

Paris
27 septembre
2007

Quel devenir pour les accueils de jour ?



**Fondation
Abbé Pierre**
pour le logement
des défavorisés



Fondation Abbé Pierre
3-5, rue de Romainville
75019 Paris



Tél : 01 55 56 37 00
Fax : 01 55 56 37 01
Siège de la Fondation
boutiquesolidarite@fondation-abbe-pierre.fr



Direction Générale des Affaires Sociales
www.travail-solidarite.gouv.fr



Fondation Abbé Pierre
www.fondation-abbe-pierre.fr



Fédération Nationale des Associations
d'Accueil et de Reinsertion Sociale
www.fnars.org



Association Emmaüs
www.emmaus.asso.fr



Petits Frères des Pauvres
www.petitsfreres.asso.fr



Secours Catholique
www.secours-catholique.asso.fr



Foyer Notre-Dame des Sans Abri, Lyon
www.fndsa.org



« Il faut abandonner l'expression *accueil à bas seuil*, qui produit des dérives de bas seuil d'exigences à bas seuil de financement, et la remplacer par un mot positif : **inconditionnalité**. »

Patrick Doutreligne,
délégué général de
la Fondation Abbé Pierre

Editorial, <i>Frédérique Mozer</i>	p. 2
17 ans après, les Boutiques Solidarité	p. 3
« Au cœur du monde »	p. 4
Participer pour exister, <i>Foyer Notre-Dame des Sans-Abri à Lyon</i>	p. 6
Va-t-on exclure les exclus ?	p. 5
Accueillir, accompagner, animer	p. 10
Du bien-être vers l'autonomie, <i>Boutique Solidarité de Valenciennes</i>	p. 12
Le soutien social global	p. 19
Vivre sans toit, <i>Boutique Solidarité de Fontenay-sous-Bois</i>	p. 21
Une place centrale, un ancrage local	p. 24
La fin de l'urgence ?	p. 25
Face aux pathologies mentales, <i>Boutique Solidarité de Gagny</i>	p. 27
Une question de survie	p. 28
Entrer en résistance	p. 29
Après la journée du 27 septembre 2007, des axes de travail	p. 31
Sources documentaires	p. 32

Lorsqu'il nous est venu l'idée d'organiser cette journée d'échanges sur la question du devenir des accueils de jour, les campements des Enfants de Don Quichotte s'installaient dans la durée, la campagne présidentielle battait son plein et certains candidats évoquaient déjà la fin du phénomène SDF en affirmant que plus personne ne vivrait à la rue à échéance de deux ans. Les premières lignes du PARSA venaient de s'écrire.

Ce texte ne contenait qu'un vague paragraphe sur les accueils de jour. Les principes de non-remise à la rue des personnes accueillies dans les structures d'hébergement et de continuité de l'accueil pouvaient alors nous laisser croire que les accueils de jour n'auraient plus de clients... Mais c'était sans compter sur les difficiles ajustements financiers et organisationnels nécessaires pour atteindre ces objectifs ! Aujourd'hui, la réalité est toute autre. Certes, des dispositions ont été prises pour renforcer l'offre de places d'hébergement, mais la fonction d'accompagnement a le plus souvent été confiée aux accueils de jour qui, eux, assurent la continuité !

Conscients de voir s'inscrire durablement dans l'exclusion de plus en plus de jeunes, de femmes, de personnes fragilisées, il nous a paru urgent de poser le débat du devenir des accueils de jour, de le porter à d'autres mouvements amis afin de provoquer des échanges constructifs et d'interpeller les représentants de l'Etat.

Cette journée, qui a rassemblé près de 300 personnes, acteurs salariés ou bénévoles d'accueils de jour, de représentants institutionnels, n'a bien évidemment pu répondre à toutes nos interrogations. Mais elle a permis de réunir les principaux réseaux préoccupés par ces questions et va maintenant se poursuivre sous d'autres formes (inter réseaux, réactivation de la commission "la rue", capitalisation d'expériences d'accompagnement de personnes vivant à la rue, élaboration de propositions...).

Si le devenir des accueils de jour paraît encore incertain (il est très peu fait référence à leur place centrale dans les programmes en cours), il est important de nous enrichir mutuellement de nos expériences...

Dès à présent, les questions de la domiciliation, de l'hébergement des personnes sans papiers, de l'inconditionnalité de l'accueil, de la santé des personnes vivant à la rue... doivent s'inscrire prioritairement dans nos préoccupations et faire l'objet de prises de positions communes. Nous devons plus que jamais être force de proposition.

Frédérique Mozer

*Responsable du réseau des Boutiques Solidarité
Fondation Abbé Pierre*

Dix-sept ans après, les Boutiques Solidarité

Dès la fin des années 1980, la Fondation Abbé Pierre a décidé de soutenir la création puis le développement d'accueils de jour, nommés « Boutiques Solidarité ». Ces espaces d'accueil, d'écoute et d'orientation s'adressent aux personnes à la rue et leur proposent des services « de base » (café, douche, lessive, consigne...). Si, depuis 15 ans, la FAP accompagne 26 Boutiques Solidarité, elle n'est pas la seule à travailler sur ce champ qui est devenu celui de « l'urgence sociale ». La DGAS (direction générale de l'action sociale) recense, dans son enquête « veille sociale » de juin 2007, 286 accueils de jour ayant des salariés.

On évalue de 750 à 800 le nombre total de lieux d'accueil, portés par des bénévoles de petites associations ou de plus grandes, comme le Secours Catholique, offrant des prestations variées : vestiaire, hygiène...

Depuis quelques années, l'action change de nature. La mission centrale développée depuis l'origine est l'accueil inconditionnel. Aujourd'hui, si cela reste le cœur de l'action pour toucher celles et ceux qui ne s'inscrivent pas dans les dispositifs prévus « pour » eux, ce principe est bousculé par l'évolution des personnes et de leurs

demandes (davantage de jeunes, de femmes, de familles, de sans-papiers, de personnes ayant des problèmes de santé physique et mentale, de personnes vieillissantes). Cela oblige les accueils de jour à diversifier leurs réponses : vers l'hébergement d'urgence, en ouvrant parfois la nuit et vers l'accompagnement social ; à professionnaliser les structures ; à re-composer des équipes, avec le souci d'une complémentarité d'interventions entre salariés et bénévoles ; à travailler avec de nouveaux partenaires.

Les questions d'argent sont au centre des préoccupations lorsqu'il faut répondre à la commande publique, comme aujourd'hui dans le cadre du plan de cohésion sociale et du plan d'action renforcé pour les sans-abri (PARSA), lequel ne dit quasiment rien des accueils de jour. Ils sont pourtant concernés par des mesures telles que l'extension des horaires d'ouverture des structures d'hébergement ; la transformation des places d'urgence en places de stabilisation, avec le risque d'en exclure les populations les plus marginalisées ; le principe de continuité et l'entretien social introduits par la circulaire de mars 2007.

Pour partager ces questions, la FAP a décidé d'organiser cette journée avec la FNARS, le Secours Catholique, les Petits Frères des Pauvres, l'Association Emmaüs, le Foyer Notre-Dame des Sans-Abri et la DGAS, et les membres du réseau des Boutiques Solidarité. C'est une première étape dans la réflexion sur l'avenir des accueils de jour.

Les 26 Boutiques Solidarité du réseau de la FAP ont accueilli en 2006 près de **16.000** personnes différentes, dont 20% de femmes et 80% d'hommes. 20% avaient moins de 25 ans. **390.000** passages ont été comptabilisés, soit en moyenne 55 passages par jour et par Boutique, reçus par près de **400** accueillants (soit en moyenne 6 salariés et 9 bénévoles par Boutique). En 2006, la FAP a consacré **2** millions d'euros au soutien des Boutiques Solidarité, l'Etat n'intervenant qu'à hauteur de **40%** de leurs budgets.

extraits du texte lu par
Ghislaine Valadou
responsable de la Maison
de la Solidarité de Gennevilliers

« Au cœur du monde »

La Maison de la Solidarité de Gennevilliers se situe au nord de Paris, à 3,5 km de la porte de Clichy, à 2300 km de Casablanca, et à 2000 km de Kiev à vol d'oiseau. De 309 personnes en 1995 à 602 la troisième année, le public accueilli c'est Louissette, 58 ans, qui a mis au monde 22 enfants qu'elle ne voit plus, et vit avec Patrick, 39 ans, dans une camionnette aménagée. C'est Michèle qui vit au rythme de sa piqûre de Droleptan et des nuits trop lourdes où elle s'automutile. C'est Jacques et sa caravane au pied des immeubles : « J'aime ma caravane parce que j'ai des comptes à rendre à personne, parce que les murs me gênent, parce que dans un logement il faut fermer les portes et pas faire de bruit. J'aime ma caravane, j'ai 72 ans, je veux mourir dedans, je ne veux pas mourir dans un logement. ». Quelques années après, Jacques a terminé sa vie, transformé et amoureux, dans une maison de retraite. Viennent aussi les plus jeunes que l'école n'a pas retenus, vivant de deal, plongés dans une délinquance qui les font alterner de la prison à l'errance.

Dans cet étrange équipage monté à bord, durant ces « années western », se sont infiltrés les caïds, les racketteurs de pauvres, les vigiles de la Saint Rémi qui sévissent le 6 de chaque mois, et avec ceux-là il faut faire le ménage pour protéger les fragiles. Qu'attendent-ils de nous, ces « naufragés de la vie » comme les nomme Patrick Declerck ? Ils attendent tout, le logement, le travail, les aides alimentaires, le traitement de leurs dossiers administratifs...
1998 : une croissance de plus de 52 % du public

accueilli. Pour la moitié des anciens et l'autre des nouveaux. Cette année là, Sid Ahmed a lancé, le premier jour de l'atelier d'écriture, « Nous sommes des perdus, SDF ça veut rien dire ». Cette année là, la caravane de Jacques est incendiée, Arlette est assassinée par son policier de mari. Johnny, 30 ans, fait des allers-retours entre le Nord où il a sa famille et Gennevilliers. Il vit avec une AAH et la manche. Il téléphone toujours : « J'arrive par le train de 13H23 ».

Le travail d'écriture avec les accueillis est mis en chantier pour faire entendre des voix différentes. « On n'est pas que des mendiants, nous aussi on peut donner », dira l'un d'eux. Le livre s'appellera *Perdu qui comme Ulysse*. Et tous ces Ulysses sont dans la quête de leur Ithaque, tous dans cette embarcation de 150 m2. Mais déjà d'autres Ulysses viennent nous rejoindre ; ils arrivent de Russie, d'Ukraine, d'Arménie, d'Estonie et constituent un groupe d'une vingtaine d'hommes en bonne santé, extrêmement bien élevés, courtois surtout avec l'équipe accueillante, parlant quelques mots de français. Ils se retrouvent toujours entre eux, ils possèdent tous un téléphone portable, ce sont les premiers. Et la violence éclata par les portables : « Avec le fric qu'ils ont, pourquoi ils viennent ici. Ici c'est pas pour eux, ils sont bourrés de pognon, est-ce qu'on a des portables, nous ? ».

Le passage de l'an 2000 a été déterminant dans le changement radical du public accueilli : 1016 personnes différentes, 819 personnes nouvelles, plus de 100 personnes par matinée, surtout des jeunes Algériens célibataires. Dans leurs familles, quelqu'un était déjà venu en France dans les années 1950-1960 ou le temps des vacances. La voiture chargée de cadeaux pour la famille, les cousins, les voisins, des phrases toutes simples : « Viens nous voir, tu verras on a un logement » et ils ont raconté, et la télévision a montré la belle image du pays de Voltaire et des droits de l'homme mais chaque pays a plusieurs images. L'Algérie était dans l'inflation, la surpopulation dans les



Un accueil de jour conçu par et pour des femmes

L'association Femmes SDF de Grenoble a ouvert en décembre 2004 un local près de la gare, qui accueille des femmes de 18 à 70 ans, après une enquête réalisée auprès de femmes vivant dans la rue. Un lieu que ces femmes ont rêvé : accessible par train et par bus, situé dans une rue discrète, un lieu anonyme, où on ne demanderait rien à celles qui viennent, où elles pourraient trouver un bon bain, une bonne douche, un bon lit, un bon café mais pas de repas, juste un petit four pour réchauffer un plat... Un lieu où l'on pourrait parler ou non, s'asseoir, rester le temps que l'on veut, qui ne soit pas ouvert tous les jours... et qui n'accueillerait que des femmes. Les femmes ayant participé à la définition du lieu ont été associées à sa recherche et à son ouverture. Elles en sont devenues les ambassadrices...



Des lieux spécifiques pour les plus de 50 ans

Depuis les années 1990, les Petits Frères des Pauvres ont développé des lieux d'accueil spécifiques pour les personnes de plus de cinquante ans car les personnes âgées en précarité sont fragilisées. Elles vivent plutôt de manière solitaire, ne souhaitent pas entrer en maison de retraite et fuient souvent les endroits où on finira par leur proposer cette solution. Avec l'âge et le vieillissement prématuré, vient aussi la faiblesse qui fait d'elles des proies faciles.

Mettre en place des accueils spécifiques, c'est aussi donner une place particulière à la santé, et accompagner les personnes vers l'accès à un nouveau statut valorisant, devenir retraité, qui permet de travailler sur la reconstruction du lien avec les familles.

Les accueils de jour classiques sont surtout destinés aux personnes vivant à la rue ou dans les lieux d'urgence. Beaucoup de personnes âgées vivent dans des lieux qui, bien que précaires, apportent un vrai toit et ne veulent plus être avec les personnes de la rue.

Pour les Petits Frères des Pauvres, la segmentation de l'offre d'accueil peut être une bonne chose du moment qu'on laisse le choix à ces personnes de fréquenter tantôt un lieu qui leur est « réservé », tantôt des lieux mixant les publics pour éviter la ghettoïsation.

logements, le terrorisme urbain faisait loi. Les services proposés cette année là ont littéralement explosé. Les machines à laver tournaient presque 24 heures sur 24, les douches se succédaient... Durant deux heures, trois services de petits déjeuners... Pour un mois, 396 litres de lait, 55 kg de margarine, 22 kg de café, 88 kg de confitures, 680 pains et le sucre, le cacao, le thé... C'étaient les récits de massacres d'un frère ou d'un cousin de leur village, dits comme ça, doucement, au milieu du bavardage des autres. C'étaient des discussions passionnées et passionnantes, c'était l'écoute de leur désespérance, c'était l'écoute de leur corruption qui était devenue une règle de vie au pays des oliviers. Abderzack, l'un d'entre eux, a écrit dans un récit qu'il nous a laissé : « Oh maman, si tu voyais comment je vis, tu serais choquée et tu demanderais pourquoi j'ai tout laissé... ». Cette année 2000 a été sans doute l'une des plus douloureuses pour les situations rassemblées au quotidien, une année éprouvante pour l'équipe d'accueil, mais cette année là a été la plus riche, la plus forte en intensité, la plus ouverte pour nos esprits, nous avons un peu grandi dans notre humanité. Il faudra attendre 2002 pour qu'un fléchissement se fasse sentir : le public originaire du Maghreb reste encore aujourd'hui le plus grand nombre. Et les autres parcours distants de seulement quelques kilomètres sont présents aussi.

Je pense à Eric, le voyageur de la ligne n°9 du métro, Pont de Sèvres – Mairie de Montreuil. Il citait les stations où il avait dormi, celles où il avait pleuré ; celles où il avait mangé, celles où il avait pissé. Il disait : « C'est drôle, il fait plus froid à Montreuil qu'à Sèvres ». Depuis 2004, la fréquentation sur l'année varie peu : de 750 à 800 personnes différentes. Les situations sont par contre plus complexes. Les personnes fréquentent l'accueil sur un temps

plus long. Le nombre de femmes et d'enfants augmente. Le nombre de personnes en souffrance psychique est constant, mais on note une aggravation des pathologies psychiatriques. Il y a une tendance au vieillissement. Le logement étant insuffisant, la demande de chambres d'hôtels est plus importante, mais les hôtels sont devenus introuvables. Et depuis quatre ans, nous achetons des duvets de l'armée plus isolants que les autres... Mais restons aujourd'hui comme demain : « le cœur du monde » ...

« Il y a quinze ans, on ne pensait pas que les accueils de jour prendraient une place aussi centrale où s'articuleraient les dispositifs d'urgence, qu'ils deviendraient un lieu pivot entre la rue et un toit. »

Patrick Rouyer,
directeur des missions sociales, Association Emmaüs

Trois accueils de jour du centre-ville de Lyon dépendent de cette association créée en 1950.

Ils mettent, chacun avec leurs spécificités, l'accent sur la participation des « passagers » et la reconquête de leur citoyenneté.

Foyer Notre-Dame des Sans-Abris à Lyon.

Participer pour exister

9H30 à l'accueil Saint-Vincent. Un gobelet de café fumant à la main, Mustapha démarre toujours sa journée par un petit tour dans la vaste structure au plafond voûté. Musicien de formation, il a notamment animé une chorale avec ceux que l'on appelle ici les « passagers ». Ceux qui passent, s'en vont parfois vers d'autres errances et finissent par revenir. Longtemps sans-abri, il vit désormais dans un modeste studio, sa guitare classique pour unique richesse. « La musique permet de rester un être humain, de rester debout. » Quelques notes d'Hugues Aufray ou de Brassens, une représentation mêlant des personnes en situation d'exclusion et des enfants du centre aéré voisin, Mustapha estime que le projet a permis à chacun de trouver sa place. « Chanter ou écouter des mélodies, ça touche profondément les gens. Même ceux qui n'osaient pas participer activement, au moins ils étaient présents, avec nous... C'est une oxygénation de l'être. Le corps est un instrument et quand vous le faites vibrer par le chant, c'est vraiment incroyable ! » Un peu de poésie dans un monde de galère.

13H à La Rencontre. Un groupe d'hommes qui fument leurs cigarettes sur le trottoir, devant les fenêtres de la salle commune. Quelques-uns sont en état d'ébriété, le ton peut monter, mais tous respectent les règles du lieu. Lorsque Martine Buhrig, responsable des accueils de jour, se gare avec un coffre chargé de victuailles, trois « passagers » s'empressent d'acheminer les cartons dans la remise. « Chacun met la main à la pâte, c'est important d'impliquer tout le monde », commente-t-elle. Un peu plus tôt, Mohamed a participé au service du déjeuner, apportant salade verte, viande en sauce et yaourts sur les tables. Vivant des rares petits boulots que le voisinage lui propose, au noir, le quinquagénaire est un habitué de La Rencontre. Il s'y sent un peu chez lui, même si l'espoir d'obtenir un vrai logement ne l'a pas complètement quitté.

16H au Relais. « Ce qui me plaît le plus ici, c'est de voir l'humanité sans fard. » Arturo, un vieux monsieur un peu perdu derrière sa barbe blanche, philosophe avec bonheur devant la cheminée. Entre deux parties d'échec, cet ancien Républicain espagnol participe au conseil



de vie sociale, un groupe de réflexion composé des accueillis désireux de réfléchir, ensemble, au fonctionnement de la structure. Règlement intérieur et projets sont ainsi débattus et décidés par les principaux intéressés. « Cela sert aussi à se demander en quoi c'est utile de sortir de notre trou », précise Arturo, particulièrement lucide quant à sa situation. Professeur de sciences dans son pays natal, il a longtemps travaillé comme manœuvre en France. Aujourd'hui à la retraite, il vivote tant bien que mal. « Avec 660 euros par mois, je ne pourrais pas survivre en milieu ouvert, en dehors de l'aide sociale. »

Reconnaissance sociale. Sabine, animatrice au Relais, estime que cet investissement des sans-abri ou des personnes précarisées leur permet de se reconstruire, de retrouver le chemin de leur dignité. « Ils n'ont plus l'habitude d'avoir des responsabilités. Le fait de leur faire confiance, sans être dirigiste, est parfois suffisant pour observer chez certains des changements radicaux. L'envie revient d'avancer, de s'en sortir. » Ce sursaut intervient parfois au détour d'un nouvel espace bibliothèque, d'un atelier photos ou d'une initiation à la peinture. Fabrice, animateur à Saint-Vincent, observe que « les accueillis y expriment toute leur violence contenue, leur passé, leurs traumatismes, à travers des tableaux assez singuliers ». En relation avec des artistes professionnels, les sans-abri jettent ainsi sur la toile toute la rage accumulée la nuit précédente.

D'une structure d'accueil à l'autre, que les « passagers » soient temporairement fragilisés ou franchement cassés par des années de rue, l'essentiel pour Martine Buhrig est de dépasser la notion de service pour aller vers le « vivre ensemble » et la prise en compte de ceux qui ont trop souvent perdu leur citoyenneté, leur identité même.

« Il s'agit d'accompagner la reconnaissance sociale. Pour cela, nous avons mis en place des outils comme les cafés philosophiques. Le tout est d'arriver à former les intervenants capables de porter de tels débats, capables de relancer une discussion et d'accoucher la parole. » Exemple du succès de la logique participative, cet homme d'une quarantaine d'années qui souhaite exposer ses portraits, photographiés avec un appareil jetable, dans le plus grand nombre d'endroits possibles. « Pourquoi ne pas montrer notre travail à la mairie de Lyon ou dans un musée », demande-t-il, les yeux brillants. Il y a quelques mois encore, ce « passager » souffrait d'une profonde dépression qui lui avait enlevé toute envie...



Va-t-on exclure les exclus ?

L'accueil inconditionnel implique que soient reçues les personnes sans aucun préalable lié à leur condition, leur origine ou au regard de leur situation administrative. Les personnes sans-papiers et celles qui sont déboutées de leur demande d'asile ont donc leur place dans les accueils de jour, comme dans les centres d'hébergement d'urgence. Au-delà de cet exemple, les accueils de jour reçoivent – et doivent continuer à recevoir – toutes les personnes qui sont « en dehors » des dispositifs, qu'elles soient à la rue, sortantes de prison ou d'hôpital, isolées, souffrant de problèmes de santé physique ou mentale... Dans les faits, ce principe d'inconditionnalité se heurte à la capacité d'accueil : comment recevoir 300 personnes dans un local prévu pour 50 ? Les questions posées par les participants ont été nombreuses sur ce point et sur ses conséquences : face au nombre sans cesse grandissant de personnes accueillies, devons-nous un jour être discriminants ? La remise en cause du principe d'inconditionnalité ne serait-elle pas la meilleure garantie de l'accès et de la prise en charge des publics les plus en difficulté, les plus exclus ? Comment se situer face à l'arrivée massive de personnes issues des nouveaux pays de l'Union européenne ? Comment adapter l'accompagnement psychologique aux personnes à la rue ? Peut-on ouvrir des lieux acceptant la consommation d'alcool pour les personnes dépendantes ? Les formes d'accueil et d'hébergement « à bas seuil d'exigence » respectent autant que possible le principe d'inconditionnalité, dans la limite des places disponibles... De plus en plus de personnes demandent à bénéficier d'un hébergement de stabilisation, pour quitter les centres d'hébergement d'urgence. Mais le manque de logements sociaux engorge la filière de l'hébergement et l'institutionnalisation des structures produit un écrémage des personnes accueillies. Si l'on dispose de véritables lieux de stabilisation, d'hébergement, de logement, il restera les gens les plus en difficulté dans les accueils de jour, lieux du premier accueil, qu'il faudrait conserver lieux de médiation et de mixité sociale.

« Ceux qui sont sans droits ont droit aux accueils de jour. Ce sont des lieux de citoyenneté, où les plus précaires peuvent être citoyens »

Martine Buhrig,
*responsable des accueils de jour,
Foyer Notre-Dame des Sans-Abri*

Accueillir, accompagner, animer

La fermeture en journée des centres d'hébergement d'urgence (CHU) a suscité la création d'accueils de jour anonymes et gratuits, répondant à l'isolement des personnes et offrant des prestations de base n'existant pas ou peu dans les CHU. Dès leur ouverture, les accueils de jour ont dû prendre en compte la dimension collective d'un tel espace, réunissant des personnes qui, pour la plupart, éprouvent des difficultés à adhérer à un groupe, à une identité partagée.

La loi de juillet 1998, relative à la lutte contre l'exclusion, a rattaché les accueils de jour à la veille sociale et les a reconnus comme des établissements relevant de l'aide sociale qui, avec la loi du 2 janvier 2002, doivent intégrer la place centrale de l'utilisateur et de son parcours personnel.

Les accueillants se trouvent donc à la croisée de trois fonctions : un accueil qui garantit des prestations de base, une prise en compte collective d'un groupe informel et sans cesse renouvelé, et un accompagnement personnalisé, c'est-à-dire à la jonction de l'humanitaire, de l'animation et du travail social. Cette forme nouvelle d'intervention sociale induit de fait une difficulté de recrutement de personnel qualifié liée à un cadrage institutionnel et réglementaire nouveau et à la dimension expérimentale. De plus, la fréquentation exponentielle des accueils de jour entraîne un besoin en personnel qui vient se heurter au déficit généralisé de personnel qualifié dans le travail social.

Ces trois fonctions indispensables, l'accueil, l'animation et l'accompagnement individuel (auxquels il faut ajouter la fonction d'encadrement), constituent-elles pour autant de nouveaux métiers avec des référentiels à construire ? La pratique de l'accueil inconditionnel, articulée autour de prestations de base (laverie, hygiène, repas, domiciliation...) qui sont des supports à la rencontre, est spécifique. La mise en œuvre d'actions collectives dans les accueils, comme ciment d'un lien social avec un public hétérogène, nécessite un savoir-faire et un savoir-être qui n'est pas strictement le même que les métiers d'animation liés à l'éducation populaire. Enfin, le suivi individuel des accueillis s'élabore imparfaitement avec les outils du travail social plus classique, c'est-à-dire une demande et une contractualisation autour d'un projet identifié.

Pour l'Association Emmaüs, cette question des nouveaux métiers amène une autre question toute aussi importante qui est celle de la reconnaissance accordée à ces salariés et donc à ces emplois dans les accueils de jour : statut, diplôme, rémunération correspondante au regard des conventions collectives (comme le demandait un participant : la FAP a-t-elle l'intention de se préoccuper du reste à vivre de certains salariés ?). « L'enjeu est de bien déterminer si l'innovation dans les pratiques professionnelles se concrétise par une nouvelle qualification reconnue par la branche, qui est celle du travail social, et qui sera sanctionnée par un diplôme d'Etat. Cette démarche attesterait que ces fonctions sont devenues des métiers. Mais si tel n'était pas le cas, il faudrait alors proposer des contenus de formation correspondant à ces fonctions (accueil, animation, accompagnement personnalisé) et intégrés dans les cursus des formations qualifiantes existantes. » Actuellement, c'est plutôt la seconde hypothèse qui prévaut. Aux côtés des salariés, de nombreux bénévoles interviennent dans les accueils de jour – dont certains ne fonctionnent même qu'avec eux. Le rôle de ces bénévoles est prioritairement l'accueil, dans sa dimension relationnelle : création d'une relation de confiance, chaleureuse, proposition d'ateliers, aide dans certaines démarches. À partir de cet accueil, sont parfois mises en place des équipes de rue pour aller à la rencontre des personnes les plus désocialisées. Certains accueils de jour associent à l'accueil ou à la maraude des « volontaires », usagers à qui sont confiées des responsabilités dans le fonctionnement du lieu ou dans les tournées de rue. Cela permet à ces personnes d'être dans la réciprocité, de donner à leur tour.

Volontaires et bénévoles sont le plus souvent encadrés par des salariés. Ils agissent dans le cadre d'une charte précisant les droits et devoirs des intervenants et de la structure. Des réunions d'équipe, des temps de formation et d'échange sont organisés pour que tous les intervenants, quel que soit leur statut, puissent monter en compétence.

« C'est à partir de cette rencontre de personne à personne que l'on peut proposer un accompagnement personnalisé. »

*Denise Biard,
bénévole,
Secours Catholique*



Les référentiels métiers

Un référentiel d'activités et de compétences a été établi en 2005 à la demande de la FAP, dans le souci de la professionnalisation des accueillants des Boutiques Solidarité et des hôtes des Pensions de Famille. Quatre activités ont été identifiées : **l'accueil, l'accompagnement, l'animation d'activités et la coordination d'équipe.** Cela pose la question du profil de l'accueillant : **animateur ou éducateur ?** Par ailleurs, un groupe de travail institué au niveau du ministère, avec la participation des fédérations associatives, réalise actuellement une étude sur les métiers de l'urgence.



Cet accueil de jour travaille sur le retour à l'estime de soi, à travers les soins du corps et la santé.

Une équipe mobile hospitalière et une permanence de Médecins du Monde s'inscrivent dans un dispositif qui aide les sans-abri à reprendre leur destin en main.

Boutique Solidarité de Valenciennes.

Du bien-être vers l'autonomie

Les yeux mi-clos, Adolphe laisse couler lentement l'eau tiède sur ses cheveux en bataille. Installé dans le salon de coiffure jouxtant le comptoir de l'accueil, il savoure cet instant volé au combat quotidien pour survivre.

L'animatrice qui rafraîchit sa coupe, sait que la parole se libère volontiers sous l'effet des massages capillaires. Quelques heures plus tôt, un groupe d'accueillis, dont Adolphe, sont allés dégourdir leurs membres endoloris à la piscine. Brasse timide pour les uns, nage du « petit chien » pour les autres, l'essentiel est de profiter du bassin pour se détendre. Le bien-être est au cœur du projet porté par la Boutique Solidarité de Valenciennes.

« Certains sans-abri, à la rue depuis longtemps, n'habitent plus leur corps, explique la responsable Pierrette Caron. Ils le délaissent. Retrouver des sensations agréables est une manière de se le réapproprier. » Dans les locaux flambant neufs de cet accueil de jour directement géré par la Fondation Abbé Pierre, une vaste salle de bain est consacrée aux séances de relaxation et aux soins du visage. « C'est très long pour qu'une personne accepte de se laisser toucher. Si elle décide de venir dans cet espace, c'est qu'elle va déjà mieux. » Techniques japonaises et atelier esthétique permettent ainsi, une fois par mois, de se faire dorloter et de reprendre goût au plaisir.

Région sinistrée. Mais réapprendre à respecter son corps commence par des gestes très simples. Se doucher, laver son linge ou manger équilibré. Outre l'hygiène, les personnes fréquentant régulièrement la Boutique parviennent, grâce à ces repères quotidiens, à retrouver la notion du temps et de la responsabilité individuelle. Chacun est tenu de nettoyer les sanitaires après son passage ou de prendre rendez-vous pour la blanchisserie. « Nous fonctionnons avec des horaires bien précis, afin de stimuler ceux qui sont totalement déconnectés des règles de vie en société », précise Pierrette Caron. De la mousse après rasage pour apaiser les visages, de la « soupline » pour adoucir chemises et pantalons, ces détails comptent dans des parcours de vie si difficiles. Le Nord-Pas-de-Calais est une région particulièrement éprouvée

par le chômage et l'absence de perspectives économiques. Sinistrée depuis les années 1980, elle n'a jamais réussi sa reconversion. Nombre d'accueillis sont les anciens ouvriers des usines de métallurgie et de sidérurgie, aujourd'hui fermées. « Les gens n'étaient pas préparés à un tel désastre, reconnaît la responsable avec amertume. Les jeunes que nous voyons ici ont, bien souvent, un père et un grand-père sans emploi. Trois générations de précaires, ça marque toute une famille. Ils ont l'impression de ne plus avoir aucune utilité sociale. Comment aller bien dans un tel contexte? Beaucoup sombrent dans la dépression, l'alcool ou l'abus de médicaments. Tous les indicateurs de santé sont au rouge dans le Nord. »

Renouer avec la médecine générale. Paul, infirmier, fait partie de l'équipe mobile hospitalière qui vient presque tous les jours à la Boutique Solidarité. « Nous sommes le relais entre l'hôpital, les associations et la Ddass. Un point de repère pour les usagers. Nous avons un double rôle, médical et social, auprès d'une population souffrant de plus en plus de problèmes de santé mentale. » Plaies, pansements et anti-douleurs peuvent ainsi être soignées, apposés et délivrés directement dans la structure d'accueil. Pour les troubles ou les pathologies plus lourdes, l'équipe oriente les sans-abri vers des médecins de ville. « Notre but est de permettre aux accueillis de renouer petit à petit avec la médecine générale, précise Pierrette Caron. « Il n'est pas question de régler tous les problèmes à la Boutique, mais de fonctionner comme un pont vers la société. C'est aux personnes, dans la mesure du possible, d'aller à la pharmacie avec leurs ordonnances. » Également présent lors des maraudes de nuit et dans les autres foyers de Valenciennes, Paul estime être surtout là « pour repérer, être à l'écoute et évaluer les symptômes. » Il arrive également que cette équipe polyvalente mette en place des réunions d'informations, comme par exemple sur les différentes formes d'hépatites et sur les outils de prévention. Une fois par semaine, ce dispositif est complété par la présence d'un bénévole de Médecins du Monde. Outre les troubles liés aux addictions en tous genres, l'un de ces praticiens a remarqué « la résurgence de maladies très anciennes - que l'on croyait disparues - comme la tuberculose, la galle ou encore les maux liés à la malnutrition ». La liste des pathologies de la rue est malheureusement très longue : problèmes dermatologiques, pieds en piteux état,





mauvaise dentition, bronchites... Sans compter les souffrances psychiques encore accentuées par la solitude et la non reconnaissance. La plupart de ces patients ne disposent pas de la CMU (Couverture Maladie Universelle), c'est pourquoi l'équipe de la boutique solidarité les accompagne dans leurs démarches afin de retrouver une couverture sociale. Un agent de la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) vient également tous les quinze jours.

Une véritable « maison ». Qu'ils soient travailleurs sociaux ou professionnels de la santé, tous ces intervenants savent comment entrer en relation avec ceux qui manquent de mots pour parler de leurs souffrances. Des femmes et des hommes qui ont parfois oublié jusqu'à l'existence même de la douleur. Pierrette Caron se souvient d'un sans-abri qui s'est retrouvé mutilé : « Il est venu un jour chez nous avec un orteil gelé. Le membre s'est détaché en enlevant la chaussette... Ce monsieur devait souffrir le martyr, depuis des semaines, sans rien dire. Quand les accueillis parviennent à dire qu'ils ont mal, cela signifie qu'ils existent. C'est un pas énorme.»

L'agencement de la Boutique Solidarité de Valenciennes a été entièrement conçu pour être considérée comme une véritable « maison ». Les murs jaune citron et prune, le bar en bois clair, les fauteuils moelleux du salon, la verrière baignée de soleil. Jusqu'au vieux piano disposé à l'entrée. « Nous souhaitons que chacun puisse se sentir chez lui ici. » Situé à deux pas de la gare, le long d'un boulevard très fréquenté, cet accueil de jour est pleinement ancré dans la vie de la cité. Les sans-abri participent d'ailleurs à des sorties culturelles, au théâtre ou au musée, ou à des ateliers d'arts plastiques. Là aussi, il s'agit de renouer avec des sensations, des modes d'expression et de communication avec les autres. « Les accueils de jour sont des observatoires, ils voient quotidiennement tous les dysfonctionnement de la société, reconnaît Pierrette. Nous luttons pour ne surtout pas devenir des lieux de relégation. Il faut absolument que nous restions un lieu d'interpellation. »

« C'est bien que les accueils de jour aient des temps de fermeture, car les accueillis sont ainsi visibles dans la rue ; si on ne les voit plus, on risque de les oublier »

Claudy Bouderbane
*responsable des Boutiques Solidarité
de Bourges et Vierzon*

Le soutien social global

La mondialisation constitue un facteur explicatif de la pauvreté. Dans une société de plus en plus réticulaire, l'existence sociale est marquée par la fragilisation des liens familiaux, communautaires et sociaux. Face à la précarité et à la souffrance, le soutien social est une nécessité. Les politiques sociales ont été longtemps axées sur l'assistance matérielle, financière et éducative de la population vulnérable dans un contexte d'Etat Providence. Elles cherchent à autonomiser les personnes, par le biais du travail qui doit procurer des revenus, une identité et une participation sociale. Or aujourd'hui, avec la crise du logement et la pénurie d'emplois, la logique de l'urgence prédomine dans le traitement social. De plus, elle est accompagnée de la mise en place de normes répressives appliquées à l'occupation des espaces publics (arrêtés anti-mendicité, anti-vagabondage, etc.).

Dans ce contexte, l'accueil inconditionnel proposé par les accueils de jour permet aux personnes sans abri ou en situation de grande précarité de trouver un lieu convivial et d'échange. Leur perspective de travail social communautaire, bâtie sur la dynamique du collectif, est une source de lutte contre l'isolement de certains individus et de création de liens sociaux pour tous ceux qui les fréquentent. Si les prestations de service (petit déjeuner, repas, hygiène, buanderie, vestiaire, etc.) sont déterminantes, elles se développent en interaction avec des activités qui apportent un véritable épanouissement des divers accueillis. Ces actions collectives favorisent la reconnaissance sociale de la personne

et optimisent ses ressources lors de l'accompagnement social (et médical) dont elle peut bénéficier.

Il existe au moins trois perceptions du soutien social :

- pour l'Etat, c'est un acte politique, un moyen de réalisation des politiques publiques ;
- pour les individus, c'est une des ressources dans l'approche bio-psycho-sociale ;
- pour les communautés ou les groupes, c'est une perception socioculturelle et anthropologique spécifique, y compris le soutien social authentique perçu par le groupe des pairs.

Le soutien social global se définit comme la capacité d'une société :

- à persister dans ses caractéristiques essentielles face aux conditions de précarité et de vulnérabilité des citoyens,
- à garantir leurs droits essentiels et fondamentaux face aux effets pervers du système socio-économique et politique.

La question du devenir des accueils de jour, derniers bastions de la survie pour celles et ceux qui ne parviennent plus à intégrer le dispositif d'urgence sociale, c'est celle de leur reconnaissance (avec les moyens pour leur mise en œuvre) par l'État et les différents acteurs institutionnels. C'est celle de la capacité de leurs responsables à faire connaître leurs actions, leurs résultats et leurs besoins. C'est aussi celle des usagers à faire entendre leur demande au-delà des murs des accueils de jour, afin de bénéficier du soutien social global qu'ils réclament (extraits du livre de Martine Buhrig et Aliou Seye, *Accueils de jour et participation sociale*, Lyon, éd. Chronique Sociale, à paraître).

« En amont de notre réflexion, il faut se demander qu'est-ce qui engendre ces vies, ces ruptures ? Quel est ce monde qui crée de pareilles détresses ? »

Danièle Defert
responsable de la communication,
Fondation Abbé Pierre



Le temps des personnes

Une des missions premières de l'accueil de jour, c'est d'assurer une qualité d'accueil, une présence, de permettre le temps de l'écoute, le temps de la parole afin que la personne puisse se saisir du dispositif. Les accueillis ont parfois besoin d'un accompagnement physique dans leurs démarches, de services basiques, de soutien après l'attribution d'un logement. Ils ont besoin d'un lieu repère, d'un lieu de « soin », car ils « meurent de solitude ». Bien souvent, l'accueil de jour poursuit cet accompagnement adapté sur une période longue, car le passage de relais est difficile. Les personnes sont ainsi accompagnées dans l'instant et dans la durée. « Un travail de relation dans la durée est facilité par un hébergement. Nous sommes malheureusement dans une gestion de la pauvreté, une gestion de la pénurie de logements », dit Hector Cardoso, responsable du département « personnes à la rue et hébergement » du Secours Catholique.



Un grand nombre d'accueillis de la Halte Fontenaysienne vivent dans la rue depuis leur plus jeune âge. Ils se débrouillent entre squats, caravanes et garages vides. Face à l'engorgement du 115, la plupart d'entre eux n'essaye même plus de trouver un hébergement.

Boutique Solidarité de Fontenay-sous-Bois

Vivre sans toit

« Je suis dans la rue depuis sept ans. En ce moment, je dors dans la cage d'escalier d'un immeuble. Comment tu veux que je trouve un travail avec la gueule d'enfoiré que j'ai le matin ? C'est pas très agréable pour l'employeur... » Les mots sont cinglants, le ton résigné. Michaël, 23 ans, est ballotté depuis l'adolescence de foyer en squat, d'hébergement temporaire en coin de trottoir. « Il n'y a rien pour les jeunes. C'est pas moral que les politiques nous laissent dans la précarité. On parle, on parle, mais il n'y a jamais de solutions concrètes. On use notre salive pour rien. » Michaël vient régulièrement boire un café et prendre une douche chaude à la Halte Fontenaysienne. Autour de la table, alors que la pluie ruisselle sur le toit de tôle ondulée, une discussion s'engage à propos du manque de logements. Chacun a besoin de raconter son propre parcours, ses propres galères. Le ton monte parfois, la détresse déborde. Daniel vit dans un cabanon abandonné. S'il est plus mûr, plus posé que son jeune interlocuteur, cet ancien cuisinier n'en est pas moins amer. « Dans le squat, je paye l'électricité mais je ne suis pas chez moi. Quand tu investis ce type de lieux, dis-toi bien que tu peux avoir les huissiers devant la porte à chaque instant... Le fait d'avoir ta clé, tu te dis que tu n'es pas à la rue mais tu ne peux avoir l'esprit tranquille. » Il s'interrompt, la gorge nouée: « J'ai du mal à m'exprimer, tellement je suis énervé. Il faut voir tous ces bâtiments entièrement vides! Pourquoi ne sont-ils pas réquisitionnés et transformés en logement social ? Tout ce que je sais, c'est que je ne veux pas devenir clochard.»

Se réapproprier une parole. Cet accueil de jour, situé à Fontenay-sous-Bois (Val-de-Marne) et agréé par la Fondation Abbé Pierre, a su évoluer en fonction des besoins spécifiques de ceux qui le fréquentent. D'un espace où l'on se pose, la Halte est ainsi devenue un lieu d'accompagnement. Ces démarches restent cependant non contractuelles et reposent sur la libre adhésion des accueillis. L'équipe, essentiellement constituée de travailleurs sociaux, permet aux personnes sans-abri ou désocialisées de renouer avec l'accès aux droits les plus élémentaires: Couverture Maladie Universelle (CMU), retraites, Revenu Minimum d'Insertion (RMI) ou encore carte d'identité. L'association comporte d'ailleurs un service instructeur du suivi RMI.

Outre ce rôle de relais avec les institutions, la Halte coordonne de nombreux projets destinés à se réapproprier une parole trop souvent confisquée. « Lors de la journée du refus de la misère, le 17 octobre dernier, nous avons proposé aux accueillis qu'ils photographient leurs lieux de vie avec des appareils jetables, explique la responsable Viviane Raffin. Le thème de ce travail était : « Peut-on habiter sa ville sans logement? » Nous avons voulu montrer des réalités aussi diverses que des chambres d'hôtel, des garages désaffectés ou des caravanes. » Les clichés, publiés sous forme de journal et mis en valeur

dans une exposition, dévoilent des fragments de survie. Pièces minuscules rongées par le salpêtre, cabanes construites en matériaux de récupération, bidonvilles aux portes de la capitale...

« Avec cette vie-là, un jour ou l'autre, on va crever », reprend Michaël. « Des fois, je ne mange pas pendant deux ou trois jours. » Le jeune homme a travaillé quelque temps dans le bâtiment, mais une séparation brutale avec sa petite amie de l'époque l'a propulsé à nouveau vers l'exclusion. « Quand on est dans la rue, poursuit Daniel, il y a beaucoup de problèmes d'alcool. C'est normal, ça sert à se réchauffer, à oublier. » Le premier acquiesce, les yeux perdus dans le vague: « En hiver, tu es obligé de boire pour rester vivant. » La discussion se poursuit dans un climat électrique. Les critiques se concentrent sur le Samu Social et son manque de places dans les foyers d'hébergement d'urgence. « Faire le 115, ça ne sert à rien », s'emporte un homme accoudé au comptoir du coin cuisine. « Ils n'en ont rien à foutre de nous. Tous les jours, il faut recommencer le même cirque et téléphoner en espérant avoir une place. Pourquoi ne font-ils pas des foyers exprès pour les jeunes ? » Michaël le regarde, l'air las et lance: « Le 115, c'est mort. Je ne perds plus mon temps avec ça. » Avant de sombrer dans le silence, Michaël termine par le manque de boulot et l'inertie des pouvoirs publics: « Sarkozy parle de travailler plus pour gagner plus. Ça ne veut rien dire ! Il faudrait déjà arrêter de mettre la pression aux jeunes et leur donner les moyens de s'en sortir. »

« **Qu'allons-nous devenir?** ». Le public de la Halte est majoritairement masculin, mais le nombre de femmes accueillies est en nette augmentation. « Celles qui ont des enfants parviennent à se maintenir dans une certaine dynamique, analyse Viviane Raffin. Ces mamans ont surtout des problèmes de logement et ne sont pas encore trop coupées de la société. » Depuis le mois de mai, un atelier dont le contenu a été décidé par elles, permet aux femmes qui le souhaitent de se ménager du temps pour partager, offrir aux autres leur culture et leur sensibilité. Quatre thèmes sont déclinés une fois par semaine : la cuisine et la transmission des savoirs, le corps et la valorisation personnelle, les jeux et l'expression, la culture et la rencontre hors les murs. « J'ai bien aimé la manucure », se souvient Colette, 46 ans et séparée de ses trois enfants. « La prochaine fois, quand je reviendrai de l'hôpital, je voudrais aussi qu'on me coiffe les cheveux et qu'on me fasse des soins du visage », glisse-t-elle avec un sourire en coin.

Dans ce petit coin de verdure, situé à deux pas d'un quartier pavillonnaire, l'accueil de jour est parfois le seul point d'ancrage pour ceux qui y trouvent les services élémentaires à une existence digne. Viviane Raffin et son équipe ne cache pourtant pas leur inquiétude face à l'avenir de ce type de structures : « Nous déplorons l'absence de financements publics pour l'investissement. Qu'allons-nous devenir ? La question reste entière... »



Une place centrale, un ancrage local

Élément essentiel de la plate forme de premier accueil au sein de la veille sociale (cf. le référentiel national des prestations du dispositif AHI, DGAS, mars 2005), assurant la prévention d'exclusions encore plus graves, les accueils de jour agissent en lien étroit avec les 115, les SAO (services d'accueil et d'orientation) et les équipes mobiles. Ils ont également une fonction d'observation et d'interpellation afin de signaler les situations vécues par les personnes accueillies. Cette place n'apparaît pas aussi clairement à la lecture de l'enquête réalisée par la direction générale de l'action sociale (DGAS) sur le dispositif de veille sociale (accueils de jour ayant des salariés, 115, équipes mobiles, SAO), à partir des données disponibles en 2005. De 451 en 2000, les services de veille sociale sont passés à 649 en 2005 (+ 43 %), et leurs personnels de 1 339 à 1 973 (+ 47 %). Les personnels des SAO et des 115 ont plus que doublé, le nombre d'équipes mobiles a augmenté de 87 %.

Les accueils de jour enregistrent une hausse plus faible (+ 14 % de structures et + 27 % d'ETP, équivalents temps plein) et 15 départements n'en disposent toujours pas. « Au début des années 2000, constate la DGAS, l'élan de création observé dans les années 1990 est retombé, soit parce que le nombre d'accueils de jour professionnalisés a été considéré comme suffisant, bien que la demande soit très forte, ou bien parce que la rareté des ressources a conduit à des choix défavorables à leur développement. » Les accueils de jour sont les services qui mobilisent le plus de moyens. Avec 913 ETP, ils totalisent 86 % des salariés des trois autres dispositifs (1 060 ETP). Financés à hauteur de 43 millions d'euros, ils représentent 84 % du financement des trois autres dispositifs (50,6 millions d'euros). Mais l'Etat ne contribue que pour moitié à leur financement, alors qu'il finance à 89 % les 115, à 78 % les SAO et à 67 % les équipes mobiles. La contribution des collectivités locales (conseils généraux, communes, intercommunalités) aux budgets des accueils de jour est donc substantielle. C'est une reconnaissance de leur utilité locale.

La DGAS a évalué le coût annuel moyen des prestations par individu et par type de service, qui varie selon les départements : 251 € pour les accueils de jour (183 € pour les équipes mobiles, 163 € pour les SAO, 86,50 € pour le 115). L'enquête estime que 182 000 personnes se rendent dans les accueils de jour, 141 000 recourent au 115, 89 000 fréquentent les SAO et 63 000 sont rencontrées par les équipes mobiles.

Les questions des participants ont souligné la nécessité du rapprochement opérationnel entre, d'une part, accueils de jour, 115, SAO et équipes mobiles, et d'autre part, avec les structures d'hébergement d'urgence et de stabilisation, dans le souci d'une meilleure coordination des interventions et des parcours des personnes.

« Les accueils de jour ne sont pas assez visibles, il sont concurrencés par les samu sociaux, très médiatisés, et maintenant par le Parsa »

Pascal Noblet,
chargé de mission, DGAS

« Un accueil de jour ne peut pas tout faire... Il y a une tendance à ce que chaque structure fasse tout elle-même. Les accueils de jour ne doivent pas se substituer aux services de droit commun » .

François Fassy,
chef du bureau lutte contre les exclusions, DGAS

« Les places de stabilisation sont un outil complémentaire dans un panel de possibilités, qui permet de faire un travail plus ciblé »

Jean-Jacques Merlin, *Fnars*

« Le lieu de vie, ce n'est pas l'accueil de jour, c'est le lieu où l'on est hébergé de manière pérenne »

Agnès El Majeri,
conseillère technique au cabinet de l'adjointe au maire de Paris, chargée des affaires sociales

La fin de l'urgence ?

Le mouvement lancé durant l'hiver 2006-2007 par les Enfants de Don Quichotte, « premier mouvement national des sans-abri, est à l'origine de la première grande réforme. L'urgence est derrière nous » (Pascal Noblet). Adopté le 8 janvier 2007, le Parsa (plan d'action renforcé en faveur des sans-abri) prévoit la refonte du dispositif d'hébergement d'urgence (transformation de places d'urgence en places de stabilisation, élargissement des horaires des centres d'hébergement, principe de continuité de la prise en charge...) et l'amélioration de la fluidité des parcours (construction de logements sociaux et très sociaux, droit au logement opposable, création de places en maisons relais...).

Les places de stabilisation s'adressent à un public désocialisé, à la rue. La durée d'accueil est fonction des besoins de la personne et un accompagnement social continu lui est proposé.

Le principe de continuité impose de « bâtir avec la personne le début d'un parcours évitant les ruptures », sans durée maximale de séjour. Cet accompagnement individuel peut être exercé dans les accueils de jour professionnalisés. Le principe de continuité est très lié à la notion d'inconditionnalité : « C'est l'extension, dans le champ de l'hébergement d'urgence, de ce que les accueils de jour font depuis longtemps » (Pascal Noblet).

L'enquête réalisée par la FNARS auprès d'établissements gestionnaires montre que le Parsa se traduit par une transformation durable de l'hébergement d'urgence (extension des horaires et des jours d'ouverture, modification de la nature), avec des moyens financiers importants mais un faible niveau de concertation territoriale. On constate certaines améliorations dans la prise en charge des personnes : accompagnement social renforcé, articulation entre acteurs et dispositifs, solutions plus stables. Les inquiétudes portent sur la précarité et l'insuffisance de certains financements, l'articulation entre urgence et stabilisation, le manque de solutions de sortie, et la possible remise en cause de l'inconditionnalité de l'accueil pour certains publics (sans-papiers, grands marginaux...).

Inquiétude que l'on retrouve dans les questions des participants : les accueils de jour seront-ils obligés d'être rattachés à une structure d'hébergement afin de traiter l'urgence dans sa globalité ? Quelle cohérence entre accueil de jour et accueil de nuit, sur le même lieu, l'accueil de jour devenant espace de transition vers l'espace de stabilisation ? Que ferons-nous cet hiver, s'il n'y a plus de places d'urgence ? Qu'en est-il du plan grand froid ?... Sur ce dernier point, la circulaire « hivernale » du 19 octobre 2007 revient sur les pratiques précédentes : « La réponse aux situations d'urgence peut amener à reconstituer temporairement des capacités d'hébergement d'urgence là où le besoin s'en fera sentir ». L'urgence, c'est temporaire...

« Les accueils de jour qui hébergent les personnes la nuit, cela vient compenser quelque chose qui n'est pas pensé. »

Patrick Rouyer,
directeur des missions sociales,
Association Emmaüs



Dix places de stabilisation devraient être bientôt construites, spécialement adaptées à un public très marginalisé qui ne trouve pas ses marques dans les dispositifs existants. Pour aller vers une vie en communauté et non en collectivité.

Boutique Solidarité de Gagny.

Face aux pathologies mentales

À l'Hôtel social, situé à deux pas de la gare RER de Gagny (Seine-Saint-Denis), près de 20 % des accueillis présentent des problèmes psychiatriques. Les cas les plus lourds, souffrant de maladies mentales avérées, côtoient des personnes dont le mal-être ne nécessite pas forcément de traitement médicamenteux.

« Ce n'est pas la rue qui crée les pathologies », observe Yves Dervin, responsable de la Boutique. « Qu'ils soient schizophrènes ou paranoïaques, les troubles existaient déjà avant que les mecs ne dégringolent. Mais dormir dehors n'arrange rien, c'est certain. »

Les hommes qui fréquentent cet accueil de jour sont pour la plupart totalement désocialisés, en rupture radicale avec les codes majoritaires. Ils ne dorment même plus en centres d'hébergement d'urgence, ces structures n'étant pas adaptées à leurs besoins. « Nous nous inscrivons dans une réelle acceptation de la marginalité, poursuit Nadia Thibault, éducatrice spécialisée. Nous ne sommes pas dans la normalisation à tout prix. »

Face à ce manque de lieux conformes aux envies et au mode de vie des plus fragilisés, l'Hôtel social travaille sur un projet de dix places de stabilisation. Du sur-mesure qui devrait être intégré aux nouveaux locaux prévus d'ici quelques mois. Il s'agit de chambres individuelles, autonomes, pour une vie en communauté et non en collectivité. « Les cellules seront assez petites pour que les personnes puissent se retrouver et accéder à l'autonomie, précise Yves Dervin. Nous souhaitons toucher un public de clochards, actuellement exclu des places de stabilisation classiques. Nous ne les obligerons pas à se couler dans un moule, en les forçant à respecter des règles d'hygiène trop strictes ou en arrêtant l'alcool d'un coup. Ce dispositif sera beaucoup plus souple car nous voulons simplement que cette vie dans la marge soit la moins douloureuse possible. C'est tout. Nous n'allons pas nous projeter dans un avenir meilleur à la place de ces hommes. »

Cassure familiale. Dépression, délires de persécution, mythomanie, les problèmes de santé mentale se croisent au quotidien entre les casiers de la consigne, les lavabos et le coin petit déjeuner de la Boutique. Ici, un ancien détenu se sent victime d'un complot de la part de l'équipe pénitentiaire. Là, une jeune femme est certaine d'entamer très bientôt une carrière de chanteuse. Contrairement à beaucoup d'autres accueillis, elle vit seule dans un studio à Montreuil mais reste suivie par une curatelle. Scène surréaliste en ce début d'après-midi à l'accueil de jour de Gagny : une dizaine de sans-abri regardent religieusement les « Feux de l'amour » à la télévision. Entre deux nuits dans le froid de la rue, ils n'en perdent pas une miette.

« Ils ont presque tous subi, à un moment ou à un autre, une cassure familiale », analyse le responsable. Le mot « maman » revient tout le temps. Ces schémas de manque affectif sont très présents et alimentent certaines pathologies mentales. A l'inverse, « le miracle de l'amour », comme l'appelle Yves Dervin, peut parfois fonctionner comme un déclic. « Le fait de se mettre en couple, surtout si c'est avec une personne extérieure au monde de l'exclusion, permet d'intégrer la société. »

Outre ces événements intimes, des ateliers « mobilisateurs » ont été imaginés à la Boutique Solidarité afin de susciter une revalorisation de soi et une expression trop souvent enfouie sous un mutisme protecteur. Parmi eux, des séances de théâtre citoyen inspirées du Théâtre de l'Opprimé qui mettent en scène des accueillis dans des piécettes inspirées de leur quotidien: une altercation avec l'agent d'une antenne RMI, un épisode violent avec la police suivie d'une garde à vue ou encore les déboires lors de la recherche d'un emploi.

« Le but est de trouver une alternative, ensemble, à des situations difficiles, précise Nadia Thibault. Ce n'est pas de la psychothérapie. Une fois les sketches travaillés avec des intervenants, nous les présentons lors de séances publiques. Il y a parfois des partenaires institutionnels qui se déplacent, mais c'est plutôt rare... »

Une question de survie

Quel financement pour les accueils de jour intégrés à la veille sociale, respectant le principe de continuité, 7 jours sur 7, 365 jours par an, tenant compte des conventions collectives et de la hausse du coût de

la vie ? Le passage en CROSMS des accueils de jour et des hébergements de stabilisation, en vue de leur accès au statut de CHRS, peut déboucher sur un agrément, mais pas toujours sur des financements pérennes. La recherche de cofinancements auprès des collectivités locales présente un risque, celui de voir l'Etat se désengager à hauteur des budgets trouvés ailleurs. Et, sans opposer les « industriels du social », ensembliers intervenant sur tous les dispositifs, et les « artisans du social », petites structures à taille humaine, quel financement

« Dites-moi ce qui vous manque, je vous expliquerai comment vous en passer. » Coluche



Sortir de la rue. *Conférence de consensus*

La FNARS a réuni une "conférence de consensus" fin novembre 2007 afin de parvenir à définir les lignes de force d'une politique publique en faveur des personnes sans domicile. De nombreux experts (français et étrangers) ont été entendus et questionnés par près de 450 personnes. Un "jury d'audition" a produit un certain nombre de recommandations dont certaines concernent les accueils de jour et surtout les personnes qui les fréquentent :

- ❖ Lancer des travaux sur les coûts économiques, sociaux et humains découlant des situations de privation de logement.
- ❖ Étudier la morbidité et la mortalité différentielle des personnes sans domicile fixe.
- ❖ Élaborer des enquêtes longitudinales auprès des personnes sans domicile permettant d'aborder la question de la sortie de la rue.
- ❖ Soutenir et développer des institutions capables de prendre en compte les modes d'auto-organisation (collectifs de sans-abri, squats, ...). Valoriser et faire connaître les pratiques innovantes en ce domaine.
- ❖ Développer, selon des modalités adaptées, des enquêtes sur les "budgets-temps" des différents groupes de personnes sans-abri afin de mieux connaître leurs contraintes, et ainsi adapter les aides et l'espace urbain à ces variations spatio-temporelles.
- ❖ Développer des politiques publiques temporelles : réflexion sur la continuité des services et prise en compte particulière des temps de "désert social" : la nuit, le dimanche, les vacances... pendant lesquels la situation des exclus devient particulièrement critique. La nuit correspond également à un temps d'accroche particulier par rapport à des populations spécifiques.
- ❖ Favoriser l'exercice de la parole par les personnes sans-abri.

pour ces associations fragiles ? « Il est impossible d'aller de l'avant quand on cherche en permanence de l'argent pour combler les trous », déclare une directrice. « Il est scandaleux que des accueils de jour attendent leurs subventions au risque de fermer », a répondu Danielle Huèges, chargée de mission au ministère, qui se veut « l'interprète des associations auprès de la ministre ». Reconnaisant un « cloisonnement entre les associations selon leurs sources de financement », elle a expliqué que le ministère allait travailler avec les élus locaux, les collectivités territoriales sur « la cohésion des discours, des crédits et des actions ».

Mme Boutin, ministre du logement, de la ville et de la cohésion sociale, avait annoncé quelque temps avant la journée le déblocage de 64 millions d'euros.

Des groupes de travail régionalisés réunissant des membres des comités de suivi du Parsa, des élus locaux, des associations gestionnaires, des associations de riverains, des accueillis... vont être mis en place. La circulaire du 19 octobre 2007 complète ces annonces, en affirmant que « les objectifs du Parsa sont tout à fait en phase avec les missions de la veille sociale ». La thématique des accueils de jour a également été prise en compte lors de la conférence de consensus organisée par la Fnars et le ministère les 29 et 30 novembre 2007.

Reste la question de l'évaluation. Que peut-on évaluer, et comment ? demandent les participants. « On a l'impression que l'on s'achemine vers une politique de résultats. Que va-t-on nous demander ? Il faut construire ensemble des méthodes d'évaluation pour échapper aux tableaux chiffrés dans lesquels on voudrait nous enfermer ». Quelques (rares) services ont conclu avec leurs financeurs (DDASS et/ou conseil général) un contrat d'objectifs et de moyens précisant les résultats attendus de leur action, et leur attribuant les ressources, notamment financières, nécessaires pour les atteindre.

« Je souhaiterais déplacer la question, de “comment sortir de la rue ?” à “comment ne pas tomber à la rue ?”. Quelle politique de prévention pour cela ? »

Luigi Leonori,

*coordinateur de SMES
(Santé Mentale Exclusion
Sociale) - Europe*

Entrer en résistance

La loi DALO (droit au logement opposable) pose un droit universel qui modifie en profondeur les façons de travailler. Le principe de continuité instaure un droit à l'hébergement que les structures doivent évidemment respecter, mais cela n'est qu'une étape dans le droit au logement, qui doit rester notre combat.

Les accueils de jour et les hébergements de stabilisation, bien qu'ils donnent un coup d'arrêt aux parcours chaotiques, ne représentent en effet qu'une phase transitoire dans la vie d'une personne en difficulté. La Fondation Abbé Pierre réaffirme que ce ne sont pas des lieux de « deuxième vie ». Nous ne pouvons pas nous contenter d'adapter, d'agréments la file d'attente qui mène au logement, sinon les accueils de jour deviendront des lieux de désespérance. Les accueils de jour doivent être des lieux de résistance, accueillant de façon inconditionnelle les personnes qui en ont besoin. Avant les papiers, il y a l'homme. Nous devons être fermes et sans concessions, entrer en résistance s'il le faut.

La Fondation Abbé Pierre continuera à apporter son soutien aux accueils de jour afin qu'ils permettent encore à des milliers de personnes de bénéficier chaque année d'un lieu d'accueil et d'écoute, et de vivre le bonheur de la rencontre.



Après la journée du 27 septembre 2007, des axes de travail

Au terme de cette première journée d'échange, la Fondation Abbé Pierre envisage, en lien avec les autres partenaires de poursuivre la réflexion autour des axes suivantes :

- ❖ La recherche d'une meilleure connaissance des accueils de jour, de leurs attentes et de leurs préoccupations.
- ❖ La poursuite de la réflexion sur les métiers de l'urgence et la montée en compétence des bénévoles et des salariés.
- ❖ L'évaluation de la mise en place du Parsa et de son impact sur les articulations entre les accueils de jour et les autres dispositifs d'accueil et d'hébergement.
- ❖ La construction d'un référentiel d'évaluation spécifique aux accueils de jour.
- ❖ La participation des personnes accueillies au fonctionnement des accueils de jour, et leur implication dans ces pistes de travail.

Comité de pilotage

La préparation de la journée a été assurée par un groupe composé de :

Raymond Étienne,
président de la **Fondation Abbé Pierre**
Pascal Noblet, **DGAS**
Patrick Doutreligne, Yves Colin, Chantal Louis, Danièle Defert, Bruno Six, Frédérique Mozer, Patrick Chassignet, Laurence Ferrollet, avec l'appui des responsables des Boutiques Solidarité, **Fondation Abbé Pierre**
Patrick Rouyer, Rachid Benfehlat, **Association Emmaüs**
Hector Cardoso, **Secours Catholique**
Sylvie Lewden, **FNARS**
Claire Granger-Pinard, **Petits Frères des Pauvres**
Martine Buhrig, **Foyer Notre-Dame des Sans-Abri**
Thierry Delahaye, **cabinet Panama**

photos : Joss Dray

les photos qui illustrent cette publication ont été prises en 2005 et 2006 dans les Boutiques Solidarité Fondation Abbé Pierre de Valenciennes et de Marseille, et aux Amis de Jéricho à Toulon

textes complémentaires : Laurence Ubrich

maquette : Costanza Matteucci

impression : Médiagraphic, Rennes

Sources documentaires

- ❖ Circulaire DGAS/1A/LCE/2007 n° 337 du 19 octobre 2007 relative au dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion – Période hivernale 2007 – 2008.
- ❖ Enquête Veille sociale DGAS, juin 2007, www.social.gouv.fr
- ❖ « La veille sociale et ses enjeux » Pierre-A. Vidal-Naquet / CERPE, FNARS, *Recueils et Documents n° 28, septembre 2004.*
- ❖ « Réflexion sur le métier d'accueillant dans un ESI », *Association Emmaüs, février 2005.*
- ❖ « Les hôtes et les accueillants des Pensions de Famille et des Boutiques Solidarité. Référentiel d'activités et de compétences » CRIF, FAP, août 2005.
- ❖ « Cahier des charges des ESI (Espaces Solidarité Insertion) » DDASS 75, Département de Paris, RATP, juin 2007.
- ❖ « Charte des Boutiques Solidarité » FAP, novembre 1999.
- ❖ « Référentiel national des prestations du dispositif Accueil, Hébergement, Insertion » DGAS, mars 2005 (*extraits relatifs aux accueils de jour*).
- ❖ Blog de la conférence de consensus : <http://sans-abri.typepad.fr/>

« Ceux qui sont
sans droits ont droit
aux accueils de jour.
Ce sont des lieux
de citoyenneté, où
les plus précaires
peuvent être citoyens »

Martine Buhrig,
*responsable des accueils de jour,
Foyer Notre-Dame des Sans-Abris*