**Secrétariat d'Etat auprès du Premier Ministre
chargé de l'action humanitaire d'urgence**

RAPPORT DE MISSION
SUR LES
LIEUX D'ACCUEIL DE JOUR

par

Danielle HUEGES

Directrice Générale de l'Association
LES HALTE DES AMIS DE LA RUE

- Mars 1996-

INTRODUCTION

Dans le prolongement de ma mission de médiation de l'été 1995 j'ai effectué à la demande de M. le Secrétaire d'Etat auprès du Premier Ministre chargé de l'Action Humanitaire une mission d'appui technique aux services extérieurs de l'Etat et aux collectivités locales pour aider à la mise en place de structures d'accueil de jour pour les personnes sans abri.

En qualité de médiatrice je m'étais rendue à **PERPIGNAN, VALENCE, PAU, ANGOULEME, LA ROCHELLE et TOULON**, villes où le maire avait pris un arrêté « anti-mendicité ». Chaque fois ces visites sur le terrain avaient été l'occasion de rencontrer l'ensemble des partenaires concernés et de définir en commun ce qui pouvait être amélioré localement dans le domaine de l'accueil et de la prise en charge des populations sans domicile fixe.

A l'issue de ces consultations, des projets ont partout été retenus, et notamment à **PERPIGNAN, ANGOULEME, VALENCE, TOULON et PAU**.

Dans le même temps, la visibilité de ma mission a fait qu'un certain nombre de villes qui n'avaient pas attiré l'attention des médias l'été dernier, m'ont spontanément sollicité pour les aider à réaliser des actions dans le domaine de la grande exclusion. Je me suis ainsi rendue à **MARSEILLE, BESANCON, VESOUL, AVIGNON et ARLES**.

Aujourd'hui je reste bien entendu en contact étroit avec l'ensemble des équipes porteuses des projets. Je participe par ailleurs aux travaux du **Forum Français pour la Sécurité Urbaine** au sein duquel s'organise la réponse des villes festivalières aux problèmes rencontrés lors des grands rassemblements.

Parallèlement, en novembre 1995, sur ma demande, un groupe de travail a été créé afin de réfléchir sur une action à caractère national pour conforter le développement des structures d'accueil de jour.

Ce groupe était composé de

François ARDILLER, *La Mie de Pain*,
Jean-François CANTO, *Secours Catholique*,
Julien DAMON, *Mission Solidarité SNCF*,
Dr Patrick HENRY, *Mission Solidarité à la RATP*,
Pascal NOBLET, *Direction de l'Action Sociale*,
Aline OSMAN-GERAND, *FNARS*,
Pierre REMADI, *D.A.S.S. de Paris*,
Jean-Pierre ROGER, *Emmaüs*,
Jacques SEMEL, *Fondation Abbé Pierre*.

Je remercie chacun(e) pour sa participation et notamment **Pascal NOBLET** qui a bien voulu assurer les fonctions de rapporteur du groupe de travail.

Je remercie également pour leur participation à la réunion «Accès aux Soins» **Pierre BELMANT** (*FNARS*) et **Antonio CANINO** (*Fondation Abbé Pierre*)

PREMIERE PARTIE

REFLEXION SUR LA CREATION D'ACCUEILS DE JOUR

I- Une extension rapide des lieux d'accueil de jour mais aussi le risque d'une dispersion des efforts

Ces dernières années les lieux d'accueil de jour ouverts en direction d'une population très démunie et très souvent à la rue ont connu un rapide développement.

Une enquête réalisée récemment par les Directions Départementales des Affaires Sanitaires et Sociales a permis de recenser une centaine de structures dont les objectifs et les modalités de fonctionnement correspondent globalement au concept d'accueil de jour.

Rappelons ici que les pouvoirs publics ont désormais fixé l'objectif de la création d'au moins un centre d'accueil de jour dans chaque chef lieu de département (cf. circulaire DAS du 10 octobre 1995 relative au dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence pour l'hiver 1995/1996).

Nombreux sont également les réseaux de solidarité, en particulier ceux animés par les associations de solidarité à caractère national, qui ont multiplié des permanences d'accueil, qui, sans offrir toujours la totalité des services et des prestations attendues d'un véritable centre d'accueil de jour, s'inspirent néanmoins d'une philosophie très voisine.

Ainsi la création de lieux d'accueil de jour s'est imposée comme le complément indispensable des efforts entrepris ces dernières années pour assurer l'accueil et l'hébergement d'urgence.

Au-delà d'une offre de services, le centre d'accueil de jour s'affirme comme un lieu privilégié de re-création du lien social, condition préalable à tout projet véritable de réinsertion des personnes à la rue ou marginalisées. Dans un lieu d'accueil de jour, la personne accueillie est prise en compte dans sa globalité.

Dans le même temps, il semble que, sous la pression croissante des besoins, des choix d'organisation, de méthode, de lieu d'implantation soient parfois faits sans que toutes les conséquences prévisibles n'en soient rigoureusement examinées.

La création d'un lieu d'accueil de jour intervient généralement là où de nombreuses actions d'accueil partielles ou ciblées sur un public particulier sont déjà menées. Il n'est pas certain que la création d'un véritable centre d'accueil de jour vienne toujours s'inscrire aujourd'hui dans une dynamique de rassemblement et de coordination des efforts. Le risque existe d'une multiplication assez inefficace d'actions d'accueil entraînant un saupoudrage des financements.

Un tel constat est-il de nature à dévaloriser les très nombreuses actions d'accueil impulsées par des bénévoles ? Non dans la mesure où il s'agit d'abord de viser au maillage de l'ensemble des actions d'accueil. Il ne saurait être question d'éliminer les permanences ponctuelles pour ne retenir que les actions permanentes ou de ne pas tenir compte comme l'a souligné le représentant du Secours Catholique au sein du groupe de travail, de l'existence de dizaines d'actions d'accueil assurées uniquement par des groupes de bénévoles qui offrent pourtant de multiples services chaque jour de la semaine.

Néanmoins il convient aujourd'hui d'affirmer des priorités. A Paris, plusieurs centaines d'actions d'accueil ont pu être recensées. Mais lorsqu'on retient pour critères la mise en

oeuvre d'un accueil ouvert sans exclusive sur de larges plages horaires quotidiennes et offrant une réelle diversité de services et de prestations préalables à un parcours d'insertion, on observe qu'il existe moins d'une dizaine de véritables centres d'accueil de jour. C'est pourquoi, à Paris, sur la base des travaux d'un comité de pilotage, un accord a récemment été dégagé entre l'Etat, la Ville de Paris, la SNCF et la RATP pour créer six nouveaux lieux en 1996.

A partir de cet exemple, et même s'il importe de souligner les grandes différences existantes entre la situation dans les grandes agglomérations et celle des villes moyennes, apparaît clairement la nécessité de donner une priorité à un accueil « professionnel », c'est-à-dire à un accueil associant au sein d'une même structure l'action de permanents salariés (généralement des professionnels de l'action sociale) et l'action de bénévoles formés.

Au moins une structure d'accueil de ce type devrait voir le jour dans chaque ville d'importance moyenne ; plusieurs dans les grandes agglomérations.

Dans cette perspective il semble important d'offrir aujourd'hui un cadre national de définition et de dynamisation de l'accueil de jour, qui pourrait s'appuyer sur trois instruments :

- L'élaboration d'une Charte Nationale de l'Accueil de Jour,
- La constitution d'un réseau animé par un collectif national,
- La création d'un label national.

II - Vers une Charte Nationale de l'Accueil de Jour

La réflexion menée dans le groupe de travail a permis d'avancer substantiellement dans la préparation de ce qui pourrait devenir une Charte Nationale de l'Accueil de Jour.

L'ensemble des participants du groupe ont adhéré au projet de rédaction d'une telle charte et à l'idée qu'un pré-projet de charte soit diffusé et discuté dans les mois prochains dans l'ensemble des réseaux et structures concernés par l'accueil de jour.

Il est proposé qu'une version définitive d'une telle charte puisse être adoptée à l'occasion d'une rencontre nationale qui pourrait intervenir dans le second semestre de l'année 1996.

Ce serait l'occasion de donner une visibilité nationale au développement des lieux d'accueil de jour, de favoriser l'échange entre les divers réseaux nationaux qui animent déjà de longue date de tels lieux, et de briser le relatif isolement des petites structures non rattachées à un réseau national

Dans le groupe de travail, un accord s'est aussi dégagé pour considérer qu'une Charte Nationale pourrait se bâtir à partir des cinq grandes fonctions attendues d'un lieu d'accueil de jour :

L'accueil, la re-crédation du lien social, la fourniture de services et de prestations de base, l'accès aux soins et à l'insertion.

La Charte devrait également évoquer une fonction d'alerte sociale, aborder la question du financement des structures, de l'évaluation des actions et de l'animation d'un réseau, notamment en matière de formation.

A partir des échanges qui ont eu lieu lors de la dizaine de réunions du groupe de travail, un pré-projet de Charte a pu être rédigé.

La difficulté majeure que soulève la rédaction d'un tel document est qu'il doit à la fois permettre que chacun s'y retrouve mais aussi définir ce que devrait être une action d'accueil la plus efficace possible. Tout en évitant d'édicter des normes rigides, un tel document doit fournir des recommandations et des moyens d'appréciation, qui naturellement orienteront par la suite le choix des décideurs, notamment financiers.

Le temps a manqué pour approfondir sur le fond comme sur la forme l'ensemble du pré-projet de charte présenté ci-après. Certains points sont trop peu développés. D'autres aspects non abordés devraient l'être.

Le **Secours Catholique**, jugeant ce pré-projet globalement trop normatif, et la **FNARS** souhaitent approfondir la discussion

Mais il semble parfaitement possible d'obtenir à l'issue d'un tour de table supplémentaire un accord général sur le projet et le contenu d'une Charte. En revanche la proposition d'un réseau national (cf. point III) et surtout la proposition d'une démarche de labellisation (cf. point IV) se heurtent au stade actuel de la discussion au désaccord de la **FNARS**, du **Secours Catholique** et des **Petits Frères des Pauvres**.

III - Développer un réseau national de l'accueil de jour

Actuellement une partie des structures d'accueil sont rattachées à divers réseaux nationaux (**FNARS, Fondation Abbé Pierre, Secours Catholique, Croix Rouge, Petits Frères des Pauvres, etc...**). D'autres lieux d'accueil se trouvent relativement isolés. Une dynamique de rapprochement, de coordination, de confrontation des expériences mérite d'être enclenchée.

Bien entendu l'accueil de jour n'est, dans le champ de l'urgence sociale, qu'un élément parmi d'autres tels que Samu Sociaux, services d'orientation et d'accueil, numéros vert, centres d'accueil et d'hébergement d'urgence, etc.... Il semble néanmoins que les structures d'accueil de jour présentent un profil suffisamment spécifique pour justifier un regroupement souple sous la forme d'un réseau national.

Un tel réseau permettrait d'homogénéiser les pratiques et les préoccupations, par exemple à travers l'organisation de rencontres nationales régulières, de prendre en charge des préoccupations de formation et d'évaluation et répondrait à une fonction d'observation et d'alerte sociale.

Comment un tel réseau pourrait se constituer ? Le groupe de travail n'en a pas discuté dans le détail. Mais, sous une forme à préciser, il est possible de concevoir un organe fédérateur où seraient représentés les grands réseaux de solidarité, les pouvoirs publics, des grandes entreprises intéressées comme la RATP et la SNCF et des personnes qualifiées.

Il ne s'agirait nullement de se substituer à ce qui se fait déjà mais de rassembler pour donner davantage d'élan, d'ambition et de cohérence au développement actuel des lieux d'accueil de jour.

Cet organe fédérateur (collectif national des lieux d'accueil de jour ?) jouerait un rôle d'animation, d'expertise et de soutien technique. Bien entendu la création de lieux d'accueil de jour ne saurait résulter que de décisions locales et dans le projet de pré-charte, il est proposé que dans toute la mesure du possible soient créés localement des comités de pilotage rassemblant l'ensemble des partenaires concernés. C'est le rôle de tels comités que de décider ou non la création d'un accueil de jour. Néanmoins le besoin d'un référent et d'un soutien national est certain.

IV - Créer un label national

Pour la majorité des membres du groupe de travail, le rôle d'animation, d'expertise et de soutien technique joué par un collectif national devrait se concrétiser également dans une démarche de labéllisation des projets assortie de l'engagement d'un soutien financier.

Seraient ainsi reprises et étendues à l'échelle nationale la démarche adoptée initialement par la Fondation Abbé Pierre à travers le label « **Boutiques de Solidarité** » et celle adoptée par le comité de pilotage parisien sous le label « *Espace -Solidarité-Insertion* ».

Dans ce cas l'attribution du label serait assortie d'un soutien financier au projet accordé pour trois ans. Les choix d'attribution du label seraient guidés par la **Charte Nationale de l'Accueil de Jour**.

Cette démarche de labéllisation n'est pas jugée souhaitable par **le Secours Catholique et les Petits Frères des Pauvres**, ces deux organismes craignant qu'elle ne joue défavorablement pour les structures ne répondant pas à l'ensemble des critères. Mais cet écueil ne pourrait-il pas être évité en prévoyant que le collectif national puisse également accorder ou encourager, hors label, diverses aides ponctuelles (aides au démarrage, financement d'une action spécifique, etc...) ? Pour des raisons voisines, la **FNARS** a également exprimé son désaccord à s'engager sur cette démarche de labéllisation. Il n'en demeure pas moins que la démarche de labéllisation, sous réserve qu'elle soit mise en oeuvre souplement et dans le but, non de se substituer, mais de conforter des initiatives locales, constituerait certainement un puissant encouragement au développement de projets d'accueil de jour de qualité.

V - Elargir la perspective

Pour conclure, il semble que le développement des structures d'accueil de jour devrait aussi inciter à une réflexion plus vaste sur certaines évolutions urbanistiques et sociales. Certes ces structures s'adressent à un public démuné et marginalisé. Elles sont les maillons d'une chaîne d'insertion. Mais, si ces structures apparaissent aujourd'hui si nécessaires, c'est aussi parce que certaines évolutions (disparition des bornes-fontaines, des bains douches, des consignes, d'espaces publics de convivialité,...) rendent la cité de plus en plus aveugle à la satisfaction de certains besoins sociaux. Sauf à prendre son parti d'une ghettoïsation des pauvres, la création des lieux d'accueil de jour doit être aussi l'occasion de questionner des choix généraux urbanistiques et architecturaux et des conceptions de la vie publique et sociale qui touchent l'existence de tous.

Des passerelles sont à construire entre le développement de ce nouveau secteur de l'action sociale et, par exemple, les politiques de la ville.

Enfin l'avenir des lieux d'accueil de jour ne saurait être envisagé indépendamment des autres structures dans le domaine de l'urgence sociale (Samu Sociaux, Services d'accueil et d'orientation, équipes de rue, centres d'accueil et d'hébergement).

Pour toutes ces structures se pose aujourd'hui le problème de la création d'un cadre juridique leur permettant d'accéder à un financement public régulier.

Le groupe de travail ne s'est pas précisément positionné sur le projet actuellement en discussion, notamment dans le cadre de la préparation de la loi anti-exclusion, d'offrir à ces structures la possibilité d'une intégration dans le champ de l'aide sociale à la suite de la délivrance d'un agrément en CROSS.

Cependant le groupe s'est prononcé sans ambiguïté en faveur de tout ce qui favoriserait à la fois la reconnaissance institutionnelle des lieux d'accueil de jour et leur accès à un financement pérenne.

J'ajoute que la possibilité pour ce type de structures d'obtenir un agrément en CROSS rendrait sans doute moins nécessaire la démarche de labellisation proposée ici.

DEUXIEME PARTIE

PRE-PROJET DE CHARTE NATIONALE DE L'ACCUEIL DE JOUR

A - PREAMBULE : CINQ GRANDS DROITS

L'accueil de jour apporte une contribution essentielle à la mise en oeuvre effective de cinq droit fondamentaux.

1 - LE DROIT D'ETRE ACCUEILLI

Toute personne, quelle que soit sa situation a le droit d'être accueillie de façon gratuite, anonyme et immédiate. L'accueil chaleureux, attentif et adapté à la situation des personnes très marginalisées, est le fait de professionnels de l'action sociale et de bénévoles formés à cet effet.

Dès le moment précis où elle est accueillie dans une structure d'accueil de jour, la personne, accoutumée à se heurter quotidiennement à des conditions de vie extrêmement difficiles et qui a été exclue ou se sent exclue par toutes les institutions, doit sentir que cette fois il en ira pour elle différemment.

2 - LE DROIT AU LIEN SOCIAL

Toute personne, qui a franchi le seuil d'un accueil de jour, trouve là, toutes proportions gardées, un « chez soi ». Le lieu d'accueil lui est offert pour souffler, se poser, se reposer. La personne accueillie, prolixe ou silencieuse, active ou passive, se voit offrir la possibilité de se sentir moins seule, d'échanger, de retrouver une écoute, de se lier à autrui...

Il ne lui est imposé aucune espèce d'obligations particulières autres que celles qui découlent du respect des quelques règles de base définies en commun pour préserver la sécurité et le confort de tous au sein du lieu d'accueil.

En offrant un havre de paix et un refuge face à la solitude et à la violence de l'univers de la rue, le lieu d'accueil de jour matérialise le droit de tout individu à un minimum de lien social.

3 - LE DROIT D'ACCES A DES PRESTATIONS DE BASE

Les personnes en situation d'exclusion sont chaque jour confrontées à d'énormes difficultés pour simplement satisfaire des besoins aussi élémentaires que se laver, entreposer des affaires personnelles, conserver son image, laver ou repasser son linge.

L'impossibilité de laisser une adresse où l'on peut recevoir du courrier, être contacté, constitue à elle seule une coupure à peu près complète de toute vie sociale normale.

L'accueil de jour doit garantir à toute personne, quelle que soit sa situation, un accès direct à ces diverses prestations sans lesquelles aujourd'hui dans notre société la mort sociale s'ensuit inévitablement.

Par ailleurs l'intervention des responsables d'un accueil de jour doit être à même d'assurer à tout individu qui le demande l'accès à un hébergement d'urgence, à une aide alimentaire et à des soins.

Le droit d'accès à des prestations de base doit également inclure un droit d'information, d'aide et d'orientation administrative, ainsi qu'un droit à pouvoir communiquer avec l'extérieur (téléphone, photocopie, ...) pour faire aboutir ses démarches.

4 - LE DROIT D'ACCES AUX SOINS

Les personnes en situation d'exclusion sont massivement en mauvaise santé. Elles sont très souvent dépendantes de substances diverses. Parfois elles souffrent des pathologies typiques de la rue. Dans presque tous les cas, leur situation est cause ou effet d'une détresse psychique.

C'est pourquoi la préoccupation de la situation sanitaire des personnes accueillies doit être une préoccupation constamment présente au cœur de l'activité de l'accueil de jour.

Un début de réponse sanitaire doit être trouvé au sein même de la structure d'accueil. La structure d'accueil doit par ailleurs servir d'interface avec l'ensemble des institutions de santé et les médecins.

5 - LE DROIT D'INSERTION

Quel que soit le degré de marginalisation de la personne accueillie, l'accueil est à tout moment un cadre de re-socialisation et de responsabilisation. L'action d'accueil favorise le ré-apprentissage de la vie collective. Cela peut aller jusqu'à confier certaines tâches à des personnes accueillies.

Vis à vis des personnes qui ont pu reprendre suffisamment confiance en elles-mêmes pour entamer un parcours de réinsertion, le lieu d'accueil doit offrir une palette de réponses progressives et adaptées.

Dans ce but son action est étroitement coordonnée horizontalement et verticalement avec l'ensemble des partenaires locaux. Le lieu d'accueil est partie prenante d'un travail en réseau qui conditionne son efficacité en tant que maillon dans la chaîne d'insertion.

B - CREER UN LIEU D'ACCUEIL DE JOUR

Un ensemble de considérations doivent présider à la mise en oeuvre d'un projet de création d'un accueil de jour, au choix de son implantation géographique et à son organisation matérielle.

Un centre d'accueil de jour s'inscrit dans un contexte humain et institutionnel qu'il convient d'avoir cerné avec précision avant d'en décider la création.

Quel est le public potentiel ? Son importance numérique ? Sa diversité ? Les personnes qui bénéficieront de l'accueil sont-elles pour l'essentiel déjà connues ou doit-on compter sur un nombre important d'inconnus ? Le site est-il un lieu de passage important ? Autant de questions auxquelles il importe de répondre le plus précisément possible.

Par ailleurs l'ambition d'accueillir les plus exclus et les plus démunis serait vaine si la réflexion préalable n'envisageait pas tout ce qui pourrait être de nature dans la conception même du projet à dissuader certaines personnes de franchir la porte de l'accueil. Le choix d'un lieu disposant d'un espace ouvert (cour, jardin) peut par exemple s'avérer déterminant dans l'accueil de personnes accompagnées d'un animal.

Dans le paysage associatif local, quelles sont les structures qui d'ores et déjà pratiquent diverses formes d'accueil ? Le projet entend-il contribuer à un maillage de toutes les actions d'accueil de proximité ? Les esprits sont-ils ouverts aux collaborations nécessaires ?

Il convient assurément de prévoir un temps plus ou moins long de maturation du projet.

Sur le plan de la méthode, le projet de création d'un lieu d'accueil de jour devrait faire l'objet de la mise en place d'un comité de pilotage regroupant l'ensemble des partenaires les plus concernés. A l'image du Comité de Pilotage Parisien, un tel comité pourrait réunir les pouvoirs publics et les associations mais aussi des entreprises susceptibles d'être intéressées directement ou indirectement par ce type de sponsoring social.

Une fois les grandes lignes du projet arrêtées, il conviendra de prévoir un temps d'information et d'explicitation du projet. Il est essentiel de s'adresser aux élus, à l'opinion, en particulier aux commerçants et aux habitants qui seront riverains du lieu d'accueil. Faute de l'avoir fait, des projets intéressants ont dû être abandonnés en raison des réactions d'hostilité. Il faut être en mesure d'anticiper ces réactions en montrant que l'ouverture d'un lieu d'accueil de jour contribuera à la résolution des problèmes et non à leur aggravation.

Enfin, dès le stade de préparation du projet, il convient d'informer, de sensibiliser et de commencer à tisser des liens fonctionnels avec l'ensemble des professionnels et des services avec lesquels le lieu d'accueil sera amené à collaborer.

Le choix de l'emplacement est évidemment crucial. Sans nécessairement être complètement central, le lieu doit naturellement être facile d'accès.

La dimension du lieu est également essentielle. Trop restreint le lieu d'accueil ne jouerait qu'un rôle de « sas ». Il serait au mieux un lieu d'échange et d'écoute. L'offre de prestations et

d'activités paraît devoir requérir une surface minimale d'au moins 120m². Bien entendu les lieux doivent être clairs et aérés. On doit s'y sentir bien. Bien que robuste et fonctionnel, le mobilier ne manquera pas d'être agréable et confortable.

Enfin un accueil digne de ce nom devrait être pratiqué en continu sur de larges tranches horaires au moins six jours sur sept. Un service minimum devrait être envisagé le dimanche.

C - L'ACCUEIL

L'accueil est anonyme, sans exclusive et immédiat.

La personne accueillie n'a pas à déclarer son identité ou à présenter des papiers. Elle n'est pas accueillie sur rendez-vous. Il n'y a pas besoin d'être référencé par un autre service pour être accueilli. Il n'y a pas d'enquête ou d'entretien préalable, même si ultérieurement, dans une demande d'aide ou d'accompagnement, il deviendra indispensable de recueillir certains éléments d'information sur la personne.

L'accueil est valorisant. La personne qui franchit le seuil d'un accueil de jour doit être assurée d'y être accueillie avec chaleur et disponibilité dans un esprit exempt de tout paternalisme.

Pour cet accueil de qualité on ne saurait compter sur la seule générosité et la bonne volonté. L'accueil doit être exercé par des professionnels de l'action sociale et des bénévoles formés au travail sur la relation.

La définition d'un plan de formation avant et en cours d'emploi sera d'autant plus importante que le public qui est reçu, fragilisé par des mois et des années de galère, souvent hypersensible, présente des caractéristiques et des pathologies qui rendent le travail relationnel extrêmement délicat.

Dans le recrutement des personnels d'accueil, il conviendra de tenir compte de l'image susceptible d'être renvoyée aux personnes accueillies. L'âge et le sexe constituent de ce point de vue deux variables importantes.

La participation de bénévoles à l'action d'accueil est extrêmement souhaitable. Les liens que les personnes accueillies tissent avec les personnes bénévoles sont porteurs d'une reprise de contact avec la société dans son ensemble. Le choix et la formation des bénévoles associés à l'action d'accueil doivent donc être assurés avec la plus grande attention.

La présence dans l'équipe d'accueil d'anciens accueillis est également souhaitable, dès lors que le choix de leur intégration est parfaitement maîtrisé et conforme aux orientations générales du projet de la structure.

Enfin l'attention de l'équipe d'accueil devra en permanence être attirée sur les problèmes difficiles que soulève inévitablement la mixité des publics reçus. Une catégorie de public, du simple fait qu'elle est plus représentée qu'une autre, risque d'entraîner le départ des catégories minoritaires. Dans ce domaine, la marge de manoeuvre des responsables de l'accueil est forcément limitée car la représentation de telle ou telle catégorie dans la structure dépend de très nombreux paramètres sur lesquels ils n'ont qu'une faible prise, à commencer par les grandes tendances à l'oeuvre dans la société qui provoquent l'exclusion. Néanmoins certaines prestations ou certaines modalités de fonctionnement ont des effets certains sur la fréquentation. Si par exemple l'accent est trop mis sur des actions d'insertion, le lieu d'accueil risque de devenir dissuasif vis à vis du public le plus démunis et le plus désocialisé.

Il importe de gérer au mieux la tension inévitable entre l'offre d'un accueil de jour inconditionnel vis à vis des plus démunis, qui est la règle éthique de base de l'accueil de jour, et la nécessité de tenir compte des spécificités et des besoins propres à certains publics. Il est

possible au sein d'un même lieu d'opérer une différenciation dans le temps et dans l'espace. Si l'espace est vaste et modulable, il sera possible de différencier tout en évitant de créer de nouvelles ségrégations. A l'échelle d'une localité il est possible d'articuler l'ouverture d'un ou plusieurs lieux d'accueil en direction des plus désocialisés et l'ouverture complémentaire d'un ou plusieurs lieux plus adaptés à un public spécifique (jeunes, toxicomanes, femmes, ...).

D - LE LIEN SOCIAL

Les personnes exclues, outre les problèmes économiques, sociaux, familiaux ou de santé qui les ont conduites à leur situation de marginalité sociale, éprouvent de grandes souffrances quotidiennes. Elles souffrent de n'avoir pas de « chez soi », d'espace où se sentir bien. Elles souffrent de la solitude. Elles souffrent de la violence. Elles souffrent de leur mauvais état de santé.

Un lieu d'accueil de jour constitue une occasion privilégiée pour ces personnes de retrouver un espace de vie sociale protégée de la dureté des rapports sociaux du monde extérieur.

En entrant dans un lieu d'accueil, ces personnes, que leur situation condamne à d'incessants et d'épuisants déplacements, aspirent d'abord à souffler, se poser, se ressourcer. Elles aspirent à être prises en compte et écoutées par les salariés, les bénévoles et par l'ensemble des personnes présentes.

Pour que le lieu d'accueil réponde à ces aspirations il doit donc être un lieu sécurisant, un lieu non-contraignant, et un lieu de socialisation.

Un lieu sécurisant

Pour cela le respect de quelques règles fondamentales est essentiel. Ces règles sont le plus souvent l'interdiction de la consommation d'alcool, de substance toxiques, l'interdiction des armes et de tout acte de violence.

Faire respecter ces quelques règles et plus généralement créer un climat susceptible de désamorcer les tensions et les conflits qui ne peuvent manquer de survenir, exigent de grande capacité d'attention, d'écoute et de gestion des relations. Ne pas anticiper de telles difficultés et ne pas concevoir en conséquence la formation des salariés et des bénévoles, serait prendre le risque de conduire le projet à l'échec.

Pour autant, le respect des règles n'interdit pas la souplesse et le recours à l'astuce, sans quoi le projet lui-même d'accueil inconditionnel risquerait de s'en trouver invalidé. Prohiber l'alcool n'implique pas que l'individu se présente sans bouteille avec lui. La bouteille sera consignée, rendue au propriétaire s'il regagne l'extérieur, re-consignée s'il revient.

Il est important que chaque structure conçoive son propre règlement intérieur. Les personnes accueillies doivent être associées à son élaboration, son évolution et son respect.

L'instauration de « Groupes de Paroles » se réunissant régulièrement est recommandée. Dans ces groupes seront abordés tous les problèmes relatifs à la vie collective et notamment les problèmes de comportement.

Face aux problèmes rencontrés l'action des responsables de l'accueil de jour doit aussi pouvoir être confortée par l'intervention d'autres professionnels. Les intervenants sociaux et sanitaires, les pompiers et les services de police à proximité doivent avoir été informés et sensibilisés à la création de la structure. Des relations fonctionnelles doivent exister pour permettre l'intervention rapide en cas d'urgence.

Des conseils pourraient être utilement donnés par un « groupe d'appui » réunissant des spécialistes (médecin, psychiatre, juriste, magistrat, ...) en mesure de porter un regard pluridisciplinaire extérieur sur le fonctionnement de la structure et le comportement des personnes et de proposer une aide face aux difficultés rencontrées.

Un lieu non-contraignant

L'offre d'accueil est sans contrepartie.

Sous réserve du respect des quelques grandes règles imposées à tous, la personne accueillie n'est confrontée à aucune obligation particulière.

La personne accueillie n'est confrontée à aucune obligation de parcours d'insertion, ni explicite, ni implicite. Elle est totalement libre de solliciter ou non les différents types d'aide et de services qui lui sont proposés.

En effet, pour une partie du public d'accueil le développement d'un processus de « sédentarisation promotionnelle » sera extrêmement long. Il est illusoire de penser qu'on peut lutter contre la grande exclusion sans se donner le temps de créer des liens affectifs avec les personnes.

L'équipe accueillante ne saurait conclure à un échec de son projet vis à vis de certaines personnes accueillies au seul motif que ces personnes se contentent de venir et d'être là durant des semaines et des mois. L'essentiel est que la personne se sente accueillie et acceptée telle qu'elle est.

En conséquence l'offre de services ne doit pas être présentée de telle sorte qu'elle ait un caractère dissuasif à l'égard de la catégorie de public qui n'y fait pas appel.

Néanmoins l'équipe de la structure d'accueil ne saurait se contenter d'attendre que les personnes se présentent à sa porte. Le cas échéant, il importe d'aller au-devant des personnes dont on sait qu'elles ne viendront pas d'elles-mêmes. L'action d'accueil au sein de la structure doit donc être articulée avec une action de prise de contact dans la rue et les squats.

Ce travail patient relève d'équipes de rue dont l'action d'approvisionnement est indispensable pour convaincre certaines personnes de se rendre au centre d'accueil. Il est souhaitable que de telles équipes comprennent aussi des personnes qui se sont elles-mêmes trouvées un jour en situation de marginalité et qui ont depuis été formées à mener une action sociale complémentaire à celle des professionnels.

Un lieu socialisant

L'action d'accueil des professionnels et des bénévoles doit encourager toute forme, aussi minime soit elle, de prise en charge, d'autonomie et de prise de responsabilité.

En faisant preuve de tact et de doigté, il est possible de provoquer l'envie d'avancer à tout moment, par exemple en matière d'hygiène corporelle et de réappropriation de l'image de soi.

L'objectif éducatif d'encourager tout ce qui va dans le sens de la re-socialisation des personnes ne doit jamais être perdu de vue. Les mille et un aspects de la vie collective qui se créent au sein d'un lieu d'accueil fournissent en permanence des occasions d'impliquer les personnes et de créer du lien social (préparation du café, repas, rangement, ménage, partage des tâches matérielles, etc...)

E - SERVICES ET PRESTATIONS DE BASE

Le lieu d'accueil offre gratuitement ou contre une contribution symbolique des services et des prestations de base.

Un Centre d'Accueil de Jour doit disposer de douches et de cabinets de toilette ; de machines à laver et de séchoirs ; d'un matériel de repassage ; d'une bagagerie où il est possible de déposer des effets personnels en toute sécurité.

Bien souvent les personnes à la rue sont aujourd'hui contraintes à d'exténuants déplacements pour accéder seulement à l'une ou l'autre de ces prestations. Un véritable accueil de jour se doit de les regrouper.

Dans un lieu d'accueil de jour on doit pouvoir se faire domicilier et recevoir du courrier.

Une obligation de réponse à l'urgence en matière d'hébergement, d'aide alimentaire et d'accès aux soins :

Dans tout accueil de jour, toute personne doit pouvoir faire valoir ses droits à un hébergement d'urgence, à une aide alimentaire et à l'accès aux soins. Un début de réponse à ces droits doit pouvoir être immédiatement apporté sur place : espace d'accueil et de repos, espace prévu pour une restauration alimentaire d'urgence et service de boissons chaudes ; rencontre de personnels sanitaires et sociaux effectuant des vacations.

Au delà, le centre d'accueil oriente la personne vers le centre d'accueil d'hébergement d'urgence, le point d'aide alimentaire ou l'institution sanitaire et sociale concernées. Il doit s'assurer que la solution proposée s'est révélée fonctionnelle. Il a une obligation de suivi et d'accompagnement dans le domaine de l'urgence.

Information, orientation et aide administrative :

Dans un centre d'accueil on doit pouvoir s'informer (journaux, documentation,...) et se faire aider et orienter dans des démarches à caractère administratif et social.

Pour faciliter ses démarches, la personne accueillie doit pouvoir accéder sur place aux moyens matériels nécessaires : téléphone, photocopie, machine à écrire, ...

La mission d'aide administrative implique un suivi ultérieur des dossiers afin de s'assurer de l'effectivité de l'accès aux droits (en matière de prestations, RMI, établissement de papiers d'identité, versement de pensions, accès à une couverture sociale,...).

L'expérience montre aujourd'hui que trop peu de centres d'accueil sont en mesure d'offrir l'ensemble des services et des prestations de base énumérés ci-dessus. Les causes en sont multiples : manque de place suffisante, manque de financement, manque de personnel qualifié...

Mais on observe aussi parfois qu'à l'origine du projet l'une ou l'autre des prestations n'avait pas été jugée indispensable.

Une superficie suffisante et une organisation matérielle adaptée constituent des pré-conditions à l'offre de ces divers services et prestations. Un espace important est requis pour entreposer du vestiaire, des bagages, du linge de toilette, de la vaisselle, des produits alimentaires. Certaines activités (entretien personnalisé ; visites médicales ; soins du corps ; lieu de repos,...) exigent des espaces séparés des espaces d'accueil, de convivialité, de détente, d'expression.

Se résigner à occuper un espace dont on sait d'emblée qu'il ne permettra pas d'assumer certaines fonctions indispensables, c'est se condamner à devoir recréer une autre structure ailleurs à brève échéance.

F - L'ACCES AUX SOINS

La très grande partie des personnes qui fréquentent les accueils de jour est en mauvaise santé. Explicite ou implicite, la demande d'accès aux soins est très forte. La préoccupation sanitaire sera donc en permanence au coeur de l'activité du lieu d'accueil de jour.

Les souffrances des personnes à la rue ont pour cause première la solitude, conséquence des multiples ruptures familiales, sociales et affectives. Très souvent les personnes sont aussi dépendantes de produits toxiques ou frappées par d'autres pathologies typiques de l'univers de la rue (affections dermatologiques, respiratoires, ...).

En fonction des besoins, un lieu d'accueil de jour prévoit l'intervention en son sein de médecins sous la forme de vacations ou d'autres intervenants tels qu'infirmier(e)s, podologues, dentistes, psychologues, psychiatres, alcoologues, ...

Il s'agit ici de promouvoir une médecine d'écoute, de diagnostic et d'orientation.

Cette médecine est d'abord relationnelle. Face à une population exclue du monde de la santé ou qui estime l'être, il s'agit d'abord de recréer un contact, y compris corporel, avec la personne dont la situation est prise en compte dans sa globalité. Il s'agit de donner la parole, de désangoisser par rapport à l'institution, à l'hôpital. Au centre d'accueil de jour peut émerger une demande de soins grâce à la chaleur humaine du lieu.

Le médecin y intervient comme intervient le médecin de famille au domicile de ses patients. Il y prescrit des traitements d'urgence, symptomatiques et de courte durée. Il peut y délivrer les médicaments conservés sous sa responsabilité dans la pharmacie possédée par le centre d'accueil.

Le lieu d'accueil joue surtout un rôle d'interface entre les personnes accueillies et l'ensemble du corps médical et des institutions sanitaires.

A ce point de vue il importe de faire passer le message auprès de l'opinion publique, des pouvoirs publics, des institutions sanitaires et sociales et des personnes accueillies elles-mêmes qu'en aucun cas ne se pratique dans les centres d'accueil de jour une seconde médecine ou une médecine caritative.

Parfois des personnes accueillies au centre de jour notamment des personnes en situation irrégulière sont orientées vers un centre de soins gratuits du type de ceux gérés par **Médecins du Monde ou Médecins Sans Frontière**. Mais le recours aux Centres de Soins gratuits ne saurait être que ponctuel. Procéder autrement serait finalement entériner la marginalité des personnes et ne pas les inscrire dans une logique de citoyenneté à laquelle elles aspirent.

En promouvant une médecine d'écoute, d'alerte et d'orientation, les lieux d'accueil favorisent l'ouverture du corps médical et des institutions à la demande des personnes. Le lieu d'accueil cherche à tisser les liens nécessaires avec les médecins et l'hôpital. Les responsables de l'action d'accueil recourent à la pratique des lettres d'accompagnement. Ils doivent s'efforcer de garder le contact avec les personnes en cas d'hospitalisation.

Aujourd'hui les véritables obstacles dans l'accès des personnes démunies au droit commun de la médecine ne sont pas de nature juridique. Certes faire reconnaître les droits à la couverture sociale des personnes et à leur prise en charge reste souvent un parcours semé d'embûches. Mais les blocages dans l'accès aux soins proviennent d'abord des mentalités. Ce sont ces mentalités que les lieux d'accueil de jour s'efforcent de faire bouger.

Enfin les lieux d'accueil de jour sont aussi appelés à jouer un rôle d'observatoire, d'alerte et de dépistage dans le domaine sanitaire utile à la société dans son ensemble.

G - L'INSERTION

L'accueil de jour est un maillon dans la chaîne d'insertion.

Le lieu d'accueil apporte une réponse adaptée aux différents niveaux de re-socialisation et de re-dynamisation des personnes accueillies. L'offre des prestations y est présentée de telle sorte que les personnes accèdent aux différents niveaux par des propositions réalistes en fonction de leur état et de leur volonté.

Au delà de l'offre ponctuelle d'aide et d'orientation, les responsables de l'accueil de jour peuvent être amenés à définir avec le concours de la personne qui a suffisamment repris confiance en elle-même un véritable parcours d'insertion. Cette démarche de projet est conduite à partir d'entretiens approfondis sous la forme d'un appui régulier et prolongé. Ceci implique pour la personne accueillante une véritable obligation de suivi. Il devient le référent de la personne, celui auprès duquel elle sait qu'elle pourra toujours s'adresser, y compris et surtout en cas d'échec, quand il lui faudra re-amorcer son parcours. Tout est mis en oeuvre pour que les échecs provisoires et partiels ne soient pas culpabilisants.

La fonction d'insertion exige une mise en réseau du Centre d'Accueil sur un plan horizontal et vertical. C'est en tirant le meilleur parti de l'ensemble des outils disponibles localement que les responsables passent les relais nécessaires aux personnes désireuses de se réinsérer.

Pour favoriser cette mise en réseau, les lieux d'accueil de jour devront être intégrés dans les divers schémas et plans départementaux destinés à organiser l'accueil, le logement et l'insertion des plus démunis.

Dans la diversité de l'offre possible de prestations on retiendra spécialement :

Celles de nature à re-dynamiser l'individu par l'accès à toute une gamme d'activités : ateliers d'expression, d'écriture, d'activité artistique, d'ergothérapie, ateliers de loisirs, de sport, de détente.

Celles de nature à favoriser l'accès à l'emploi : création d'une cellule emploi où les possibilités de la personne accueillie seront évaluées et la personne mise en rapport avec tous les types de possibilités d'emploi : ANPE, entreprises d'insertion, travail intérimaires, petites annonces privées, ...

On valorisera aussi tout ce qui dans le fonctionnement quotidien du centre est susceptible de fournir des occasions d'impliquer et de responsabiliser les personnes.

Dans certains cas des personnes accueillies souhaitent s'impliquer dans le fonctionnement de la structure au point de vouloir faire partie de l'équipe animatrice. Sous réserve que cette intégration soit parfaitement maîtrisée, il est important que cette volonté soit prise en compte.

Certaines tâches et fonctions internes à la vie du centre peuvent parfaitement être confiées à des personnes accueillies. Cependant le recours à des personnes accueillies sous une forme bénévole ou par le biais de contrats type CES ne saurait avoir pour seul motif les contraintes financières qui pèsent sur la vie associative. Un contrat de type CES sera une excellente formule s'il contribue à la réinsertion de la personne. Elle ne le sera pas si elle a pour effet de confiner quelqu'un dans le milieu de la rue dont il voudrait s'éloigner. Elle ne le sera pas

d'avantage si elle a pour conséquence qu'une personne marquée par les épreuves détourne à son tour en prise de pouvoir sur les autres la responsabilité qui lui est confiée.

H - L'ALERTE SOCIALE

Un lieu d'accueil de jour joue une fonction d'alerte auprès du corps social tout entier.

Il doit porter fortement un certain nombre d'exigences et de demandes sociales. C'est une des ses fonctions en tant qu'observatoire social.

D'ores et déjà les lieux d'accueil devraient jouer une fonction d'alerte particulière par rapport à quatre catégories de publics qui les fréquentent.

L'accueil des jeunes désocialisés constitue une part très importante de leur public. Les lieux d'accueil doivent aider à mieux faire connaître les besoins de cette partie grandissante du public des personnes en errance. Nombreux sont par ailleurs les étrangers en situation irrégulière qui se pressent dans les lieux d'accueil de jour. Voilà des personnes dont la situation d'exclus dans la société résulte le plus souvent d'une situation juridique et non de ruptures graves affectives et sociales, qui les auraient conduites vers une marginalisation de plus en plus grande. Il est de la responsabilité des lieux d'accueil de jour d'alerter l'opinion et les pouvoirs publics sur les multiples conséquences de cette situation. En premier lieu il n'est certainement pas de l'intérêt de la société de laisser grossir le flot des marginaux sociaux. Par ailleurs cette situation est de nature à remettre en cause la fonctionnalité même des lieux d'accueil de jour. En effet, si les institutions sanitaires et sociales, craignant de plus en plus les représailles éventuelles que leur vaudrait l'accueil de cette catégorie de population, dirigent ces personnes vers les lieux d'accueil, les centres d'accueil de jour seront rapidement submergés par une catégorie de population pour laquelle ils n'ont pas été conçus. C'en serait fini de l'espoir de réinsérer dans la société les dizaines de milliers d'exclus et d'errants pour lesquels les centres d'accueil représentent le dernier espoir de retour à une vie normale.

L'alerte doit aussi être donnée à l'égard de la situation de personnes très démunies et très malades, personnes atteintes du sida ou de diverses maladies chroniques, dont l'état de santé n'implique pas une hospitalisation permanente mais pour lesquelles tout projet de réinsertion est illusoire. Pour ces personnes fréquenter un accueil de jour constitue à tous égards un pénible pis aller. Il est du devoir de la société d'offrir en nombre suffisant les lieux de repos que ces personnes recherchent désespérément

De la même façon, des personnes dont les difficultés sociales et psychologiques sont telles qu'il est également parfaitement illusoire d'espérer une réinsertion sont aujourd'hui condamnées à errer malgré leur âge et leur état de santé. Pour elles aussi les centres d'accueil ne sauraient être que des pis-aller. Pour ces personnes devraient s'ouvrir des lieux qui permettent la rencontre avec un personnel spécialisé et des lieux de vie à taille humaine et respectant leur dignité.

I - L'EVALUATION

La structure d'accueil de jour doit être en mesure d'évaluer la pertinence de son action au regard des grandes fonctions présentées ci-dessus.

Cela exige que l'équipe d'accueil se donne le temps et les moyens de la réflexion. La pratique du bilan mensuel d'activités apparaît indispensable.

Il importe aussi d'obtenir l'avis, le conseil et le regard des partenaires extérieurs. C'est un rôle qu'entre autres fonctions pourrait jouer un groupe d'appui à la structure qui rassemblerait des spécialistes de diverses disciplines (psychologue, magistrat, médecin,...).

Des outils d'évaluation existent. L'apport du réseau « **Boutiques de Solidarité** » animé par la **Fondation Abbé Pierre** apparaît de ce point de vue considérable. Les « **Boutiques** » ont adopté un système d'enregistrement statistique des informations qui a été monté en étroite concertation avec les personnes qui saisissent localement les données. Les personnels ont été formés à l'utilisation du logiciel et chaque boutique a été dotée d'un micro-ordinateur. Etendre cette démarche de la **Fondation Abbé Pierre** apparaît extrêmement souhaitable.

Le nouveau secteur de l'action sociale que représentent les centres d'accueil de jour se doit d'être également innovant dans le domaine de l'évaluation.

J - FINANCEMENT

Comme de nombreuses structures créées ces dernières années dans le champ de l'urgence sociale, les lieux d'accueil de jour souffrent d'abord d'un manque de moyens. Certaines structures fonctionnent sans aucun salarié. Lorsque des salariés qualifiés ont pu être recrutés, ils sont souvent en nombre trop réduit pour faire face à toutes les demandes alors que le public accueilli s'accroît rapidement. Le niveau des rémunérations est généralement très inférieur à celui qui devrait rémunérer un travail exigeant une grande technicité.

Bien qu'il n'apparaisse pas souhaitable de fixer au niveau national des normes en matière de budget type de fonctionnement (telles que celles qui ont par exemple conduit le comité de pilotage parisien à fixer pour Paris à 1,8 MF le budget de fonctionnement souhaitable d'une structure d'accueil). Le budget de fonctionnement minimal d'une structure d'accueil de jour devrait prévoir la rémunération d'au moins deux salariés à temps plein.

Par ailleurs les structures dans le cadre de l'urgence sociale souffrent généralement de la précarité de leurs financements. La discussion annuelle des budgets, outre les efforts et le temps qu'elle mobilise, handicape gravement la stabilisation des équipes, leur qualification et la possibilité de mener le travail de longue haleine nécessaire en direction du public accueilli.

Rien ne saurait justifier aujourd'hui la précarité des financements de ce secteur de l'action sociale.

D'une façon générale, il apparaît indispensable que l'ensemble du financement des lieux d'accueil fasse l'objet de convention tri-annuelles liant les différents partenaires (Etat, collectivités locales, entreprises, ...) et l'association gestionnaire.

K - UN RESEAU NATIONAL

La constitution d'un réseau national des structures d'accueil de jour correspond à un réel besoin de coordination et de confrontation des expériences locales.

Compte tenu de la grande hétérogénéité des profils des personnes qui composent les équipes d'accueil, l'existence d'un réseau national, prenant par exemple l'initiative de rencontres nationales régulières, permettra d'homogénéiser les pratiques et les préoccupations.

Compte tenu de la nature même du public accueilli, dont une partie se déplace de ville en ville, des liens étroits entre structures au plan national permettront aussi d'assurer un meilleur suivi de certaines personnes.

La fonction d'alerte sociale, pour être valablement exercée, implique également que les observations locales soient synthétisées et reprises au plan national.

Enfin la mise en place d'un réseau national apparaît aussi particulièrement nécessaire en matière de formation des personnels. Les premières évaluations de l'activité des structures d'accueil de jour font notamment apparaître un grand besoin de formation des bénévoles. Mais les autres catégories de personnels, par exemple les personnels de santé appelés à effectuer des vacations, devraient de même pouvoir être formés à la spécificité du public et de leur intervention dans les structures d'accueil.

TROISIEME PARTIE

MISSION D'APPUI TECHNIQUE

PERPIGNAN

COMITE DEPARTEMENTAL DE L'URGENCE SOCIALE.

Ce comité a été créé à la suite d'un arrêté préfectoral en date du 7 août 1995.

Il a pour objet le traitement de l'urgence sociale par la mise en oeuvre d'une politique d'accueil et d'insertion.

Il est composé des représentants des services de l'Etat, des collectivités locales, de l'association départementale des Maires et des associations caritatives et il se réunit une fois par mois afin de traiter en priorité des actions définies par un plan de travail établi par les services de la D.D.A.S.S. des Pyrénées Orientales.

CENTRE MEDICO-SOCIAL : CASA JAUMET

Cet ancien bain douches appartenant à la Mairie devait être transformé dans le courant 95 en centre médico-social pour la population en difficulté de PERPIGNAN.

Après différentes interventions, j'ai réussi à convaincre l'équipe municipale d'ouvrir aussi ce centre à la population en errance et de permettre que l'accès aux consultations, soins infirmiers et hygiène puisse venir en complémentarité de l'action de la **Boutique SOLIDARITE**.

EQUIPES TECHNIQUES DE RUE

Elles sont placées sous la direction du médiateur de rue dans le contrat-ville. Ces équipes dépendent pour leur gestion administrative du **Collectif Solidarité 66**.

ACCUEUIL DE JOUR

Une mise à disposition par la Mairie à l'association **L'OUVRE-TOIT** d'un local situé à côté du nouveau centre médical *CASA JAUMET* permet de recevoir tous les jours les personnes envoyées par les équipes de rue ainsi que celles qui ne vont pas à la Boutique Solidarité.

Cet accueil permet aussi de pouvoir immédiatement diriger vers les structures existantes tous ceux qui ne les connaissent pas.

PROTOCOLE D'ACCORD

Un protocole d'accord entre l'Etat, la municipalité, le CCAS, L'OUVRE-TOIT et SOLIDARITE 66 a été signé. Ce protocole d'accord fixe la participation de chacun dans le fonctionnement des équipes de rue et de la Casa Jaumet.

VALENCE

Si l'opération de mise en route d'un premier accueil d'urgence à partir du mois d'Août a été une réussite, il faut dire que les actions menées ensuite n'ont pas été très cohérentes.

Nous nous étions proposée d'appuyer la mise en route de deux nouvelles actions :

- . Création d'une structure d'accueil d'urgence par la **CROIX ROUGE**
- . Déménagement et Réaménagement de **L'ETAPE**

Lors d'une réunion organisée à la **DDAS** et regroupant l'ensemble des partenaires, j'avais eu le sentiment que mon appui était « *dérangeant* » surtout par rapport au collectif en place. Toutefois, j'avais adressé un courrier au maire de Valence, au Président de la Croix-Rouge ainsi qu'à la DDAS pour les informer que je restais à leur disposition en cas de nécessité.

Il y a quelques jours j'ai appris indirectement que **L'ETAPE** avait dû fermer provisoirement pendant 15 jours en raison de problèmes graves de violence et que la structure mise en place par la **CROIX ROUGE** ne rendait pas les résultats escomptés.

Sur ma demande un rapport m'a été fait par la **DDASS**.

L'INTERVENTION DE LA CROIX ROUGE

La Croix-rouge a rempli la mission qu'on lui avait confiée aussi bien qu'elle pouvait le faire, au vu des moyens fournis.

La ville de Valence a commencé par fournir des caravanes pour loger les SDF mais elle a mis à sa disposition un local inadapté.

L'association ouvre ses portes vers 19 heures. Elle assure le repas du soir : 40 à 50 personnes sont accueillies chaque soir, 20 personnes sont hébergées la nuit. Un gardien est présent en permanence. Une équipe de deux personnes (un secouriste et un chauffeur tourne dans la ville dans une camionnette. Elle recueille certains sans-abris et les amène au local s'il reste de la place. Le matin, les occupants sont mis dehors, sauf s'ils sont malades. Un psychologue passe le mercredi matin et le vendredi matin ; il intervient tant pour les personnes accueillies qu'auprès du personnel.

Après le 30 mars, la mairie retirera à la Croix-Rouge l'ancien local des pompiers qu'elle lui prête pour l'instant. L'incertitude règne donc sur la suite des événements : l'association n'a pas l'intention d'abandonner sa mission et cherche de nouveaux locaux, éventuellement dans une commune voisine de Valence.

D'autre part, la Croix-Rouge regrette d'avoir du personnel précaire et mal formé. Elle souhaiterait un plus grand professionnalisme.

Il semblerait, suite à un entretien téléphonique avec Patrick LABAUNE, Maire de Valence, que celui-ci serait prêt à pérenniser l'action de l'Association, si un appui « parisien » était apporté pour la mise en place d'une structure plus professionnelle.

L'ETAPE

Quelques erreurs d'appréciation, lors de l'installation dans les nouveaux locaux ont été commises. L'arrivée des SDF en grand nombre, les problèmes liés à un encadrement avec un personnel non formé et une situation précaire ont été mal pris en compte.

Depuis la réouverture, l'élaboration d'un règlement intérieur a permis de mieux gérer le lieu. Actuellement 40 à 50 goûters sont servis chaque jour, mais les personnes présentant des troubles liés à l'alcool ou à la drogue sont toujours refusées.

Si le SECOURS CATHOLIQUE continue sa mission dans le calme le DIACONAT PROTESTANT a dû arrêter la distribution des repas car certains groupes faisaient peur aux bénévoles qui sont toutes des femmes.

Il y a de nombreuses interventions de la police nationale qui a de plus en plus de problèmes avec les SDF. Elle estime qu'environ la moitié de la population difficile est drômoise. Pour les autres lorsque ce sont des personnes en situation régulière elle propose que le CCAS ou la Croix-Rouge payent un billet de train afin qu'elles retournent dans leur région, dans le cas des étrangers en situation irrégulière, elle demande un renvoi pur et simple dans leurs pays d'origine.

La situation de VALENCE est assez préoccupante aujourd'hui car il semble que le conflit de cet été ne soit pas du tout réglé du moins en ce qui concerne la Municipalité. Toutefois, je pense que nous pouvons peut-être encore essayer de proposer quelques solutions qui cette fois pourraient être acceptées compte-tenu des problèmes rencontrés ci-dessus.

ANGOULEME

Dans cette ville la **DDASS** a été un « *promoteur* » remarquable des différentes actions que nous avons décidées de mener à la suite d'une réunion courant novembre dernier pour pérenniser sur une année les suites données à l'Arrêté de Juillet dernier.

La municipalité au travers du **CCAS** a mis en route un dispositif léger d'intervention de rue, la **Boutique SOLIDARITE** continue sa mission d'accueil de jour et le **Centre Pénitentiaire**, par le biais d'une formation professionnelle des détenus dans les métiers de la cuisine, pourvoit à la distribution d'environ 100 repas par jour.

Le collectif gérant la **Boutique SOLIDARITE** avait émis le souhait de déménager afin de pouvoir accéder à un local plus important. La municipalité a proposé divers endroits. A ce jour toutes les propositions qui ont été faites au collectif ont été refusées. Il semblerait que la municipalité, au travers d'une Association para-municipale, ait décidé d'ouvrir quand même un autre accueil de jour. Des discussions sont actuellement en cours pour l'élaboration de ce nouveau projet.

TOULON

L'accueil et l'orientation des personnes en grande difficulté et sans logement sont réalisés sur l'aire toulonnaise par un dispositif particulier, le **SAO (Service d'Accueil et d'Orientation de Toulon)**. Ce dispositif s'inscrit dans le schéma départemental et concrétise une action commencée à la fin de l'année 1994.

La mission du **SAO** est de répondre aux besoins vitaux et immédiats de toute personne en situation de rupture et de détresse en lui fournissant l'accueil, l'écoute, l'évaluation de sa situation au regard de son histoire en vue de son orientation vers une structure ou un organisme susceptible de répondre à sa demande.

Le public accueilli est constitué de toutes les personnes en situation de précarité.

L'Association **LES AMIS DE JERICHO**, gestionnaire du *S.A.O* et de la *Boutique Solidarité* ont dénoncé la convention du 12 avril 1995 le 10 janvier dernier considérant leur impossibilité de continuer d'en assurer le fonctionnement de façon satisfaisante.

. La **D.D.A.S.S.** du Var a émis des réserves sur les motifs qui ont été évoqués dans la lettre de dénonciation.

Après mon intervention un nouveau montage est en cours d'élaboration, suite au transfert de l'activité **SAO** sur un autre site, qui amènera les partenaires concernés à revoir les modalités de son fonctionnement et le porteur du projet.

Actuellement sur TOULON l'accueil de jour est assuré par l'Association **les AMIS DE JERICHO**. La population accueillie est majoritairement masculine, âgée de 26 à 45 ans, originaire du département.

D'autre part, une opération **BUS DE NUIT** est mise en oeuvre de novembre à mars. La mission du bus est d'aller à la rencontre des personnes qui ne sont pas encore intégrées dans les réseaux existants. Le bus assure la distribution d'une soupe chaude, d'un repas froid ainsi que des couvertures et des duvets

Cette opération est gérée par le **CCAS** de Toulon qui met le bus et le chauffeur à la disposition des associations partenaires (**Amis de Jéricho, Entr'aide Protestante et Promo-Soins**).

Sans doute n'est-il pas nécessaire que toutes ces actions soient intégralement maintenues pendant les mois d'été vu les conditions climatiques de TOULON, mais il conviendrait de tenir au compte que cette période est très difficile pour des publics connaissant des troubles cardiovasculaires aggravés par la chaleur et l'alcool. C'est durant l'été que les structures ont à connaître le plus de décès parmi la population accueillie.

PAU

Un certain nombre d'intervenants sociaux (CCAS, Associations Caritatives, CHRS, etc.) ont ouvert au mois de novembre 1995 un accueil de jour « **POINT D'EAU** » pour les plus démunis avec un financement assuré par l'Etat, le Conseil Général, la CAF.

Une première réunion de bilan a été faite le 12 janvier dernier. L'accueil a enregistré le passage de 206 personnes. Cette période de démarrage a permis à l'ensemble des services concernés de confirmer la réalité de l'existence d'un besoin : la distribution des « petits déjeuners » du **Secours Catholique** dans le local. Toutefois, les conditions matérielles de ce transfert posent quelques problèmes en particulier le montant des travaux nécessaires qui semble trop élevé.

Lors de cette réunion il a été également souligné l'excellente collaboration entre professionnels et bénévoles.

La coordination et la réflexion se poursuivent d'une part sur ce projet de regroupement des petits déjeuners et d'autre part sur l'opportunité d'étendre l'action de *POINT D'EAU* tant en termes d'amplitude horaire qu'en termes de travail social mené vers l'extérieur et visant à aller au-devant des quelques personnes n'ayant encore recours à aucune structure, y compris celle-ci.

LES PROJETS EN COURS

Actuellement à la demande de certaines **D.D.A.S.S. et de certaines municipalités** j'effectue une mission d'appui technique dans les villes de **MARSEILLE, ARLES, BESANCON et VESOUL** pour l'ouverture d'un accueil de jour.

Les projets de **MARSEILLE et BESANCON** sont bien avancés et je pense que leur ouverture pourra intervenir dans les 4 mois à venir.

En ce qui concerne **ARLES et VESOUL**, nous n'en sommes qu'aux opérations préliminaires et je pense qu'il faudra compter sur une ouverture d'ici fin 1996.

LES VILLES FESTIVALIERES

En association avec le **FORUM FRANCAIS pour la SECURITE URBAINE**, nous avons proposé aux villes organisatrices et hôtes de grands rassemblements culturels (**LA ROCHELLE, BOURGES, AURILLAC, ANONAY, CHALON SUR SAONE, LIBOURNE, PERPIGNAN et AVIGNON**) de se rassembler et d'échanger des expériences et pratiques en matière de dispositif d'accueil des populations errantes lors de ces rassemblements.

Tout au long des réunions qui ont été organisées les représentants des municipalités, des différents services d'Etat et des associations ont partagé leur expérience et leur réflexion sur ces questions.

Peu à peu on s'est aperçu que progressivement c'est la venue de populations errantes, en nombre croissant, différente de la population en tant que telle, qui pose le plus de difficultés dans la gestion des problèmes de sécurité. Le sentiment d'insécurité grandissant, les réactions hostiles des habitants dûes à la présence de cette nouvelle population, font que les villes doivent intégrer d'autres préoccupations que celle afférentes au festival sous peine de compromettre les festivités.

Les priorités qui sont ressorties des différentes discussions sont les suivantes :

Prévenir les troubles à l'ordre public, organiser un réseau entre partenaires concernés dans lieux où sont accueillies les populations errantes, développer une politique de prévention en matière de toxicomanie, favoriser une politique de réduction des risques en matière de SIDA. Une politique de sécurité n'a de sens que si elle est accompagnée d'une politique d'accueil des populations errantes.

Toutefois l'amélioration des dispositifs ne peut se faire sans une connaissance réelle de la population. A ce jour quelques réponses ont été données, mais elles restent toujours assez vagues, une étude approfondie n'ayant jamais été élaborée.

L'errant est majoritairement de sexe masculin, le plus souvent âgé de 17 à 25 ans, originaire de petites villes, souvent issu d'une famille modeste et une fois sur deux d'une famille séparée ou recomposée. Il est à noter la présence de festivaliers d'autres pays européens dont en particulier les **TRAVELERS** originaires de Grande-Bretagne.

Une majorité d'adolescents compose la population en grande errance dont bon nombre d'entre-eux sont sous l'emprise d'adultes marginaux, exerçant une attirance réelle et jouant un rôle initiateur de conduites déviantes. La présence massive des **TRAVELERS** pose de nouvelles difficultés avec l'organisation de soirées « **RAVE** » où ecstasy et LSD circulent.

Les professionnels qui offrent leur aide aux populations errantes sont confrontés à des résistances liées à une méfiance de cette population à l'égard de ces professionnels qu'ils assimilent à des contrôleurs sociaux. Il faut beaucoup de patience, d'écoute et d'attention pour qu'un climat et une relation de confiance s'installent.

Les problèmes auxquels doivent répondre les villes festivières dépassent le caractère local lié au territoire où se déroulent les manifestations. Ce constat justifie le soutien qu'il est nécessaire de leur apporter.

A l'issue de la dernière réunion qui s'est tenue à **LA ROCHELLE**, où l'Etat était représenté par la **D.LV**, la **P.J.J.** et le **Secrétariat d'Etat à l'Action Humanitaire**, le réseau des villes du **Forum Français pour la Sécurité Urbaine**, constitué autour de la question des populations errantes, a pris la décision de mettre sur pied dès cette année, un groupement d'appui aux villes organisatrices de Festival et aux populations errantes.

Ce groupement a pour objectifs :

- . Apporter un appui aux équipes locales chargées d'assurer le bon déroulement des manifestations sous la forme de conseils et de formation,
- . Assurer un suivi social des jeunes en grande difficulté tournant à travers la France des villes festivals,
- . Approfondir la connaissance de ces populations pour mieux assurer leur prise en charge tout au long de l'année par les dispositifs de droit commun.

Pour assurer la **réalisation** de ces objectifs les villes souhaitent la création d'un groupe d'appui pluridisciplinaire associant services dépendants de l'Etat et services dépendants des villes.

Ce groupe comprendrait des juristes, des policiers, des éducateurs, des médecins, des travailleurs sociaux. Ces personnes viendraient en appui lors de réunions informelles aux actions locales en cours

Le réseau insiste aussi sur la nécessité de développer l'intégration culturelle de ces jeunes en difficulté dans les festivals

Les **Francofolies** de **LA ROCHELLE** accueilleront la première action de ce dispositif d'intérêt public, original et novateur.

Danielle HUEGES