mobiles santé précarité... sont autant de facteurs qui viennent complexifier davantage le traitement de la situation des personnes sans domicile.

- Les institutions ne permettent pas toujours un accès aux soins égal à tous, notamment selon les situations administratives des personnes ¹. Sur ce point, il est important de rappeler le droit de toute personne, quelle que soit sa situation administrative, d'avoir accès à des soins de qualité. D'autre part, l'influence de la précarité sur l'état de santé des personnes et les besoins de soins particuliers du fait justement des situations de précarité vécues par les personnes ne sont pas toujours suffisamment reconnus ². Dans la gestion des situations d'urgence vécues par les personnes accueillies, il est important de reconnaître que les personnes ne sont pas confrontées qu'à une problématique sociale mais aussi à une problématique médicale. **Certains besoins sont à ce titre non couverts ou que très partiellement.** C'est plus spécifiquement le cas de l'accès aux soins dentaires et psychologiques. De même, des difficultés à trouver des médecins acceptant les personnes couvertes par la protection universelle maladie (PUMa) ou sans couverture médicale demeurent prégnantes.

Si les schémas d'organisation sociale et médico-sociale mettent en avant le droit de tous à l'accès à la santé et aux soins, quelles que soient les ressources des personnes, la réalité de l'effectivité de cet accès universel demeure insuffisamment perceptible.

- **Le partenariat avec les acteurs du médical** constitue une condition indispensable **pour le suivi des soins**. La continuité des soins et du traitement est un enjeu primordial pour la santé des personnes accueillies. La mise en œuvre de partenariats avec les hôpitaux généraux, la psychiatrie de secteur, les centres de cure, visant à améliorer la continuité du traitement des personnes et à prévenir les risques de rupture reste toutefois très complexe.


¹ Synthèse 2021 de l'Observatoire de l'accès aux droits et aux soins de Médecins du monde.
[LIEN 16 →](#)

² 21^e rapport sur l'état du mal-logement en France, chapitre « Le logement, une question de santé publique » p. 37 à 99, 2016.
[LIEN 17 →](#)



L'orientation vers des structures de soins avec hébergement temporaire

Le contexte de vie dans la rue est une situation à risque de développer et d'aggraver certaines pathologies. Pour permettre aux personnes accueillies de disposer d'un temps de repos et d'un accompagnement médical ou d'une coordination thérapeutique, des accueils de jour ont développé des partenariats avec des institutions et/ou associations gérant des établissements de soins avec hébergement temporaire tels que des **Lits Halte Soins Santé** (LHSS) ou encore des **Appartements de Coordination Thérapeutique** (ACT). Ces solutions restent toutefois temporaires et sont proposées à défaut d'un accès au logement avec un accompagnement médical.

 **La Boutique Solidarité de Toulouse** a un partenariat avec le CHU de Toulouse pour favoriser l'accès au lieu d'accueil « La Halte Santé - Un toit pour soigner » qui propose des « Lits Halte Soins Santé » (LHSS).

La Boutique Solidarité de Mulhouse a un partenariat avec des Lits Halte Soins Santé et des Appartements de Coordination Thérapeutique. Les travailleurs sociaux de la Boutique Solidarité, sur la base de leur première évaluation des difficultés de santé de la personne et avec son accord, peuvent prendre attache avec les responsables de ces services afin d'échanger sur l'opportunité d'une demande d'admission. Celle-ci est constituée par une évaluation sociale préparée par l'équipe et une évaluation médicale rédigée par le médecin traitant lorsqu'il existe, ou par un médecin bénévole intervenant à la consultation médicale de la Boutique. La psychologue de l'équipe intervient également pour faciliter le lien entre les travailleurs sociaux et l'équipe médicale.

ZOOM
SUR UNE
ACTION
INNOVANTE

La réduction des risques et des dommages à la Boutique Solidarité de Marseille

À la Boutique Solidarité de Marseille, la consommation d'alcool est autorisée depuis plus de dix ans. Cette modalité de fonctionnement a été mise en place suite à une formation animée par un addictologue auprès de l'équipe.

Tous les espaces de la structure sont concernés et tous les alcools sont admis. L'équipe porte une attention particulière aux personnes qui sont soit fortement alcoolisées au moment de leur arrivée, soit qui s'alcoolisent massivement pendant l'accueil.

Les professionnel-le-s constatent que la consommation d'alcool n'est pas un phénomène récurrent et massif. Quelques personnes pratiquent une consommation occasionnelle et pour celles qui ont des types de consommation plus réguliers, « elles sont souvent relativement discrètes et considèrent qu'il est préférable de boire tranquillement une ou deux cannettes dans l'accueil plutôt qu'au vu et au su des habitants du quartier, dans les parcs et jardins par exemple ».

Des bières sans alcool sont servies au sein de la Boutique Solidarité. Cette pratique s'inscrit dans la stratégie de réduction des risques et des dommages développée par la structure et permet d'aborder le sujet des consommations avec les personnes.

« Je ne pense pas que la mise en place d'une pratique de la réduction des risques demande des actions supplémentaires de la part des équipes accueillantes. Elle demande plutôt une volonté de décaler le regard sur les consommations d'alcool des personnes vulnérables. Il faut accepter de déconstruire un peu les représentations et pour ça, je ne saurais que trop conseiller les formations à la réduction des risques. »

Responsable de la Boutique Solidarité de Marseille



Remobiliser par l'accès et la pratique des loisirs, du sport et de la culture

C'est permettre aux personnes accueillies de rompre avec la monotonie du quotidien, d'être en lien avec des personnes et de soutenir ainsi leur sociabilité, de participer à une activité qui valorise leur participation, leur prise d'initiative et leurs compétences.

La liberté d'expression culturelle et artistique : toute personne sans abri a le droit d'accéder et de participer librement à la vie culturelle.


– Art. 14 de la Déclaration des droits des personnes sans abri –

L'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture, à la pratique sportive, aux vacances et aux loisirs constitue un objectif national. Il permet de garantir l'exercice effectif de la citoyenneté

– Art. 140 de la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions –

Les personnes à la rue connaissent de longues périodes de vide durant la journée ; les activités donnant accès et la pratique des loisirs, du sport et de la culture les sortent de leur routine quotidienne. L'intervention autour des loisirs, du sport et de la culture crée du lien et remobilise les personnes « usées » par les formes traditionnelles d'accompagnement social. En mettant en place des actions collectives autour des loisirs, du sport et de la culture, les accueils de jour encouragent les personnes, souvent isolées dans leur quotidien, à s'intégrer dans un groupe et à prendre du plaisir à en faire partie.


Comme le rappelle le Manifeste du festival *C'est pas du luxe!*¹, au-delà d'un toit, des besoins vitaux, la culture apparaît d'autant plus fondamentale qu'elle est un puissant levier d'émancipation, de dignité et de citoyenneté. Une grande partie des personnes en situation de précarité ont peu ou pas accès à une pratique artistique. Pour elles, il s'agit également de **retrouver la confiance en soi**, de **pouvoir offrir un autre regard sur elles-mêmes aux autres**, et permet aussi de **changer les rapports dans la relation d'aide ou d'accompagnement des personnes**. Et elle crée tout simplement **des espaces de joie et d'émerveillement**.

 56 % des accueils de jour proposent des sorties culturelles, 56 % des activités créatives (arts, musique, dessin), 54 % des activités manuelles (jardinage, bricolage, cuisine) et 30 % des activités sportives.

La pratique d'activités de loisirs, sportives ou culturelles entre les personnes accueillies et les professionnel-le-s des équipes participe au changement de regard et de pratique de la part des professionnel-le-s. Ces contextes sont propices à l'émergence de véritables relations de partenaires entre les personnes accueillies et les professionnel-le-s. Ils invitent ces dernier-ère-s à considérer les personnes sous un angle autre qu'administratif, ils leur permettent une meilleure appréhension des compétences et fragilités des personnes et par la suite une relation valorisant davantage les capacités des personnes.

¹ Site de *C'est pas du luxe!*
> Nos convictions.
LIEN 18 →

Les actions menées en matière d'accès et de pratique de loisirs, de sport et de culture nécessitent une adhésion de l'équipe de professionnel-le-s des accueils de jour. Cette mission ne peut se déployer qu'à condition que toute l'équipe soit partie prenante et que tout un chacun soit convaincu des effets vertueux sur le quotidien et le bien-être des personnes accueillies, et au-delà sur leur pouvoir d'agir.

 **La Boutique Solidarité de Mulhouse** compte, au sein de son équipe, une professionnelle qui a une mission de médiation culturelle et sportive à mi-temps. Cette professionnelle n'anime pas les activités culturelles ; sa mission de médiation culturelle a pour objectif d'impulser et de développer des partenariats (avec par exemple l'association Culture du cœur), de développer des actions et d'impliquer les autres membres de l'équipe et les personnes accueillies.

Deux autres points de vigilance sont également à considérer. D'une part les activités peuvent avoir une **visée thérapeutique**, pour autant elles doivent avant tout avoir une **visée récréative**, permettre aux personnes de vivre de « bons moments » et de se créer de « beaux souvenirs ». D'autre part, l'intervention de **professionnel-le-s formé-e-s dans les domaines des loisirs, du sport et de la culture** est utile pour proposer une action de qualité.



Les actions conduites pour permettre l'accès et la pratique des loisirs, du sport et de la culture

Ces actions se déclinent dans une offre interne d'activités hebdomadaires, mensuelles ou ponctuelles et dans une offre externe.

Des activités sportives

En proposant des activités sportives, les travailleuses sociales et travailleurs sociaux vont pouvoir nouer des liens particuliers avec les personnes accueillies. Ils-Elles vont notamment pouvoir aborder la question de la santé, de l'hygiène, du respect de soi et permettre aux personnes en grande difficulté de reprendre conscience de leurs corps et d'elles-mêmes. Pratiquer ensemble facilite par ailleurs la réciprocité et le déplacement des rôles. Cela permet aux personnes de « montrer ce qu'elles savent faire », de valoriser la prise d'initiatives et leurs compétences. Il est important de rappeler ici que les activités sportives visent à donner l'occasion au plus grand nombre de pratiquer un sport. Aussi, pour garantir la participation de toutes et tous quel que soit son niveau, il est nécessaire d'envisager le sport comme un levier de développement personnel et de lien social et non sous l'angle « du résultat et de la compétition ».



📍 **A la Boutique Solidarité de Clermont-Ferrand,** de nombreuses activités sportives sont proposées : des activités de sport de lutte (boxe, MMA, lutte gréco-romaine) deux fois par semaine dans des salles situées au sein de la ville et mises à disposition par les associations sportives ; deux équipes de football participent au championnat de la Fédération Sportive et Gymnique du Travail (FSGT doublement agréée sport et éducation populaire).

📍 **A la Boutique Solidarité de Reims,** le sport constitue un pilier affirmé du projet social de la structure. L'équipe compte deux éducateurs sportifs. Sur le site de l'accueil de jour, une salle de sport équipée est ouverte tous les jours aux personnes accueillies et le parking a été aménagé pour donner encore plus d'espace et de possibilités à la pratique sportive. Pour donner accès à la pratique des arts martiaux aux personnes accueillies, la Boutique Solidarité loue par ailleurs à la Ville un gymnase à l'extérieur.

Chaque année, la Boutique Solidarité organise les rencontres sportives qui rassemblent les associations locales autour de différentes activités sportives. Au cours de ces rencontres, les épreuves sont notamment arbitrées par des personnes accueillies à la Boutique Solidarité et pratiquant régulièrement du sport.

■ Pour faciliter la pratique des activités sportives, des accueils de jour sont en partenariat avec des grandes enseignes spécialisées afin d'obtenir des articles de sport.

Des activités culturelles

Les actions culturelles permettent également de retrouver la confiance, de se sentir traité avec dignité, d'avoir le plaisir et l'envie de se reconstruire. L'idée est ainsi de procurer aux personnes un « vécu positif » en les sortant, quelques instants, des situations d'urgence qui les oppressent. De plus, l'art et la culture sont indispensables au développement des personnes, au bien-être individuel et au « vivre ensemble ». Or les personnes en situation de précarité en manquent généralement. L'accès et la pratique d'activités culturelles procurent des moments de partage et d'évasion et modifient le regard que les personnes portent sur elles-mêmes et celui des professionnel-le-s.

Les partenariats initiés dans le cadre de ces activités avec des espaces culturels amènent aussi les personnes à découvrir et à s'ouvrir à de nouveaux lieux.

📍 **A la Boutique Solidarité de Toulouse** une démarche de création artistique est conduite depuis 2012. L'animatrice socio-culturelle anime, en lien avec une compagnie de théâtre professionnelle, un atelier d'expression théâtrale. Des représentations de la pièce écrite au cours de l'atelier sont données par les personnes accueillies et ayant participé à l'atelier (qui se sont nommées « Les Dégourdis d'Oc ») sur plusieurs scènes toulousaines et lors du festival *C'est pas du luxe !*

📍 **A la Boutique Solidarité de Gennevilliers,** la pratique culturelle et artistique tient une place importante. « Les personnes en grande précarité sont souvent les grands oubliés de la pratique culturelle et artistique, parce que considérées comme étant mobilisées sur d'autres préoccupations. Notre expérience de l'action culturelle démontre qu'en réalité, la pratique culturelle et artistique a toute sa place dans un processus de sortie de la grande précarité ». Un programme culturel dense et diversifié est déployé avec des ateliers hebdomadaires de pratique culturelle et artistique (chant, écriture, musique, photo, théâtre, arts plastiques) ; des cafés philo mensuels, ouverts aux habitants du quartier et animés par un philosophe bénévole ; des sorties culturelles exploratoires en lien avec l'offre culturelle de proximité ou dédiée au champ social, proposées une à deux fois par mois et accompagnées par des bénévoles et/ou des salarié-e-s ; des ciné-club ou sorties

cinéma mensuelles ; des ateliers hebdomadaires de Batucada solidaire (orchestre de percussions de rue) réunissant des personnes accueillies ainsi que d'autres personnes extérieures.

📍 **A la Boutique Solidarité de Gagny,** des personnes accueillies collaborent depuis 2010 avec la compagnie Bubblegum parfum : désert. De cette collaboration est née la « troop » de Gagny avec laquelle la compagnie a créé sept projets artistiques. La dernière création, « Sonos » a été jouée au festival *C'est pas du luxe !* en 2022 ; des représentations ont également été données dans plusieurs théâtres en Île-de-France et en Bretagne. Des personnes accueillies ont acquis, dans ce cadre, le statut d'intermittent du spectacle.

Des ateliers « cinéma » sont également animés par la Compagnie LIRIA et visent à initier les personnes accueillies aux métiers du cinéma : construire un décor, apprendre à se servir de l'éclairage, du matériel de prise de vue, de prise de son, être acteur, etc. Ces ateliers qui se tiennent à la Boutique Solidarité et au centre d'hébergement d'urgence de Gagny, ont donné lieu à la création du film « La chambre claire » qui a notamment été présenté lors de l'édition 2021 du festival *C'est pas du luxe !*

Les activités collectives de remobilisation des personnes par le sport et la culture demeurent insuffisamment reconnues et valorisées :

Trop peu reconnues par les financeurs, les animations sportives et culturelles disparaissent des accueils de jour alors même qu'elles sont très importantes pour le lien social. Peu d'accueils de jour ont des animateur-ices dédié-e-s et très peu disposent des moyens nécessaires pour solliciter des intervenant-e-s professionnel-le-s extérieur-e-s. Alors même que la culture et le sport peuvent être des outils particulièrement efficaces d'expression, de dynamisation des parcours et d'accompagnement des personnes connaissant des difficultés sociales et économiques, les accueils de jour ont de grandes difficultés à obtenir des financements pour réaliser des actions de sport et de culture.



Des sorties et des séjours¹

Plus une personne est désocialisée, plus elle s'enracine dans la rue (tout en étant mobile et volatile). La participation à un séjour peut permettre de casser cette dynamique. Proposer des sorties, des séjours, c'est offrir la possibilité de s'éloigner de leur périmètre de survie, de se poser dans un cadre agréable, de réamorcer la notion de plaisir.

Partir en séjour, c'est aussi l'opportunité pour les professionnel-le-s de travailler les missions autrement et d'aborder, dans un autre contexte, les problématiques individuelles. Les séjours sportifs, culturels, artistiques... sont ainsi l'occasion d'aborder « hors les murs » des accueils de jour, des problématiques du quotidien notamment celles des addictions et d'intégrer dans l'organisation des séjours une sensibilisation à la réduction des risques et des dommages (RDRD)².

L'objectif des séjours est que les personnes accueillies puissent se ressourcer, changer d'horizon et aussi profiter d'activités récréatives et de moments de partage. L'enjeu est que les séjours ne soient donc pas vécus par les personnes comme une expérience négative renvoyant à, ou exacerbant, un sentiment de privation et d'exclusion des perspectives plaisantes des séjours (prendre un verre en terrasse, manger au restaurant...). Pour ce faire, l'organisation des séjours nécessite de **se penser et de se préparer en amont et avec les personnes**, notamment de prévoir un budget pour leur garantir la possibilité de pouvoir accéder à ces activités et moments de détente.

📍 **La Fondation Abbé Pierre** organise chaque année, depuis 2019, en partenariat avec l'association Gestare de Montpellier, l'événement « Sète à toi ». Ce projet a pour vocation d'apporter un moment de répit et d'évasion aux habitant-e-s des Pensions de famille et aux personnes sans abri accueillies dans les Boutiques Solidarité. Près de 400 personnes qui n'ont, pour la plupart, jamais eu la chance de partir en vacances, passent ensemble cinq jours à Sète, au cours desquels elles profitent d'activités sportives, culturelles, de loisirs, et partagent des repas et des soirées à thème.

¹ Pour aller plus loin, consulter le cahier du logement de la FAP d'avril 2013 sur l'organisation des séjours en Boutiques Solidarité et Pensions de famille.
[LIEN 19 →](#)

² La consommation de produits psychoactifs (alcool, tabac, drogues) comporte des risques sanitaires et peut provoquer des dommages sociaux. La réduction des risques et des dommages (RDRD), sans nier le caractère illicite de certains usages, permet de considérer l'addiction comme une maladie chronique. Elle reconnaît que l'arrêt de la consommation n'est pas possible pour certaines personnes, à certains moments de leur trajectoire, et qu'il faut alors mobiliser des leviers pragmatiques et adaptés pour améliorer leur qualité de vie.
[LIEN 20 →](#)

³ Site internet de *C'est pas du luxe !*
[LIEN 21 →](#)

ZOOM SUR UNE ACTION INNOVANTE

Le Festival *C'est pas du luxe !* de la Fondation Abbé Pierre

Créée en 2012 et organisée par la Fondation Abbé Pierre, La Garance – Scène nationale de Cavaillon et l'association « Le Village », le Festival *C'est pas du luxe !*³ est un événement culturel qui a lieu tous les deux ans à Avignon.

Le Festival dure trois jours pendant lesquels sont présentés des spectacles, des expositions, une galerie éphémère, des ateliers et des créations collectives. Il s'agit d'un temps fort où les projets artistiques développés dans les structures sociales, dont des accueils de jour et des Boutiques Solidarité, et menés avec des personnes accueillies et des artistes, sont dévoilés.

Lors de l'édition 2022, 60 œuvres artistiques ont été présentées. 95 groupes se sont mobilisés dans la réalisation de ces projets. Deux accueils de jour et huit Boutiques Solidarité ont participé à ces groupes. Une boutique Solidarité et un accueil de jour ont par ailleurs participé en tant que festivaliers.

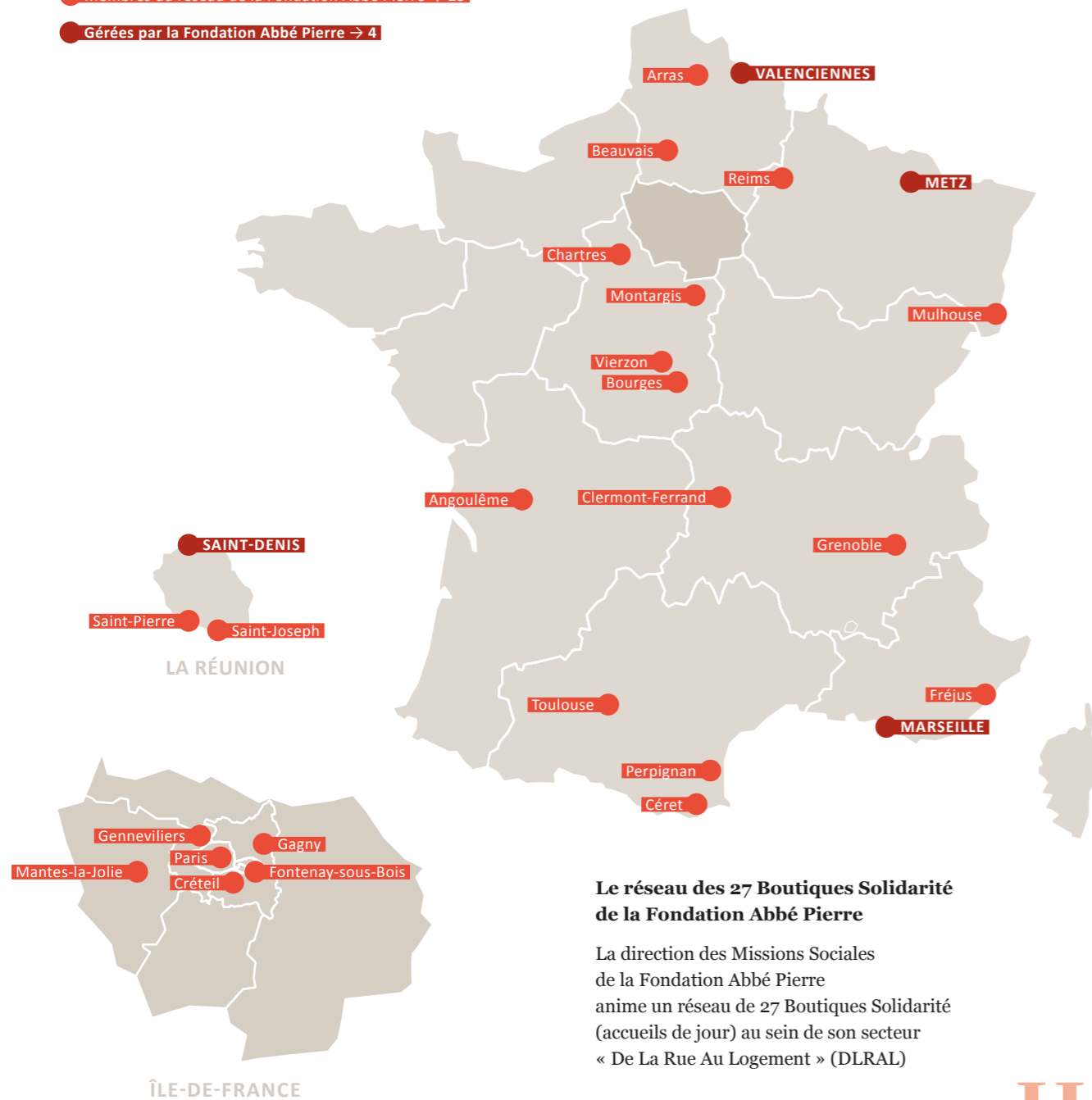
Lors de l'édition 2021, un groupe de travail constitué de dix professionnel-le-s du travail social et de six personnes accueillies s'est réuni à trois reprises pour élaborer un référentiel permettant de mesurer l'impact du festival sur les personnes. Les effets recensés ont été les suivants : sentiment d'inclusion, amélioration du rapport à soi, développement du pouvoir d'agir, émancipation, ouverture à l'autre, lien social.



Le réseau des boutiques solidarité de la Fondation Abbé Pierre

Membres du réseau de la Fondation Abbé Pierre → 23

Gérées par la Fondation Abbé Pierre → 4



Le réseau des 27 Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre

La direction des Missions Sociales de la Fondation Abbé Pierre anime un réseau de 27 Boutiques Solidarité (accueils de jour) au sein de son secteur « De La Rue Au Logement » (DLRAL)

Glossaire des sigles

ACT : Appartement de coordination thérapeutique
ADLH : Accompagnement aux droits liés à l'habitat
AHI : Accueil Hébergement Insertion
AME : Aide médicale d'État
ANESM : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
ANSA : Agence nouvelle des solidarités actives
ARE : Aide au retour à l'emploi
ARS : Agence régionale de santé
ASE : Aide sociale à l'enfance
ASPA : Allocation de solidarité aux personnes âgées
ASS : Assistant-e de service social
AVDL : Accompagnement vers et dans le logement (mesure)
BS : Boutique Solidarité de la Fondation Abbé Pierre
CA : Conseil d'administration
CADA : Centre d'accueil pour demandeurs d'asile
CAF : Caisse d'allocations familiales
CASF : Code de l'action sociale et des familles
CAARUD : Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues
CCAS : Centre Communal d'action sociale
CD : Conseil départemental
CHU : Centre hospitalier universitaire
CLS : Contrat local de santé
CMP : Centre médico-psychologique
CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie
CRAM : Caisse régionale d'assurance maladie
CSAPA : Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie
CSS : Complémentaire santé solidaire
CU : Communauté urbaine
CVS : Conseil de vie sociale
DAC : Dispositif d'appui à la coordination
DAHO : Droit à l'hébergement opposable
DALO : Droit au logement opposable
DDCS : Direction départementale de la cohésion sociale
DDETS (PP) : Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (et de la protection des populations) – Ex-Direction départementale de la cohésion sociale (et de la protection des populations)

DGCS : Direction générale de la cohésion sociale
DIHAL : Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement
DREETS : Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités – Ex-Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
DRJSCS : Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
EHPAD : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
EJE : éducat-eur-trice de jeunes enfants
EMPP : Équipe mobile psychiatrie-précarité
ESI : Espace solidarité insertion
FAP : Fondation Abbé Pierre
FAS : Fédération des acteurs de la solidarité – Ex- Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale
FSL : Fonds solidarité logement
IAE : Insertion par l'activité économique
IFAW : International fund for animal welfare (Fond international pour la protection des animaux)
INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques
ISTS : Inégalités sociales et territoriales de santé
LAM : Lit d'accueil médicalisé
LHSS : Lit halte soins santé
MMA : Mixed martial arts (Arts martiaux mixtes)
OFII : Office français de l'immigration et de l'intégration
ONU : Organisation des Nations unies
PADA : Plateforme d'accueil des demandeurs d'asile
PASS : Permanence d'accès aux soins et à la santé
PDALHPD : Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
PRAPS : Programme régional d'accès à la prévention et aux soins
PSSM : Premiers secours en santé mentale
PUMa : Protection universelle maladie
RSA : Revenu de solidarité active
SIAO : Service intégré d'accueil et d'orientation
SI SIAO : Système d'information du Service intégré d'accueil et d'orientation
UDAF : Union départementale des associations familiales

Les principales ressources citées

TRAVAUX ET NOTES DES INSTITUTIONS ET ORGANISMES D'ÉTUDES

Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM)

Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, 2009.

Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA)

Enquête Accueils de jour 2021 – analyse des résultats à l'échelle nationale, 2021.

Conseil Économique Social et Environnemental (CESE)

Améliorer le parcours de soin en psychiatrie, mars 2021.

Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE)

La pauvreté démultipliée Dimensions, processus et réponses printemps 2020 - printemps 2021, 2021.

Délégation Interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL)

Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement, 2018.

Référentiel national des prestations du dispositif « accueil – hébergement – insertion », 2011.

Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)

Note d'information N° DGCS/SD1B/2018/56 du 5 mars 2018 relative à l'instruction du 10 juin 2016 relative à la domiciliation des personnes sans domicile stable.

Haut Conseil du Travail social

Guide d'appui aux interventions collectives du travail social en faveur du développement social, juin 2019.

Ministère des solidarités et de la santé

Mise en œuvre de la feuille de route Santé mentale et psychiatrie, état d'avancement au 20 janvier 2022.

TRAVAUX DES FÉDÉRATIONS, FONDATIONS, OPÉRATEURS ET ASSOCIATIONS

Fondation Abbé Pierre

L'engagement solidaire : une contribution à l'émergence d'une nouvelle vision de l'action sociale, 2022.

Fabrique des personnes « sans-papiers », fabrique des mal-logés, 2021.

De la rue au logement - Guide pratique pour l'opérationnalité du Logement d'abord, 2021.

26e rapport sur l'état du mal-logement en France, 2021.

27e rapport sur l'état du mal-logement en France, 2022.

21e rapport sur l'état du mal-logement en France, 2016.

Charte des Boutiques Solidarité, 2017.

L'accès à l'habitat des personnes accueillies dans les Boutiques Solidarité, 2016.

L'accompagnement aux droits liés à l'habitat - principes d'intervention et pratiques, 2015.

L'organisation de séjours en Boutique Solidarité et Pension de Famille, 2013.

De l'autre côté de la rue – Histoire des Boutiques Solidarité,

Fondation Abbé Pierre pour le Logement des Défavorisés, 2001.

Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) et associations

Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement, 2018.

Livre blanc des accueils de jour et de nuit de la FNARS Pays de la Loire, 2015.

Espérer 95 (SIAO), Livre Blanc des Accueils de jour/nuit et des équipes mobiles/maraudes du Val d'Oise, 2016.

RAPPORTS

Bacqué, MH. & Mechmache, M.,

Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires, 2014.

OUVRAGES

Rabardel, P. & Pastré, P. (s/d). (2005).

Modèles du sujet pour la conception. Dialectiques activités développement.

Toulouse : Octarès. 260 p.

ARTICLES

Boyer, H. (2013),

« Accueillir, intégrer, assimiler : définitions et éthique.

À propos de l'accueil et de l'intégration des travailleurs handicapés en milieu professionnel »,

VST - Vie sociale et traitements.

Domergue, M. (18/11/2020),

« Combien y a-t-il vraiment de SDF en France ? »,

Alternatives économiques.

Sédrati-Dinet, C. (2015),

« Les accueils de jour, parents pauvres du dispositif d'accueil et d'hébergement »,

Actualités sociales hebdomadaires.

Liens internet du document

PRATIQUE !

Pour vous faciliter la saisie des liens internet de ce document, vous les retrouverez tous sur cette page, vous pourrez également y télécharger ce document en pdf, pour pouvoir imprimer certaines pages, le diffuser, le partager...



www.fondation-abbe-pierre.fr/accueilsdejour

(Par souci écologique, privilégiez le partage du lien vers la page plutôt que l'envoi du pdf qui est assez lourd.)

ENSEMBLE DES LIENS INTERNET DES NOTES DE BAS DE PAGE

LIEN 1 → https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/2023-03/REML2023_WEB.pdf

LIEN 2 → https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_lutteexclusion_fin.pdf

LIEN 3 → <https://www.fondation-abbe-pierre.fr/actualites/les-pics-dor-2-le-palmares-de-la-ceremonie-2020>

LIEN 4 → https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/acces_a_lhabitat_des_personnes_accueillies_dans_les_boutiques_solidarite.pdf

LIEN 5 → https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/dp_cssmp_bilan_fdr_janvier_2022_consolide_dmsmp.13.01.22_.pdf

LIEN 6 → https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/12/publication_travail_pair.pdf

LIEN 7 → https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/lengagement_solidaire_v3.pdf

LIEN 8 → <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45305>

LIEN 9 → <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=43202>

LIEN 10 → https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/principes_fondamentaux_de_laccompagnement_aux_droits_lies_a_lhabitat_adlh.pdf

LIEN 11 → <https://lesrelaisnumeriques.org>

LIEN 12 → https://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2022/02/MANIFESTE_maquette.pdf

LIEN 13 → https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/guide_pratique.pdf

LIEN 14 → https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/cahier_du_mal-logement_des_personnes_sans-papiers_0612_vf.pdf

LIEN 15 → <https://www.hclpd.gouv.fr/bilan-et-statistiques-2008-2020-a45.html>

LIEN 16 → https://www.medecinsdumonde.org/app/uploads/2022/12/MDM-RAPPORT-OBSERVATOIRE-2022_SYNTHESE_WEB_PLANCHES_OK2-1.pdf

LIEN 17 → https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/letat_du_mal-logement_en_france_-_21e_rapport_2016.pdf

LIEN 18 → <http://cestpasduluxe.fr/a-propos/>

LIEN 19 → https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/lorganisation_de_sejours_en_bs_et_pf.pdf

LIEN 20 → https://www.fondation-abbe-pierre.fr/sites/default/files/2023-04/Guide_Prevention_et_reduction_des_risques_2016.pdf

LIEN 21 → <http://cestpasduluxe.fr/>

Remerciements Soutiens...

Un grand merci aux Boutiques Solidarité
de Gennevilliers et de Grenoble
pour les séances de prise de vues.

Avec nos soutiens



Crédits

Coordinatrice

Mélanie Tridon

mtridon@fondation-abbe-pierre.fr

Rédactrice générale

Agence V°IF

Ingrid Fourny

Comité de lecture

[P. 9 →](#)

Design graphique

Rouge italique /

François Moissette

f@rouge-italique.fr

[WWW →](#)

Photos

Hélène Degrandpré

h8.degrandpre@gmail.com

[WWW →](#)



Être humain !

**À partir de l'expérience
des Boutiques Solidarité,
accueils de jour labellisés
Fondation Abbé Pierre**