

Centre d'Accueil Ôvives - 5Ponts

Projet d'établissement

2020-2025

Un lieu de partage et d'avenir pour tous à Nantes



SOMMAIRE

Glossaire	1
INTRODUCTION	3
PREAMBULE	4
I- Présentation de l'association	4
A) Historique.....	4
L'association des Eaux Vives	4
B) La gouvernance générale de l'association	5
C) Effectif	5
II- Présentation du pôle Nantes métropole.....	6
PARTIE 1 : L'historique de la fabrique du projet	7
Genèse du projet.....	7
Constats au local	7
1. Un public précarisé.....	7
2. Une réponse inadaptée et parcellaire à la grande précarité	7
B) Emergence du projet	8
5Ponts : un projet socio-urbain solidaire	10
I- Un centre d'accueil à guichet unique	10
II- Un projet d'inclusion au sein d'un village solidaire.....	12
Un restaurant solidaire.....	12
Une ferme urbaine	12
Boutique Solidaire.....	13
Plate-forme de bureaux	13
Logements.....	13
III- Une intégration dans un quartier en plein renouvellement : trois ambitions dans trois cercles concentriques.....	14
IV- Un travail partenarial.....	15
V- Calendrier du projet	16
Les objectifs pour les personnes en très grande difficulté	17
I- Mise en conformité des normes.....	17
II- L'imbrication de plusieurs offres	17
III- L'ouverture 24h/24 et 7j/7	18
IV- Droit à l'essai et recommencement	18
Pont vers le vivre ensemble	19
I- Intégré au cœur d'un quartier solidaire	19
II- Rencontre et partage pour favoriser l'inclusion.....	19
Pont vers le pouvoir d'agir	20
I- De la co-construction à la co-gouvernance	20
II- Les personnes accueillies des 5Ponts : actrices.....	20
Pont vers le logement	21
I- Continuité.....	21
II- Innovation.....	21



Pont vers la santé	22
Santé et bien-être	22
I- Un public précarisé et en rupture de soins	22
II- Une réponse adaptée, multiple, complémentaire et coordonnée.....	22
III- Descriptif volet santé 5Ponts.....	24
Pont vers l'Emploi	26
Insertion professionnelle « bas seuil d'exigence »	26
I- Point de départ : un dispositif d'insertion peu adapté.....	26
II- Groupe appui travail 5Ponts.....	26
III- Insertion à bas seuil d'exigence de résultat	26
Une démarche de recherche action pour accompagner le changement	27
Les missions du Periscop et les conclusions des séminaires	28
I- Accompagner l'association , sur le plan méthodologique, dans la mise en place d'une réflexion avec l'ensemble des acteurs internes (usagers, bénévoles et professionnels) visant à approfondir et formaliser le passage de la notion d'accueilli à celle d'accueillant, ainsi que le passage de l'insertion à l'inclusion.	29
A) Méthodologie et processus	29
B) Règles de fonctionnement.....	29
1) Les prérequis	29
2) Les bases	30
C) Thématiques travaillées lors des séminaires :	30
D) Éléments clé du passage de la notion d'accueilli à celle d'accueillant, de l'insertion à l'inclusion, issus des séminaires.....	31
E) Retour sur chacun des séminaires	32
Séminaire 1 : L'inclusion sociale, le don & le contre don – des valeurs au changement de paradigme	32
Séminaire 2 : Accueilli, Bénévole, Professionnel, une place pour tous, une place pour chacun	35
Séminaire 3 : Pair-aidance et pouvoir d'agir	36
Séminaire 4 : Les droits et les devoirs ; entre règles et libertés pour vivre ensemble.....	39
Séminaire 5 : Retour sur le changement de paradigme : l'inclusion comme ligne directrice du don et le contre don puis les prolongements et perspectives	43
II- Evaluer avec l'association la pertinence des expérimentations en mettant en évidence les freins et leviers par rapport aux changements attendus, ceci à travers ses propres observations (recherche participative) et par le biais de réunions avec les participants.	48
III- Confronter les résultats des réflexions et expérimentations avec des notions théoriques et des études existantes.	50
A) Les concepts de don et de contre-don énoncés par Marcel Mauss	50
B) Girard : La rivalité mimétique et le processus de Bouc émissaire.	51
IV - Développer des outils opérationnels pour le nouveau fonctionnement, co-construit avec usagers, bénévoles et salariés, tenant compte des leviers et freins repérés.	54
PARTIE 2 : Centre Accueil ÔVIVES	55
LES ACTEURS	55



I- Public accueilli	55
Situation générale	55
II- Caractéristiques des accueillis	57
Accueil de jour	57
Halte de nuit.....	57
Hébergement	58
III- Bénévoles	59
A) La place des bénévoles.....	59
B) L'accueil des bénévoles	59
C) Les missions.....	60
D) Les évolutions.....	60
IV- Voisins.....	61
V- Le partenariat au cœur d'un projet concentrique.....	61
A) Définitions	61
B) Au centre d'accueil 5Ponts Ôvives	62
C) Dans le village solidaire	62
D) Dans le quartier	62
E) Les partenaires financiers	63
1. Les financements d'investissement.....	63
2. Les financements de fonctionnement.....	63
VI- La place de chacun, une place pour tous	64
A) Changement de paradigme	64
B) Une démarche-action.....	64
1. Des expérimentations	64
2. Une mobilisation des trois catégories d'acteurs : les séminaires	65
C) Les consensus.....	65
Les perspectives	66
OFFRE DE SERVICE : STRUCTURES	67
I- Accueil de jour	67
A) Missions.....	67
B) Règlementation et qualification des missions	67
II- Passage Jour-Nuit	69
III- Halte de Nuit.....	69
A) Missions.....	69
B) Règlementation et qualification des missions	69
IV- Hébergement.....	70
A) Missions.....	70
B) Règlementation et qualification des missions	70
OFFRE DE SERVICE : Modalités d'intervention.....	73
I- Accueil	73
Bases théoriques	73
II- Mise en œuvre.....	74
III- Animation	75
Règlementation et qualification des missions	75



A) Les acteurs.....	76
B) Typologies d’animations	76
Le programme d’animation :	77
C) Partenariats.....	77
D) Notre philosophie.....	77
IV- Accompagnement Social	78
A) Missions.....	78
B) Règlements et qualification des missions	78
C) Méthodologie.....	80
OFFRE DE SERVICE : PONTS EMPLOI et SANTE.....	82
I- Dispositif Premières Heures (DPH).....	82
A) Public.....	82
B) Processus d’accueil et de suivi de la personne sur le dispositif	83
C) Les grands principes de DPH	83
II- ACCOMPAGNEMENT VERS LA SANTE.....	84
Objectif des actions :	84
A) Actions.....	84
B) Méthodologie :	85
C) Acteurs :	85
ORGANISATION DU TRAVAIL.....	86
I- Composition d’équipe, Fiches de mission, Plannings	86
II- Espaces de travail et équipements.....	87
A) Equipements de travail :	87
B) Espaces de travail :	88
C) Procédures de travail	88
III- Transmission, réunion – Analyse de pratiques.....	88
A) Réunions.....	88
B) Analyse de pratique.....	89
IV- La sécurité.....	89
V- Le ménage et l’entretien	89
VI- Recrutement, Gestion des compétences	89
A) Recrutement.....	89
B) Entretiens Annuels et Professionnels (EAP) - Plan de formation	90
C) Formation.....	90
D) Dans un contexte de climat social donné	90
VII- Communication externe et interne.....	91
PRINCIPES D’INTERVENTION	92
I- Les sources des principes d’intervention	92
A) Rappel des valeurs inscrites dans le projet associatif	92
Textes de référence.....	92
Les références théoriques et principes qui guident nos actions.....	94
1. Le rétablissement :	94
2. L’Empowerment :	94
3. L’Inclusion :	95
Références communes élaborées lors de nos séminaires salariés/bénévoles/accueillis	95
Ethique traduit en modalité de travail.....	96



I- Laïcité :.....	96
II- Sexualité :	96
III- Secret partagé : Partage d'information à caractère secret	97
IV- Inconditionnalité	98
A) Définitions	98
B) L'accueil inconditionnel.....	99
V- Gratuité.....	99
Droits et devoirs	102
I- Règlement de fonctionnement	102
II- Violences/Sanctions	102
III- Sécurité.....	103
IV- Accueil des animaux	103
V- Jardin	104
OBJECTIFS D'EVOLUTION	105
I- Fiches Action.....	106
Action n°1 : Intégration dans le quartier.....	106
Action n°2 : Développement du pont-emploi	108
Action n°3 : Développement du pont- santé	110
Action n°4 : Place des accueillis/pair-aidance	112
Evaluation	115
L'évaluation est un temps important de l'activité pour réajuster les pratiques à l'évolution des besoins, ainsi qu'à rendre compte des activités.	115
CONCLUSION.....	117



Glossaire

ADT : Aide à Toute Détresse

AHI : Accueil Hébergement Insertion

ASBL : Association Saint-Benoit Labre

CAARUD : Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues

CASF : Caisse de l'Action Sociale et Familiale

CCAH : Comité national Coordination Action Handicapée

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

CFPD : Centre Fédératif Prévention Dépistage

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CNHR : Centre Nantais d'Hébergement des Réfugiés

COFIL : Comité de Pilotage

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CSE : Comité Social et Economique

CSSCT : Commission Santé, Sécurité et Condition de Travail

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

DPH : Dispositif Premières Heures

DRDJSCS : Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

EAP : Entretiens Annuels et Professionnels

ELPP : Equipe de Liaison Psychiatrie et Précarité

ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail

ETP : Equivalent Temps Plein

FLE : Français Langues Etrangères

GEM : Groupe d'Entraide Mutuel

HLM : Habitation à Loyer Modéré

IDE : Infirmier Diplômé d'Etat

IP : Intervenant de proximité
IRP : Instance Représentative du Personnel
ISE : Intervenant Socio-Educatif
MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées
MST : Maladies Sexuellement Transmissibles
OMS : Organisation Mondiale de la Santé
PASS : Permanence d'Accès aux Soins Santé
PHI : Pharmacie Humanitaire Internationale
PLAI : Prêt Locatif d'Aidés d'Intégration
PLIE : Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi
PLUS : Prêt Locatif à Usage Social
PMR : Personne à Mobilité Réduite
PRAPS : Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins
PRH : Pôle Relation Habitant
RNP : Référentiel National des Prestations
RSA : Revenu de Solidarité Active
SAMOA : Société d'Aménagement de la Métropole Ouest-Atlantique
SAMU : Service d'Aide Médicale Urgente
SIAE : Structures d'Insertion par l'Activité Economique
SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
STARIP : Service Temporaire d'Accueil des Réfugiés par leur Insertion logement et Professionnelle
UIA : Urban Initiative Actions
UNAFAM : Union Nationale des Amis et Familles des Malades psychiques
ZAD : Zone à Défendre

INTRODUCTION

Ce projet d'établissement est le résultat de nombreux mois, voire d'années de travail pour l'ensemble des équipes de salariés, bénévoles, accueillis et partenaires. Il représente le point final du « projet 5Ponts » tout en se posant comme première pierre du centre Ôvives.

Ce projet d'établissement, comme l'ensemble du projet 5Ponts a été travaillé avec l'ensemble des équipes par différentes méthodologies de travail : séminaires, groupes de pairs, réunions d'équipes ...

Écrit à plusieurs mains, mélangeant les styles, intégrant la parole de tous, ce patchwork pose les bases d'un lieu d'accueil et des cinq ponts qui le composent.

Ce projet d'établissement est écrit et formalisé plus de 6 mois avant l'entrée dans la structure, son appropriation. Dès lors, nous nous laissons la possibilité d'une réévaluation et d'une réactualisation de ces textes dès 2021.

Nous avons souhaité présenter ce projet en deux parties distinctes. La première est consacrée au projet 5Ponts et ce qui a été appelé pendant de nombreuses années « la fabrique du projet ». La deuxième partie, plus projective, permet la présentation du centre Ôvives. Amorcé par la première partie, ce deuxième temps décrit la manière de travailler, d'évoluer, de vivre, d'accompagner, d'être accompagné et accueilli dans le centre.



PREAMBULE

I- Présentation de l'association

A) Historique

En 1972, Marion CAHOUR, médecin retraitée, a créé un lieu d'accueil et d'écoute animé par des bénévoles, à l'attention des personnes isolées dépendantes de l'alcool. Très vite, ce lieu de rencontre a été confronté à la détresse de personnes en grande précarité humaine et sociale, ce qui a nécessité la création d'un deuxième lieu plus spécifiquement destiné aux malades psychiques. Pour mieux répondre à cette situation, une association loi 1901 « le petit club Sarrazin » est déclarée le 21 avril 1976. Rapidement, les bénévoles créent un lieu d'écoute, un restaurant et lieu d'accueil de jour. En 1980, la création d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale a fait évoluer l'association par l'embauche de travailleurs sociaux. Puis les activités se diversifient par la création :

- En 1986 d'un établissement d'insertion par le logement.
- En 2002 d'un service dont l'activité est destinée aux étrangers.
- En 2007 d'un service favorisant la mobilité et l'insertion.

L'association des Eaux Vives

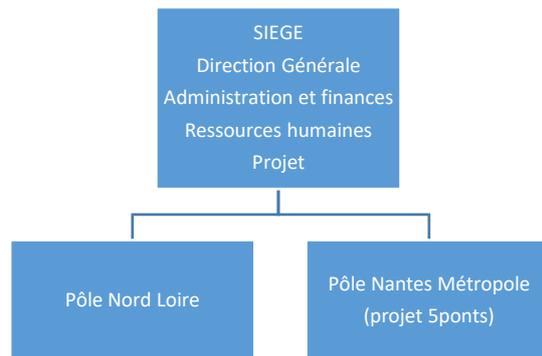
Les Eaux Vives - association loi 1901, - assure une mission dans le champ de l'exclusion. Elle fait partie du mouvement Emmaüs depuis 2013. L'association met en place des services et des établissements pour répondre aux besoins des personnes en grande précarité matérielle, physique, sociale, psychologique. **L'association Les Eaux Vives** trouve son origine et sa richesse dans son histoire, avec les femmes et les hommes qui s'investissent et s'y succèdent depuis 1976, pour la faire vivre et faire évoluer son projet : **lutter contre toute forme d'exclusion et lutter pour l'inclusion des plus démunis. Par ses services d'accueil, d'hébergement, d'insertion**, elle met en œuvre des actions et des établissements suivant l'évolution des besoins des personnes en grande difficulté sociale et/ou psychologique. Elle intègre les usagers de l'association dans la construction des projets.

En 2019, l'association a réorganisé ses activités. Jusqu'alors, les missions se déclinaient en 4 pôles d'activité :

- Un pôle Accueil Urgence : accueil de jour, accueil de nuit, hébergement d'urgence, hébergement accompagné.
- Un pôle Hébergement et Logement : hébergement accompagné, hébergement pour personnes en difficultés psychiques et sociales, service d'accompagnement social lié au logement.
- Un pôle Étrangers : accueil et accompagnement pour demandeurs d'asile, réfugiés et régularisés.
- Un pôle Insertion et Mobilité : soutien à l'insertion professionnelle et sociale par l'aide à la mobilité en milieu rural.



Depuis l'été 2019, l'activité de l'association se scinde en deux pôles territoriaux.



Le projet de l'association pour la période 2020/2024 est en cours d'écriture.

B) La gouvernance générale de l'association

- Schéma actuel ¹



- Perspective

L'association tend vers la mise en place d'une gouvernance partagée et inclusive. Actuellement, les instances de l'association sont composées uniquement par des adhérents et des bénévoles. L'association souhaite que chaque acteur (bénévole, salarié, accueilli et partenaire) soit représenté dans toutes les instances associatives. Cette ouverture conduirait en partie à accroître l'efficacité par une plus forte implication des acteurs et à donner une meilleure réponse aux besoins des usagers.

C) Effectif ²

- Environ 80 bénévoles assurant l'accueil dans les établissements.
- 91 salariés dont 83 en Contrat à Durée Indéterminé (CDI), représentant 82 Equivalent Temps Pleins (ETP).
- 8 administrateurs bénévoles pour le pilotage de l'Association.

¹ Présentation issue du site internet de l'association

² Chiffres de l'année 2018

II- Présentation du pôle Nantes métropole

- **Le Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives regroupe les structures historiques** : la **Claire Fontaine**, le **Centre d'Hébergement d'Urgence 24Bis et St Martin**, et la **Halte de Nuit 44**.
- **Le CHRS Le Val**, Centre d'hébergement et Réinsertion Sociale, appartements diffus sur l'agglomération nantaise.
- **La Maison Relais « StudiÔvives »** : Nantes.
- **KerÔvives** : hébergement de personnes très éloignées de l'habitat.
- **RELOGIP 44** : logement et insertion professionnelle pour personnes étrangères régularisées, St-Nazaire et Nantes métropole.
- **STARIP 44** : Service Temporaire d'Accueil des Réfugiés pour l'Insertion logement et Professionnelle, Nantes Agglo et St-Nazaire.
- **CIP Réfugiés** : service mutualisé entre le STARIP et le Centre Nantais d'Hébergement des Réfugiés (CHNR) de la Ville de Nantes pour la mise en emploi des réfugiés.
- **FLE à visée professionnelle**, formations Français Langues Etrangères destinées aux signataires du CIR- Nantes, plusieurs sessions/an, objectif : niveau A2.
- **FEVIP** : Femmes avec Enfants Vers l'Insertion Professionnelle

Effectifs du pôle Nantes Métropole³ : Le pôle se compose de 60 salariés, et environ 80 bénévoles.

³ Chiffres de l'année 2020



PARTIE 1 : L'historique de la fabrique du projet

Genèse du projet

Constats au local

1. Un public précarisé

- La métropole nantaise connaît un marché du logement tendu : les prix augmentent et précarisent le rapport au logement des ménages les plus vulnérables.
- La complexité des parcours de vie (perte d'emploi, problématiques de santé mentale et de conduites addictives, ruptures/isolements familiaux, montée de la précarité, perte ou diminution des ressources, etc.) des demandeurs de logement fragilise le lien au logement.

L'agglomération nantaise fait donc face au défi de la prise en charge des personnes les plus démunies.

Depuis près de 40 ans, Les Eaux Vives font partie des associations qui luttent contre l'exclusion de ces personnes sur le territoire de la Loire-Atlantique. Ainsi, nous constatons dans nos structures :

- L'augmentation du nombre de personnes sans ressources.
- Des histoires d'errance de plus en plus longues.
- L'augmentation de personnes refusant les soins.

Ces évolutions nécessitent une adaptation permanente de notre action : une flexibilité fonctionnelle accrue des structures, une professionnalisation des intervenants (accueillants), ainsi qu'une réflexion permanente sur les missions de l'association, de ses bénévoles et salariés.

2. Une réponse inadaptée et parcellaire à la grande précarité

- Manque de coordination entre les acteurs du territoire : l'errance organisée

Le dispositif du premier accueil à Nantes est organisé en des lieux distants et très spécialisés (complémentarité des services proposés). Ce système organise ainsi l'errance et « oblige » les personnes à faire chaque jour le tour des structures.

Il semble urgent de penser un accueil 24h/24, comme une offre possible et non une fin en soi. Ceci permettra une continuité de l'accompagnement.

- Des bâtiments peu adaptés

Aujourd'hui, les structures de l'urgence sociale sur Nantes s'avèrent souvent peu adaptées, parfois vétustes et ne répondent plus aux obligations légales de sécurité et salubrité.

Avec la Ville de Nantes et la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale 44 (DRDJSCS44), l'association des Eaux Vives a engagé une réflexion de fond sur les besoins actuels pour les publics en errance, les demandes des usagers, les solutions pour éviter les ruptures de parcours...

- Difficile inclusion sociale

Malgré les efforts engagés pour placer l'utilisateur en acteur de son projet de vie, la stigmatisation du public fragilise le processus d'accompagnement des personnes en errance.

Il semble important de réfléchir à des actions qui permettent une vraie inclusion, des actions où les usagers d'aujourd'hui deviennent véritablement acteurs et puissent s'impliquer dans leur environnement urbain : vie de quartier, rapports de voisinage...

➤ Travail sur la mise à l'abri insuffisant

L'organisation actuelle de l'urgence sociale est essentiellement basée sur le concept de la mise à l'abri. À Nantes, par exemple, les durées moyennes de séjour dans les centres d'hébergement sont seulement de quatre nuits.

Cette réalité a des répercussions importantes : impossible pour les accueillis de prendre le temps ou de se poser, impossible pour les structures de créer des supports qui permettent à ces personnes de reprendre confiance en elles-mêmes, de retisser des liens avec les soins, d'oser rêver et de s'imaginer la possibilité d'un changement...

A l'inverse, avec le projet 5Ponts, nous voulons prendre le contre-pied de cet écueil. Nous souhaitons en effet penser ce nouvel espace comme un lieu d'émergence des initiatives et de construction de nouvelles impulsions pour les personnes accueillies.

➤ Dispositif d'insertion peu adapté

Il existe de nombreux dispositifs d'insertion professionnelle, mais à partir de nos lieux de premier accueil, nous faisons le constat que le niveau d'accès est souvent beaucoup trop élevé pour les personnes.

Il semble donc important de créer des actions qui permettent une première expérience de travail – sans exigence de résultat – puis invitent à aller plus loin.

B) Emergence du projet

Les questionnements autour du droit au recommencement et à la parole des usagers sont à l'origine de ce projet qui a germé en 2007.

Le projet 5Ponts et ses ambitions (inclusion, mutualisation...) se sont révélés au cours :

➤ Du processus participatif engagé avec les usagers dès 2007.

Les Eaux Vives ont en effet souhaité interroger leurs accueillis, dans le cadre des réunions organisées avec eux depuis 2007, en créant un réel processus participatif. Il en sort une double demande :

- Création d'un lieu de rencontre et de partage afin de sortir de la stigmatisation et de l'exclusion.
- Création d'activités qui permettent d'être utile dans la cité afin de sortir de l'assistanat.

➤ De l'ouverture à des expériences internationales par un voyage d'étude aux Pays Bas et en Belgique en 2013.

Des exemples à l'étranger montrent qu'un projet ambitieux, intégré dans un quartier, est possible. Les 5 structures visitées :

- Réunissent un grand nombre de personnes en très grande difficulté (sdf, toxicomane, ...).
- Tout en s'intégrant dans le tissu local du quartier et de la ville (notamment par le biais d'un restaurant).

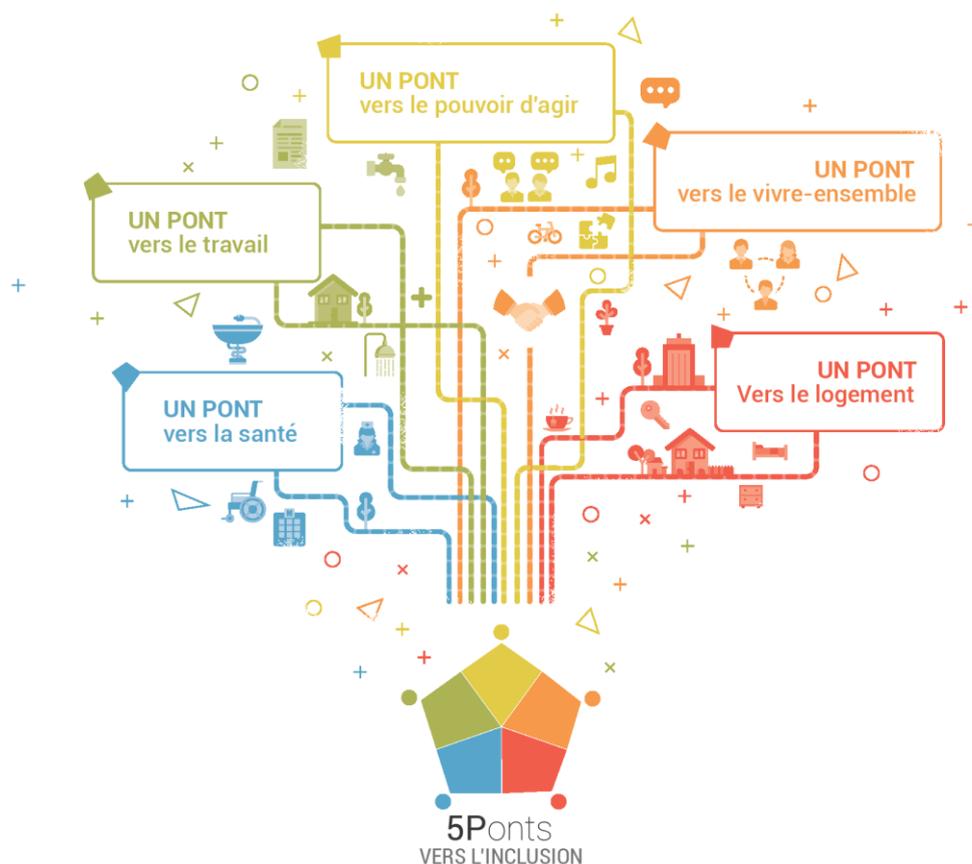
Le premier Comité de Pilotage (COPIL) institutionnel en présence de l'association et ses partenaires (DRDJSCS, Région Pays de la Loire, Conseil départemental de la Loire-Atlantique, Nantes Métropole, Ville de Nantes, Société d'Aménagement de la Métropole Ouest Atlantique (SAMOA), Emmaüs44 et CDC-Habitat) s'est tenu en octobre 2014. Le projet 5Ponts est dès lors engagé officiellement. Les différents partenaires se rencontrent alors régulièrement pour co-construire le nouveau centre.



5Ponts : un projet socio-urbain solidaire

Le projet 5Ponts, destiné à favoriser l'inclusion des personnes les plus démunies et en situation de grande exclusion, se base sur les cinq dimensions suivantes :

- Un pont vers le **pouvoir d'agir**
- Un pont vers le **vivre-ensemble**
- Un pont vers le **logement**
- Un pont vers la **santé**
- Un pont vers le **travail**



Ce projet socio-urbain est bien plus qu'un centre d'accueil pour personnes sans-abri. Il inscrira la solidarité, l'agriculture/l'emploi et la mixité dans la vie d'un quartier en plein renouvellement sur l'île de Nantes.

I- Un centre d'accueil à guichet unique

Le Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives regroupe trois services de l'association Les Eaux Vives :

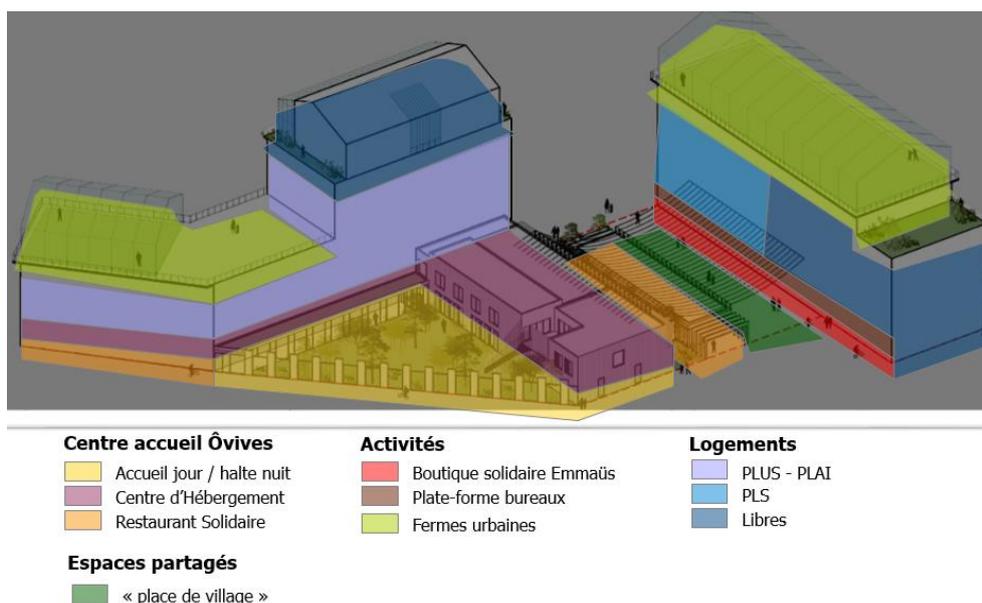
- **Un accueil de jour de 80 places**
- **Une halte de nuit de 30 places**
- **Un centre d'hébergement de 40 studios**

Dans ce lieu, nous osons l'innovation pour un autre accompagnement :

- **Une continuité de l'accompagnement.** Le Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives sera ouvert tous les jours de l'année, 24h/24, permettant ainsi de proposer plus de stabilité et un meilleur accompagnement aux personnes en grande précarité.
- **Une mutualisation constructive.** Le projet 5Ponts permettra une meilleure adaptation aux besoins de la personne accueillie et un droit à l'essai et au recommencement dans le parcours résidentiel.
- **Une plus grande implication des usagers.** En acteurs du projet, les personnes accueillies ont été impliquées dans la phase de conception du projet (co-construction). Dans cette même logique, demain aux 5Ponts, ils bénéficieront d'une organisation favorable à leur forte implication (co-gestion ou co-gouvernance).
- **Une ouverture au quartier et l'inclusion en corollaire.** Le projet 5Ponts est programmé au cœur du nouveau quartier de centre-ville nantais et vise une véritable inclusion des usagers du Pôle accueil, grâce à l'implantation d'espaces de partage et de rencontre entre habitants du quartier et usagers. Demain, les accueillis seront aussi les accueillants.
- **Une dynamique de (ré) insertion.** Pour accompagner cette démarche inclusive, des offres de réinsertion professionnelle adaptées à chacun seront mise en œuvre sur le site.



II- Un projet d'inclusion au sein d'un village solidaire



Un restaurant solidaire

Plus qu'un restaurant social, ce lieu est ouvert vers l'extérieur et représente le support d'intégration par l'emploi pour les personnes accompagnées par le Centre d'Accueil, via le Dispositif Premières Heures (DPH).

Le restaurant sert des déjeuners à bas prix pour les accueillis du centre d'accueil.

La mise en place d'un restaurant est au cœur des enjeux du projet 5Ponts. En plus de sa dimension d'insertion professionnelle, cet espace est pensé comme un espace de convivialité et d'échanges avec la société civile (professionnels et bénévoles des Eaux Vives, étudiants, habitants et travailleurs du quartier) pour :

- Favoriser le changement de regard sur les personnes accueillies
- Favoriser le changement de posture des personnes de la rue : passer de l'accueilli à l'accueillant

Une ferme urbaine

Il s'agit d'une production maraîchère respectueuse de l'environnement, support à des activités multifonctionnelles (formations, visites), qui s'étendra sur les toits et au sol. Ce projet d'agriculture urbaine aura une dimension pédagogique et un caractère démonstrateur. Certains des légumes produits seront utilisés pour la confection des repas du restaurant solidaire, favorisant ainsi le circuit court des aliments.

L'exploitant emploie des personnes accompagnées par Les Eaux Vives (avec le DPH) dans un but d'insertion professionnelle. Cette ferme urbaine est aussi un vecteur de lien social entre ces personnes et les riverains.

La ferme urbaine sur les toits revêt une dimension innovante et unique en France avec un potentiel de duplication pour de futurs projets.

Cette ferme est portée par l'association La Sauge.

Boutique Solidaire

Une grande boutique, vecteur d'attractivité, se tient au rez-de-chaussée et propose la vente de produits frais, type marché bio/local.

La Boutique est portée par l'association Quai des Marchandises.

Plate-forme de bureaux

Favorisant la mixité d'usages, un étage est réservé pour des activités d'entreprises de l'économie sociale et solidaire, ainsi que des associations culturelles. Ces organismes apportent une plus-value certaine à l'animation des lieux publics du site 5Ponts.

Plusieurs entreprises s'y sont installées.

Logements

Le projet 5Ponts propose aussi 67 logements, du locatif social (Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI), Prêt Locatif à Usage Social (PLUS)) à l'accession libre ainsi que trois logements d'exception, pour favoriser la mixité du public sur ce lieu de vie solidaire.



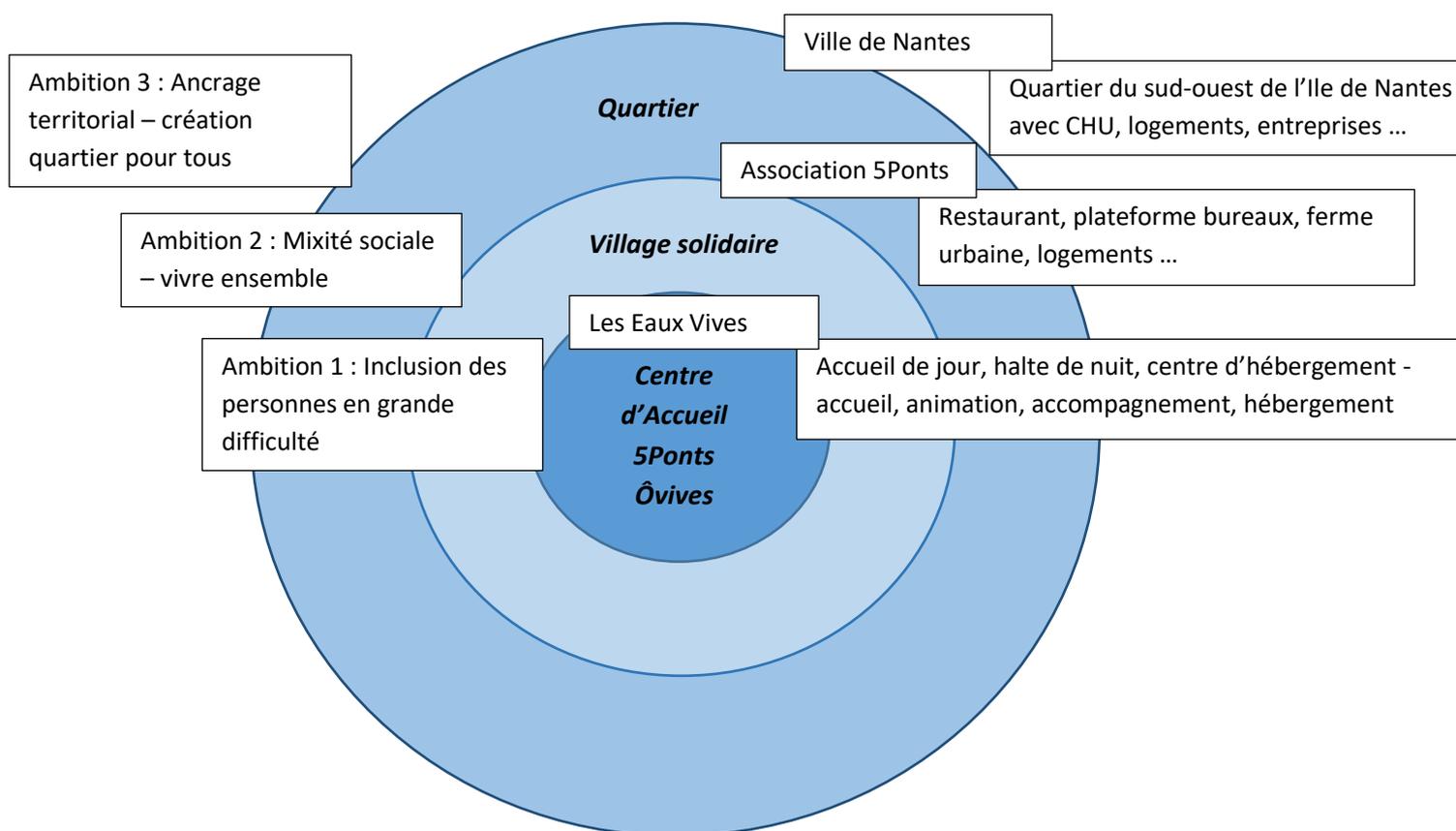
III- Une intégration dans un quartier en plein renouvellement : trois ambitions dans trois cercles concentriques

Le pari consiste à insérer ce projet très social dans un quartier contemporain en devenir et de créer une dynamique solidaire à l'échelle du quartier, pour favoriser les rencontres, et avant tout, le changement de regard sur les personnes de la rue.

Au cœur, le « Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives » propose un accueil de jour et de nuit ainsi qu'un hébergement. C'est l'association Les Eaux Vives qui en est le gestionnaire.

Autour, le restaurant de quartier et traiteur solidaire, la plateforme bureaux, la ferme urbaine et les logements créent un « village solidaire ». Ce village est animé par les différents partenaires présents, avec une gouvernance commune via l'association 5Ponts.

Ce village est à son tour ancré dans un quartier en plein renouvellement, un quartier d'expérimentations urbaines qui a pour ambition de booster les dynamiques sociales. C'est la ville de Nantes et l'aménageur SAMOA qui le construisent.



IV- Un travail partenarial

De nombreux partenaires sont engagés dans l'élaboration du projet 5Ponts mais aujourd'hui il y en a 8 principaux :

Les Eaux Vives

Futur gestionnaire du pôle d'accueil - mise en œuvre des activités expérimentales et participatives.

Depuis bientôt 40 ans, l'association Les Eaux Vives travaille dans le champ de l'accueil et l'insertion des personnes en situation d'exclusion autour d'une devise « permettra à l'homme de se remettre debout ». Il s'agit de l'association à l'origine du projet 5Ponts. Elle est membre d'Emmaüs.

Ville de Nantes

Coordination, lien avec l'Europe, communication.

La Ville de Nantes apporte son soutien à l'association Les Eaux Vives depuis plusieurs années déjà, via son Centre Communal d'Action Sociale. Elle est nommée « autorité urbaine principale » du projet dans le cadre du programme européen « Actions Urbaines Innovatrices ». C'est elle qui porte également la labellisation « Eco quartier ».

Nantes Métropole

Accompagnement du projet de ferme urbaine.

Le projet 5Ponts, par son ampleur et rayonnement, est un projet d'échelle métropolitaine.

SAMOA

Insertion urbaine des 5Ponts, espaces publics.

La SAMOA est une société publique locale mandatée par Nantes Métropole pour piloter le projet urbain de l'Île de Nantes. Territoire en mutation depuis près de 15 ans, l'île de Nantes est un laboratoire urbain où s'invente la ville de demain, pour toutes les populations. Dans un souci d'innovation, la Samoa favorise et accompagne la mise en œuvre d'expérimentations urbaines, sociales et environnementales co-conçues avec l'ensemble des partenaires.

CDC-Habitat

Maîtrise d'ouvrage et bailleur

CDC-Habitat propose des logements locatifs sociaux et en accession à la propriété en produisant une offre nouvelle en lien avec les collectivités locales. C'est le Maître d'Ouvrage des bâtiments hébergeant les différentes activités.

Emmaüs 44 Nantes

Expertise pour la boutique solidaire

Le but de la communauté Emmaüs44-Nantes est d'affirmer l'identité et la place de tous dans la société, quelles que soient les situations personnelles. Les compagnons d'Emmaüs, des hommes et des femmes accueillis au titre de « demandeurs d'aide et de soutien » deviennent des acteurs de projets de solidarité impliquant leurs capacités quelles qu'elles soient.



Baluchon – A Table Citoyen

Conseil du restaurant.

Baluchon - À table citoyens est une Entreprise Solidaire d'Utilité sociale, qui à travers la préparation de petits plats cuisinés, propose à des personnes éloignées de l'emploi de se réapproprier leur destin économique et social-

La Sauge

Porteur de la ferme urbaine

La Sauge, Société d'Agriculture Urbaine Généreuse et Engagée s'est donné pour mission de promouvoir le jardinage et l'agriculture urbaine auprès du plus grand nombre.

V- Calendrier du projet

- Co-construction du projet d'établissement – recherche-action – expérimentations – séminaires : janvier 2017 - mars 2020
- Obtention du permis de construire : juillet 2017
- Dépollution des sols : mars 2018 - novembre 2018
- Démarrage des travaux : novembre 2018
- 1^{ère} phase de livraison (centre d'accueil Les Eaux Vives) : Fin 2020
- Ouverture du centre d'accueil : Fin 2020 – début 2021
- Ouverture de l'ensemble du village solidaire : printemps 2021



Les objectifs pour les personnes en très grande difficulté

I- Mise en conformité des normes

Le projet 5Ponts permettra d'adapter les structures des Eaux Vives aux exigences réglementaires de l'action sociale :

- au niveau des **normes de sécurité**.
- au niveau du **Code de l'Action Sociale et Familiale (CASF) et du Référentiel National des Prestations (RNP)** du dispositif Accueil, Hébergement et Insertion qui résume les différentes réglementations applicables à notre champ d'action :
 - **Respect des normes du logement foyer** en matière de douches, sanitaires, surfaces, etc. ainsi que l'accessibilité pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) mais surtout concernant le principe de l'hébergement individualisé.
 - **Respect des dispositions garantissant la qualité, la diversité et le choix de l'alimentation**
 - **Respect du principe de l'inconditionnalité**
« Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. (...) »
Article L345-2-2 du code l'action sociale et des familles modifié par la loi de mobilisation pour le logement du 25 mars 2009.
 - **Respect du principe de la continuité**
« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. (...) » (Art 4 de la loi DALO codifié : art L.345-2-3 du Code de l'action sociale et des familles)
- au niveau des **dispositions de la loi 2002-2** :
 - une vraie adaptation de l'accompagnement au projet individuel de la personne
 - et une véritable participation dans le fonctionnement et la vie de la structure

Le nouveau projet permettra enfin l'amélioration des conditions de travail et de mise en conformité avec les normes du Code du Travail et ainsi, une meilleure disponibilité des professionnels :

- Meilleurs rythmes de travail
- Plus de sécurité
- Meilleure ergonomie des espaces (bureaux...), etc.

II- L'imbrication de plusieurs offres

L'imbrication des lieux d'accueil, d'accompagnement, d'hébergement et d'insertion, sur le même site permet de :

- Répondre à la diversité des profils et des parcours et de donner à chacun la possibilité de trouver la bonne « porte d'entrée ». En effet, hébergement, alimentation, estime de soi, expression, art, travail, représentent autant de besoins humains et de clés de changement.
- Donner place au droit à l'essai et au recommencement, ce qui se concrétise quand la personne accueillie voit des possibilités d'être « tirée vers le haut » mais peut également reprendre «

une marche plus bas ».

III- L'ouverture 24h/24 et 7j/7

Une ouverture sans interruption permet d'assurer une **continuité de l'accueil et de l'accompagnement**, à différents niveaux d'exigence, au plus près des besoins des personnes accueillies.

IV- Droit à l'essai et recommencement

Aux 5Ponts, respect des personnes accueillies et de leurs richesses, atouts et fragilités :

- En proposant différentes solutions à différents niveaux d'exigence
- En permettant de faire un « essai une marche plus haute » et de « reprendre une marche plus bas » si nécessaire

Il s'agit finalement d'**une méthode basée sur le droit à l'essai et au recommencement**, qui favorise une évolution basée sur le rythme de chacun.



Pont vers le vivre ensemble

I- Intégré au cœur d'un quartier solidaire

Les 5Ponts trouvent leur place au plein cœur d'un « village solidaire », un lieu de rencontre entre les personnes actuellement exclues et la « Cité ».

Cette caractéristique du projet 5Ponts est l'un de ses enjeux principaux. La réussite de ce projet ambitieux tient en effet à l'ouverture des 5Ponts vers le quartier car :

- Les personnes traditionnellement exclues sont placées au cœur du projet et reprennent un rôle d'acteur, fondamental pour renouer avec un projet de vie personnel
- La stigmatisation souvent réservée aux lieux d'accueil peut potentiellement ainsi être évitée. La ville s'ouvre à une réelle mixité

II- Rencontre et partage pour favoriser l'inclusion

Le restaurant, la ferme urbaine, ainsi que certains évènements culturels et festifs sur la « place du village » (l'esplanade sous voile), attirent des personnes habitant ou travaillant dans le quartier ainsi que des Nantais de toutes sortes, au milieu des personnes accueillies.

Ceci permet :

- A ceux qui sont exclus de se rendre utile, de faire partie de la cité
- Et aux autres de changer de regard

Pont vers le pouvoir d'agir

I- De la co-construction à la co-gouvernance

Depuis la conception du projet en 2010, les personnes concernées ont été impliquées dans toute la réflexion, que ce soit la conception des locaux, le projet social global, la restauration, la possibilité d'y prendre une place active, etc.

Pour se faire, ont été organisés :

- Des réunions régulières et des permanences mensuelles dans les différentes structures
- Des groupes de travail incluant des personnes accueillies.
- Des focus-groupes sur des thématiques spécifiques
- Des échanges informels sur les plans, le mobilier ...
- Des séminaires ou une quinzaine de personnes accueillies ont formé un des trois groupes de pairs

Depuis 2018 plusieurs expérimentations ont été lancées (autour de l'habitat inclusif, l'inclusion par les activités de jardinage avec les voisins, l'insertion professionnelle via le DPH, et les personnes concernées y ont été systématiquement inclus dans la conception et la gestion des activités.

Dans le centre d'accueil 5Ponts Ôvives, nous espérons continuer sur cette dynamique en arrivant à une forme de co-gouvernance.

II- Les personnes accueillies des 5Ponts : actrices

Dans les 5Ponts **les personnes accueillies seront actrices dans l'ensemble des activités :**

- Le centre d'accueil
- Le restaurant
- La boutique solidaire
- La ferme urbaine
- Les activités sur la « place du village »

Pont vers le logement

I- Continuité

Activité historique de l'association, l'insertion par le logement reste au cœur des missions du nouveau centre.

II- Innovation

Trois innovations caractérisent néanmoins ce pont vers le logement au Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives :

- Inscription dans la logique du « logement d'abord » : l'accueil en accueil de jour, halte de nuit et centre d'hébergement ont comme objectif d'orienter le plus vite possible vers un logement autonome ou semi-autonome, sans imposer un parcours en escalier (mise à l'abri via le 115, centre d'insertion, logement adapté pour enfin arriver à un logement autonome)
- Hébergement dans des « chez soi » temporaires : chaque personne dispose d'un studio individuel qu'elle « sous-loue » à l'association, avec la possibilité pour les couples ou les petites familles de coupler deux studios en créant ainsi un petit T2
- Inscription de l'accueil dans un immeuble d'habitat ordinaire : logement Habitation à Loyer Modéré (HLM), logements en acquisition abordable, logements en acquisition libre

Pont vers la santé

Santé et bien-être

I- Un public précarisé et en rupture de soins

Dans nos structures nous accueillons :

- Des ménages cumulant des difficultés financières, sociales, de santé, d'emploi...
- Des personnes avec troubles psychiatriques, problématique de santé mentale
- Des personnes avec problématiques d'addictions, de poly consommation de produits
- Des publics dits « invisibles » qui ne recourent pas aux soins par manque de connaissance face à la complexité du système, par refus ou peur liées aux représentations associées

II- Une réponse adaptée, multiple, complémentaire et coordonnée

Le Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives entend offrir un accompagnement à la santé adapté et coordonné. Une concertation préalable a eu lieu pour avoir une vision globale nécessaire à la construction d'une réponse adaptée.

Dans ce cadre, l'association des Eaux Vives a choisi de réunir un ensemble d'acteurs gravitant autour de cette thématique dans un **groupe d'appui santé bien-être**.

- L'Equipe de Liaison Psychiatrie Précarité (Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Nantes)
- Santé publique et Restaurant Social/Bains Douches (Ville de Nantes)
- Le Service d'Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) 44
- La Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS), Pays de la Loire
- Médecins du Monde de Loire Atlantique
- L'Acôthé (Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues (CAARUD) de l'association Oppelia-Le Triangle)
- AIDES Nantes
- Accompagnement Soins et Santé 44
- Union Nationale de Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM) 44
- Pharmacie Humanitaire International (PHI) Atlantique

Conscient de la persistance de freins à l'accès à la santé pour les personnes de la rue, ce groupe a choisi de se baser sur la parole des personnes concernées, à travers :

- Une enquête menée par des enquêteurs pairs
- Des focus-groupes sur un échantillon représentatif de personnes sans domicile fixe : personnes fréquentant les centres de mise à l'abri, usagers du CAARUD, patients connus par l'Equipe de Liaison Psychiatrie Précarités (ELPP), personnes habitant des camions, des squats ou encore la Zone à Défendre (ZAD) de Notre Dame des Landes

- Des focus-groupes avec les personnes accueillies par Les Eaux Vives

Quatre thématiques ont été pointées comme essentielles, **dont le sens varie d'une personne à l'autre** :

- La sécurité, qui peut / veut dire :
 - **Le bien-être** : à la fois défense/protection, confiance/santé et relations sociales de qualité
 - **La liberté** : pouvoir vivre en autonomie (aidé, pas assisté), pouvoir choisir d'aller vers les autres ou pas selon les moments
- Le respect, cela veut dire :
 - **Etre accueilli** : « un regard, un sourire, une parole, ça change tout, ça donne la force pour la journée »
 - **Etre écouté sans jugement** : « dans la rue un chat est mieux accueilli »
 - **Etre reconnu comme un être humain** : « là enfin on me parlait normalement »
- La continuité des services, cela veut dire :
 - **Etre aidé jusqu'au bout** : « sinon on a le sentiment d'être abandonné »
 - **Respecter le temps des uns et le temps des autres** : « un accueil toujours accessible, un chez soi dans la durée, une aide qui n'infantilise pas »
 - **L'idéal c'est un couple référent : un professionnel et un pair aidant**
- L'approche globale
 - « **Je sais que j'ai besoin d'aide, on ne cesse de me le rappeler, mais qui prend en compte que je suis surtout un être humain ?** »
 - « **Comme tout être humain, j'ai besoin d'un toit pour trouver du travail, besoin de relations sociales (amitié, amour), besoin de culture** »

Début 2020 une charte partenariale, basée sur cette réflexion des personnes concernées, a été signée par l'ensemble des partenaires.

Extraits de la charte :

« Les partenaires soussignés, acteurs de la solidarité et de l'insertion et acteurs sanitaires, du médico-social et promoteurs de santé, affirment vouloir œuvrer ensemble pour **favoriser la santé des personnes en situation de grande précarité** (à la rue ou non) qui fréquentent le Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives. »

Les partenaires affirment également que **l'objectif de leurs actions est l'autonomisation des personnes et leur pleine inclusion dans la cité**. Dans ce cadre, ils mettront tout en œuvre pour assurer **une bonne articulation** avec les dispositifs de droit commun.

L'ensemble des partenaires s'engage à :

- **Respecter mutuellement la déontologie** de chacun.e
- **Respecter les dispositions légales et réglementaires au cas où les partenaires seraient amenés à partager des informations concernant les personnes**, dans le seul but de favoriser une prise en compte optimale de la personne
- **Respecter la confidentialité quant aux informations concernant les institutions et associations** qui mènent ensemble ce travail partenarial

Les partenaires affirment vouloir participer à **la création et/ou l'animation d'un lieu favorable à la promotion de la santé ainsi qu'à l'accès aux soins**. Ils souhaitent participer à ce lieu tel que compris et attendu par les personnes en situation de précarité consultées en amont de l'écriture de cette charte :

- Un lieu sécurisant
- Un lieu qui part de l'envie, des rêves, du désir de la personne
- Un lieu qui respecte les personnes, c'est-à-dire un lieu où chacun.e :
 - Est traité (e) « comme un être humain »
 - Peut s'estimer et être estimé.e
 - Peut augmenter son pouvoir d'agir
 - Participe au projet personnel et collectif
- Un lieu qui prend en compte la personne dans sa globalité
- Un lieu où les personnes peuvent trouver les différents services dont elles ont besoin :
 - Restauration
 - Hygiène
 - Activités d'estime de soi, d'expression ...
 - Activités qui permettent de s'investir dans la vie du lieu et du quartier
 - Activités qui permettent de retrouver une vie active
 - Rencontres avec les professionnels de santé : (orientation, information, prévention, premiers soins)
 - Rencontres avec les professionnels du social
- Un lieu qui permet la continuité de cette offre :
 - Etre aidé « jusqu'au bout »
 - Dans le respect de la temporalité de chacun.e
- Un lieu spécifique qui permet à tou.te.s de trouver leur place
- Un lieu pleinement intégré dans la ville : voisinage, activités de quartier ...

III- Descriptif volet santé 5Ponts

Nous partons de la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) : **la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.**

Aux 5Ponts, tout participe **au bien-être** des personnes :

- Un environnement valorisant : belle architecture, jardins reposants, présence d'animaux comme des poules (en réflexion), espaces de rencontre, studios individuels
- Activités de jardinage, ateliers d'expression, propositions de massage et de sophrologie

Il y a un **point hygiène** avec une possibilité de prendre une douche et de laver ses vêtements.

On propose aux 5Ponts :

- Une **restauration** saine et de qualité à bas prix pour les personnes sans ou avec très peu de ressources
- Une **animation** comportant :
 - Des activités de prévention/ateliers de sensibilisation

- Des groupes de parole
- Des ateliers cuisine/sensibilisation à la nutrition

Un **accompagnement global** permettant :

- De favoriser une reprise de lien de la personne accueillie avec le dispositif de soins
- Une coordination entre les différents dispositifs autour des personnes accompagnées

Enfin, il y a une **salle de soins** permettant :

- Des permanences de l'équipe mobile de la psychiatrie (CHU de Nantes).
- Des entretiens avec les infirmiers du Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU) -social.
- Des activités de Réduction de Risques (avec Les Apsyades, AIDES et le CAARUD d'Oppelia-Le Triangle).
- Des dépistages avec AIDES et le Centre Fédératif Prévention Dépistage (CFPD).
- Des soins par Accompagnement Soins et Santé 44.
- Des consultations médicales dans le cadre d'un programme d'aller-vers (encore à développer).



Pont vers l'Emploi

Insertion professionnelle « bas seuil d'exigence »

I- Point de départ : un dispositif d'insertion peu adapté

Il existe de nombreux dispositifs d'insertion professionnelle, mais nous faisons le constat, à partir de nos lieux de premier accueil, que le seuil est souvent beaucoup trop élevé pour les personnes avec des ruptures de parcours importantes.

Nous constatons également que trop souvent l'insertion professionnelle est un but en soi et passe à côté des problèmes de santé, d'habitat et d'insertion sociale.

II- Groupe appui travail 5Ponts

Un partenariat rapproché avec les entreprises du quartier ainsi que les acteurs de la réinsertion professionnelle est au cœur d'un travail engagé depuis fin 2017 au sein d'un « groupe de soutien travail-5Ponts », auquel participent :

- Les Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE)
- Pôle Emploi
- La mission Locale
- La Ville de Nantes
- Le Conseil Départemental (Unité Emploi et Vie Sociale Insertion)
- L'Association Intermédiaire Partage44 (partenaire DPH)
- La Saugé (porteur de la ferme urbaine) et d'autres

III- Insertion à bas seuil d'exigence de résultat

Au vu des parcours souvent très chaotiques et l'éloignement important du marché de travail, il est important de créer des actions qui permettent une première expérience de travail – sans exigence de résultat – mais qui invitent à aller plus loin.

Le magasin situé en face du restaurant représentera une opportunité pour les personnes accueillies de faire une (re)découverte du monde du travail ainsi que de leurs propres capacités de travailler, en pouvant donner des coups de mains ou plus...

Il est également prévu de développer une possibilité de travailler avec des contrats à l'heure, le DPH : faire 2 ou 3 heures de travail rémunéré (via des contrats avec une association intermédiaire) avec l'équipe d'entretien, dans le restaurant ou au sein de la ferme urbaine, afin de retrouver le goût du travail.

Pourront ensuite être proposés des contrats plus longs en contrat aidé au sein de la ferme urbaine (chantier d'insertion), du restaurant-traiteur (entreprise d'insertion), avec des contrats classiques avec les partenaires du quartier (restaurateurs) ou de péri-urbain (maraîchers).

Une démarche de recherche action pour accompagner le changement

Le Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives ouvrira ses portes en 2020, mais son action innovante a commencé bien en amont. De 2017 à 2020, trois ans permettent de lancer de nouvelles dynamiques d'innovation importantes qui demandent à être préparées et accompagnées.

Suite à la phase de co-conception, une phase de co-construction/recherche-action a été mise en place. Pour ce faire, l'association Les Eaux Vives a fait appel à un prestataire extérieur, Le Periscop, dont les missions sont les suivantes :

- **Accompagner l'association**, sur le plan méthodologique, dans la **mise en place d'une réflexion** avec l'ensemble des acteurs internes (usagers, bénévoles et professionnels) visant à approfondir et formaliser le passage de la notion d'accueilli à celle d'accueillant, ainsi que le passage de l'insertion à l'inclusion
- **Evaluer** avec l'association la **pertinence des expérimentations en mettant en évidence les freins et leviers** par rapport aux changements attendus, ceci à travers ses propres observations (recherche participative) et par le biais de réunions avec les participants
- **Confronter les résultats** des réflexions et expérimentations avec des notions théoriques et des études existantes
- **Développer des outils opérationnels** pour le nouveau fonctionnement, co-construit avec usagers, bénévoles et salariés, tenant compte des leviers et freins repérés

Ceci se concrétise via :

- **Des voyages** ; 4 groupes de 9 personnes ont découvert des projets européens innovants d'inclusion dans un quartier, d'insertion professionnelle par l'économie verte
- **Des focus groupes et mini-séminaires** avec les personnes accueillies ainsi que l'ensemble des intervenants (bénévoles et professionnels)
- **Des stages** ; 4 stages de 5 jours pour un binôme de salariés des Eaux Vives dans des lieux impliquant des personnes défavorisées
- **Une formation au croisement des savoirs** avec ATD-Quart Monde
- **Une phase expérimentale** évaluée avec les participants :
 - Une ferme urbaine éphémère – plusieurs activités de jardinage, maraîchage, création de mobilier de jardin, impliquant personnes accueillies et voisins
 - DPH – contrats courts proposés dans le restaurant social existant, l'équipe d'entretien de l'association, le potager de la cantine du voyage à Nantes et d'autres lieux
 - Une expérimentation d'habitat 5 logements dans les quartiers résidentiels pour des personnes très désocialisées

Tout ceci permettra aux acteurs de se préparer aux changements de paradigme :

- **L'utilisateur devient acteur** (le statut, la place et les missions du professionnel changeront)
- **La mise à l'abri évolue vers une dynamique d'inclusion** (le professionnel n'accompagne pas seulement l'utilisateur vers un changement, mais suscite également un changement dans la société environnante afin qu'elle accueille la personne exclue)

Les missions du Periscop et les conclusions des séminaires

Le centre accueil Ôvives des 5Ponts ouvrira ses portes en 2020, mais son action innovante commence bien en amont. De 2017 à 2020, trois ans permettront de lancer de nouvelles dynamiques d'innovation importantes qui demandent à être préparées et accompagnées.

Il a été prévu de mener, suite à la phase de co-conception une phase de co-construction/recherche-action. Pour ce faire, l'association Les Eaux Vives a fait appel à un prestataire extérieur, dont les missions sont les suivantes :

- **Accompagner l'association**, sur le plan méthodologique, dans la **mise en place d'une réflexion** avec l'ensemble des acteurs internes (usagers, bénévoles et professionnels) visant à approfondir et formaliser le passage de la notion d'accueilli à celle d'accueillant, ainsi que le passage de l'insertion à l'inclusion
- **Evaluer avec l'association la pertinence des expérimentations en mettant en évidence les freins et leviers** par rapport aux changements attendus, ceci à travers ses propres observations (recherche participative) et par le biais de réunions avec les participants
- **Confronter les résultats** des réflexions et expérimentations avec des notions théoriques et des études existantes
- **Développer des outils opérationnels** pour le nouveau fonctionnement, co-construit avec usagers, bénévoles et salariés, tenant compte des leviers et freins repérés

I- Accompagner l'association, sur le plan méthodologique, dans la mise en place d'une réflexion avec l'ensemble des acteurs internes (usagers, bénévoles et professionnels) visant à approfondir et formaliser le passage de la notion d'accueilli à celle d'accueillant, ainsi que le passage de l'insertion à l'inclusion.

10 jours de séminaires durant lesquels ont échangé les trois catégories d'acteurs : salariés, bénévoles et membres du public, se sont déroulés entre le 26 septembre et le 19 novembre 2019. Séminaires auxquels s'ajoutent des temps de préparation à la prise de parole en amont ou de débriefing en aval pour les bénévoles et les accueillis.

A) Méthodologie et processus

Le déroulement des séminaires répond à un double enjeu :

- Alimenter l'écriture du projet d'établissement des 5Ponts
- Favoriser la rencontre et les dynamiques entre les acteurs

Pour y répondre, cette démarche repose sur la mobilisation des trois catégories d'acteurs qui constituent l'association. Soient, tels qu'ils se nomment aujourd'hui, **les accueillis, les bénévoles, les salariés.**

Dans la mesure du possible, les groupes de pairs sont accompagnés par un animateur. Le processus d'échange distingue des temps de discussion et de production entre pairs (le groupe des accueillis, celui des bénévoles, celui des salariés) et des temps de restitution et d'échange entre ces groupes, que nous qualifions de temps de **croisement des regards.**

B) Règles de fonctionnement

Les débats se sont déroulés conformément à la Charte des « bonnes pratiques pour des échanges constructifs » construite en interne au printemps 2018.

Extraits :

1) Les prérequis

- L'envie de changer les choses/de faire changer les mentalités (changement de paradigme) : est la motivation première qui doit animer le participant
- Le respect : de la parole, du statut, des personnes
- Accepter la parole de l'autre : les débats peuvent être éprouvants et les avis peuvent parfois se confronter. Se lancer dans la co-construction, c'est accepter de se faire « chambouler » de se remettre en question. On a le droit de ne pas être d'accord.
- Le temps : pour la création de groupe de pairs stable et solide
- La liberté : d'aller et venir, de quitter le groupe, d'arrêter les débats

- Les animateurs : chaque groupe de pairs doit avoir son propre animateur externe. Par sa neutralité, il assurera la bonne tenue des débats, mais sera aussi garant de la cohésion de son groupe.
- Le preneur de notes sera présent lors de toute les plénières afin de prendre note et garder les traces de la réflexion.

2) Les bases

- Anonymat : chaque acteur représente et parle au nom de son groupe de pairs. On ne parlera pas en son nom, on évitera de parler de sa situation de son parcours de vie, mais on utilisera son expérience au service du groupe et des débats.
- Confidentialité : tout ce qui est dit lors des échanges doit rester dans le groupe. En aucun cas, nous aborderons les situations personnelles lors des réunions. Les participants ne parleront pas en leur nom propre, mais aux noms de leurs groupes. Ils seront les représentants d'une seule voix. Pour cela, l'importance d'un animateur et de technique d'animation est primordiale. (cf. Animation)
- Groupe de pairs : chaque groupe devra être représenté de manière « égale ».
- Temps : le temps sera le maître-mot de nos échanges. « Du temps tout le temps », du temps pour faire un groupe et avoir confiance, pour appuyer une parole commune. Tout le temps pour être rassuré pour pouvoir se retrouver en groupe de pairs.
- Mise en confiance : la confidentialité devra être répétée à chaque début de réunion et la charte restera modifiable aux besoins.
- Animation : chaque groupe de pairs doit avoir un animateur, son rôle outre de mener les débats est avant tout de mettre en confiance et de faire entendre la voix de tous. La neutralité des animateurs sera également garant de la bonne conduite des réunions.
- Langage commun : tout un chacun doit faire attention aux mots utilisés, il faut trouver un langage approprié et précis. Des dictionnaires de synonymes peuvent être à disposition. Ne pas hésiter à discuter et revenir sur un terme qui fait débat.

C) Thématiques travaillées lors des séminaires :

- L'inclusion sociale, le don & le contre don – des valeurs au changement de paradigme.
- Accueilli, Bénévole, Professionnel, une place pour tous, une place pour chacun
- (en continuité du S2) Développement de la pair-aidance et du pouvoir d'agir
- Les droits et les devoirs : entre règles et libertés pour vivre-ensemble
- Retour sur le changement de paradigme : l'inclusion comme ligne directrice du don et le contre don puis les prolongements et perspectives.

D) Éléments clé du passage de la notion d'accueilli à celle d'accueillant, de l'insertion à l'inclusion, issus des séminaires

Le changement de paradigme, de l'insertion à l'inclusion, repose sur le changement de statut de l'accueilli qui peut aussi, si le souhaite, devenir accueillant.

Pour cela, le travail réalisé a mis en évidence que ce nouveau paradigme repose sur le développement du pouvoir d'agir avec comme fil conducteur le don/contre don (cf p. 26).

Ainsi, l'enjeu pour accompagner ce changement est de **créer, ensemble, des espaces favorisant le pouvoir d'agir et l'aller vers, dans une logique de don/contre-don.**

ENSEMBLE, c'est-à-dire construire par le croisement de regard et la mise en œuvre conjointe des salariés, des bénévoles, des accueillis, mais aussi des partenaires.

CREER DES ESPACES, c'est-à-dire « laisser la place à » l'informel, au volontariat, à l'autre d'être ce qu'il est et ce qu'il veut être, à la temporalité de chacun, à l'implication de tous. Ce point questionne tout autant l'organisation pratique que la posture des professionnels et des bénévoles.

LE POUVOIR D'AGIR ET L'ALLER VERS, c'est-à-dire accompagner la mise en mouvement vers sa propre citoyenneté (du latin *civis* - celui qui a droit de cité), dans le respect du processus individuel propre à chacun.

DON/CONTRE-DON, c'est-à-dire laisser la liberté à l'autre de « rendre ». Ceci interroge l'espace ouvert à ce « rendu » mais aussi la posture des professionnels et des bénévoles qui acceptent le contre-don.

Pour mettre en œuvre ce changement, les séminaires ont révélé les éléments clé suivants :

- Des **valeurs** communes et des règles simples comme fil conducteur (« on n'est pas obligé » et « il n'y a pas de sujets interdits, non-recevables » – la sexualité, les inquiétudes liées au changement de posture, etc.)
- L'**échange** entre les trois catégories d'acteurs est un point fondamental (Accueil bienveillant de la parole de l'autre et formalisation des espaces d'échanges sur les deux axes : entre pairs, entre les trois groupes)
- Une **gouvernance** à trouver pour prolonger la dynamique des séminaires, adaptée et légitime auprès de tous –définie par l'autorité hiérarchique ?
- Une **méthodologie de projet agile** comme logique d'organisation – des règles simples appliquées rigoureusement. Pour cela, s'appuyer sur l'existant sans s'y enfermer (règlement intérieur, expérimentations, capitalisation de l'expérience des bénévoles, professionnels, accueillis),
- Une **méthodologie de projet** qui distingue le contrôle (d'objectifs simples et précis au travers d'indicateurs, retours d'expérience) et les temps d'évaluation (expression des affects, de la subjectivité des acteurs, condition du sens commun et des liens interpersonnels qui régulent les tensions).

- Une **posture** des trois types d'acteurs à accompagner par de l'ingénierie qui énonce le cadre, formalise le processus et écrit les règles du changement de paradigme (ex : à quel moment, aujourd'hui, à la Claire Fontaine, un nouvel accueilli apprend que les informations qu'il reçoit peuvent lui être communiquées par un accueilli plus expérimenté et que cela fait partie des règles de fonctionnement validées par l'institution ?)
- La posture des trois groupes de pairs est également à accompagner par l'**évidence du faire ensemble** (pour penser, se former, produire, mettre en œuvre, dans une logique de « ce qui est bon pour les uns est bon pour les autres puisqu'on fait ensemble ») et le **respect de la place de chacun**. Un accueilli, un professionnel et un bénévole n'ont pas tous la même place ni le même rôle. Ils sont complémentaires :
 - **L'accueilli** souhaite être participant plus qu'accueillant, volonté de pouvoir rester dans de l'informel, de ne pas institutionnaliser sa participation **à chaque fois** – cf ils ne veulent pas tous cette responsabilité / Note d'intention des Accueillis « Le don/contre don comme philosophie des 5Ponts »
 - **Le bénévole** glisse du « faire pour » au « faire faire » = de la tâche à l'accompagnement (il n'est pas certain que les bénévoles qui n'ont pas participé aux séminaires soient tous favorable à cette évolution)
 - **Le professionnel** est un facilitateur/régulateur, garant des principes de fonctionnement et de la méthodologie de projet qui permet de les mettre en œuvre. Il est, par délégation institutionnelle, le garant du cadre.
- **Les expérimentations** permettent aujourd'hui de dégager un process qui peut se reproduire dans d'autres actions.
- **Le partenariat**, on ne peut et ne doit pas tout faire soi-même ; la dimension « inviter les accueillis à sortir des murs pour aller vers l'extérieur a été peu travaillé (les expérimentations sont sur ce point riches d'enseignement.)

E) Retour sur chacun des séminaires

Séminaire 1 : L'inclusion sociale, le don & le contre don – des valeurs au changement de paradigme

Ce premier séminaire est consacré aux croisements de regards sur les valeurs des 5Ponts. Ce temps de travail est le préalable nécessaire pour assurer un socle commun et partagé dans la suite des travaux.

Les objectifs déclinés sont :

- Explorer les valeurs de chaque groupe de pairs et celles qui sont communes
- Aborder les changements constitutifs à la construction de ce socle : *développer le pouvoir d'agir des accueillis, leur permettre de s'impliquer dans l'organisation des services (= contre-don), les enjeux de l'inclusion sociale, etc.*

Les trois groupes ont énoncé les valeurs qu'ils perçoivent aux Eaux Vives et celles sur lesquelles ils souhaitent fonder les 5Ponts : ce travail met en évidence la **forte cohésion entre les trois groupes**.

Le croisement des regards a été un moment fort et fédérateur pour les accueillis, les bénévoles et les salariés qui en retirent un mot : **ENSEMBLE**.

Les accueillis et les salariés ont insisté sur **la liberté accordée** : « on n'est pas obligé » de participer aux séminaires, de justifier de papiers pour déjeuner à la Claire Fontaine, on s'implique volontairement pour les accueillis ...

Ainsi, **L'inconditionnalité de l'accueil fait consensus**.

La transparence dans le fonctionnement, dans la circulation des informations est attendue par les bénévoles et les accueillis.

Les salariés, les bénévoles et les accueillis mettent également en évidence **la solidarité, l'accueil et l'écoute, la bienveillance et le respect, la tolérance** qui guident leurs actions quotidiennes, et veulent que cela perdure aux 5Ponts.

Le projet des 5Ponts vise un changement de paradigme.

a) L'accueilli devient accueillant :

Pour les Salariés : volonté de positionner des *accueillis* qui connaissent la structure en *accueillant* pour de nouveaux accueillis. Par exemple, une visite de la Halte ou de logements par des résidents. C'est une demande de personnes accueillies avant d'être une attente institutionnelle.

Pour les Accueillis : cela se fait déjà de façon informelle. Les accueillis ne souhaitent pas l'institutionnaliser. Une information ou une présentation du fonctionnement est jugée plus fiable si elle est assurée par un salarié que par un accueilli. Crainte de « gilets jaunes » : tout accueilli qui serait mis en avant prend le risque de se voir interpellé par ses pairs comme quelqu'un qui prend trop de place, sans légitimité (cf. III Confronter les résultats des réflexions et expérimentations avec des notions théoriques et des études existantes).

Pour les Bénévoles : pour que l'accueilli puisse être en situation d'accueillant doit pouvoir bénéficier d'une formation, d'un accompagnement. « Nous sommes prêts à accueillir les accueillis comme des pairs ».

b) Le don & le contre-don :

Le don est assuré par la structure, qui fournit des repas, des nuitées, de la chaleur humaine, un accompagnement, etc. Le contre-don, par les accueillis, est-il souhaité ? Est-il possible ?

Pour les Accueillis : « Oui, nous souhaitons pouvoir rendre service, pouvoir nous impliquer ». Cela doit rester de la libre initiative de chacun.

Pour les Bénévoles : le don & contre-don génèrent de l'échange, des liens, de la gratification morale. Il est fondé sur le volontariat.

Pour les Salariés : le contre-don peut être formel ou informel. Il crée une boucle vertueuse d'échanges : don → contre-don → contre-contre-don, etc. Il favorise le pouvoir d'agir.

c) Autres concepts travaillés :

L'inclusion sociale : vocabulaire qui pose problème (enferme les gens dans un modèle unique ?) pour les bénévoles. C'est un concept à la mode et perdant du sens pour les salariés. Pourtant, selon eux, c'est autant une posture de base qu'une finalité à atteindre.

Le pouvoir d'agir : peu ressenti à ce jour dans l'institution par les salariés en ce qui les concerne, mais ce concept est au cœur de leur vocation et de leur quotidien vers les accueillis. Cette expression est préférée à celle « d'empowerment ».

La pair-aidance : réticences des accueillis à développer l'aide par les pairs en tant que processus organisé et formalisé par la structure. Ils interrogent la légitimité des accueillis qui souhaiteraient aider d'autres accueillis, la fiabilité des informations transmises, les questions de confidentialité. Surtout, l'information et l'intervention par les salariés évitent d'alimenter les tensions entre accueillis : c'est un tiers extérieur qui dit les règles, ce qui diminue les risques de tensions entre accueillis. (Cf. III Confronter les résultats des réflexions et des expérimentations avec des notions théoriques et des études existantes.)

En synthèse, plus que des écarts ou des points communs, c'est la complémentarité et la cohésion très forte des trois groupes d'acteurs qui ressort de ce premier séminaire, dans l'ambition, de se mettre ensemble en mouvement vers le pouvoir d'agir.

Les accueillis souhaitent pouvoir donner de leur temps et proposer des activités au sein des 5Ponts afin de reprendre confiance en leurs compétences, les valoriser et les transmettre.

Les bénévoles veulent offrir un espace et un temps de d'échange, de pause et de repos pour les accueillis que cela soit dans le partage des repas ou lors d'activités diverses. Dans cette optique, ils souhaitent continuer à travailler sur leur posture et avoir accès à des formations afin de faciliter et d'enrichir leur engagement.

Les salariés veulent continuer à développer des actions permettant la mise en mouvement vers le pouvoir d'agir des accueillis et la création d'espace de don/contre-don. Ils s'interrogent sur leur posture professionnelle et l'impact du quotidien avec ses contraintes et ses désenchantements. Pour pouvoir maintenir cette dynamique, ils soulèvent le fait que l'accompagnement au pouvoir d'agir doit commencer par soi et être partagé, incarné au sein même de l'organisation, vers et pour les professionnels.

Ce développement du pouvoir d'agir est au cœur du travail du pôle politique de l'association. **Le Conseil d'Administration** souhaite décliner cette intention dans le nouveau schéma de gouvernance de l'association, permettant à tous d'être acteurs des 5Ponts et plus largement des Eaux vives.

Séminaire 2 : Accueilli, Bénévole, Professionnel, une place pour tous, une place pour chacun

Fort du succès du premier séminaire (en terme de fréquentation et de densité des échanges), ce second séminaire avait pour objectif de :

- Croiser les regards sur les rôles de chacun
- Définir les places/rôles des accueillis, des bénévoles et des salariés ; et leur articulation pour contribuer au projet des 5Ponts.

Changeons de place pour aborder les problématiques et les enjeux des autres.

Intervention de la Compagnie de théâtre d'improvisation *La Belle Boîte* et échanges avec la salle autour des situations suivantes :

- Les interrogations et les craintes des trois groupes sur « comment, ce sera là-bas ? »
- Les représentations que chacun peut avoir de l'autre et les non-dits
- *Les 5Ponts* tels que les groupes le souhaitent en 2025

Puis échanges et ateliers sur « *changeons de place pour aborder les problématiques et enjeux des autres acteurs* » (accueillis, bénévoles, salariés).

Les professionnels s'interrogent sur le nouveau principe d'échange expérimenté à la Claire Fontaine. Quel échange : Troc de participation des accueillis contre un repas (= *Troc-temps*) et/ou contre-don ? Gradation de valeurs dans le troc ? (travaillées par les Accueillis et les Bénévoles).

Les accueillis souhaitent être participants plutôt qu'accueillants. Comment peuvent-ils proposer des animations/activités de partage de compétence dès aujourd'hui ? (travaillées par les Salariés).

Les bénévoles se demandent quelle place et quel rôle pourront-ils avoir au 5Ponts ? Quel accès à la cuisine ? Comment mettre en œuvre ce nouveau schéma de bénévolat dès maintenant ? (travaillées par les Salariés et les Accueillis).

En synthèse : émerge un état d'esprit commun, porté par des principes de fonctionnement qui font consensus.

Vis-à-vis des accueillis :

- **proposer des espaces de participations aux accueillis** (et aux bénévoles) **sans imposer**.
- **favoriser le partage des compétences** (entre accueillis, salariés et bénévoles). Cela permet le développement des compétences et de la confiance en soi dans un lieu sécurisé.
- **laisser la possibilité aux accueillis de donner du temps sans contre-parti** à leur participation = *contre-don* ; par distinction au dispositif troc-temps existant.
- **les accueillis doivent pouvoir être une force de proposition d'actions** (idem pour les bénévoles).
- **demain, des accueillis dans des instances institutionnelles** (de type Conseil de Vie Sociale) et jusque dans la gouvernance de l'association (collège d'accueillis au Conseil d'Administration) ?

Vis-à-vis des bénévoles :

- parfois, « intermédiaires entre accueillis et salariés », **les bénévoles sont un « maillon » essentiel pour assurer la convivialité** (ils ont du temps, pas d'obligation de résultat, etc.).

- **leur place est jugée indispensable**, aujourd'hui, dans les trois structures et est attendue, de la même manière, demain, aux 5Ponts.
- **ils peuvent jouer un rôle de formation des accueillis**, de « tuteur », dans les tâches qui sont proposées aux accueillis (**en fonction des attentes de chacun** : tous les bénévoles ne se sentent pas nécessairement compétents dans des fonctions d'accompagnement ; les accueillis doivent pouvoir choisir, s'ils préfèrent avoir à faire à un interlocuteur salarié).
- **besoin de formation**, pour accompagner ce changement de posture des bénévoles du « faire pour » vers « l'accompagnement au faire ensemble » ?

Vis-à-vis des professionnels :

- **importance des salariés pour réguler, pour gérer les tensions** (entre accueillis, entre bénévoles et accueillis). (cf. Partie III confronter les résultats des réflexions et expérimentations avec des notions théoriques et des études existantes/ b) René Girard, médiation externe/hétéro-référence).
- **ils assurent le cadre général**, ils sont le tiers extérieur qui énonce les règles, qui garantit l'équité.
- **les professionnels sont « les concepteurs des actions »**.
- **ils ont aussi un rôle de validation des suggestions** émises par les bénévoles ou les accueillis. Ils sont attendus en soutien dans la mise en œuvre des actions.

Les trois groupes d'acteurs saluent la reconnaissance que les autres (accueillis, bénévoles, salariés) leur accordent. Cette reconnaissance, est inscrite dans le dispositif même de la recherche-action : les séminaires créent les conditions pour que la parole de chacun (accueillis, bénévoles, salariés) soit écoutée par les autres, démarche vécue comme bénéfique à tous.

Séminaire 3 : Pair-aidance et pouvoir d'agir

Ce séminaire fait immédiatement suite aux travaux du précédent portant sur la place et le rôle de chaque pair dans les 5Ponts. Il est l'occasion d'aller plus loin sur les notions de pair-aidance et de pouvoir d'agir... dès aujourd'hui dans les structures existantes : **« Il faut arrêter de penser les 5Ponts, mais vivre les 5Ponts à partir de maintenant ! »**

Les objectifs sont :

- Explorer et se saisir des dynamiques déjà en œuvre du pouvoir d'agir dans l'association
- Co-construire le niveau de « participation » souhaitée, voulue, proposée pour les 5Ponts
- Modeler le concept de pair-aidance selon les objectifs visés

a) Le pouvoir d'agir en action :

Retour sur les expérimentations débutées en mai 2018. Une table ronde a permis à l'équipe d'expérimentateurs, aux bénévoles et aux accueillis y ayant participé de partager :

- En quoi l'accompagnement au pouvoir d'agir est un processus qui nécessite une méthodologie et une posture d'accompagnement spécifique
- Ce que cela produit, concrètement, dans le quotidien

Les salariés ont relevé l'importance des points suivants :

- Le respect de la temporalité de chacun (à chacun sa vitesse, besoin de temps entre pairs)



- L'animation, est essentielle comme médiation à la rencontre et au développement du pouvoir d'agir des accueillis. (*≠ visée occupationnelle*)
- Les expérimentations mettent en œuvre une méthodologie de projet et une approche collective de l'action. Ce travail est distinct de l'accompagnement individuel sur lequel repose le travail professionnel aujourd'hui dans les structures. Les objectifs à atteindre sont spécifiques à atteindre, des indicateurs de suivi et un retour d'expérience constant pour ajuster l'action et s'assurer de sa cohérence avec le but à atteindre.
- De la cohérence : une posture professionnelle incarnant l'attendu chez les accueillis, un engagement partagé de l'ensemble des intervenants autour de l'action (professionnels, bénévoles, accueillis, partenaires, hiérarchies)
- Créer des espaces de mise en mouvement à la fois sécurisant, mais sans retenir (garder toujours en tête l'aller vers – autrui, l'extérieur...)

b) Le pouvoir d'agir aux 5Ponts – vers une méthodologie commune

Pour créer de l'espace permettant à chacun de développer son pouvoir d'agir, il est nécessaire de mettre de la constance dans l'inconstance, du cadre malléable, en d'autres mots, de la méthodologie dans un processus ouvert.

Accueillis, bénévoles et salariés, en groupe mixte, se sont appliqués à retranscrire leurs actions selon une fiche projet commun. Cet atelier répondait à 2 enjeux :

- Partager une expérience commune, en groupe mixte, de la méthodologie de projet
- Réfléchir aux objectifs spécifiques d'une action = si chacune a pour but de développer le pouvoir d'agir, le stade du processus vers lequel elle tend ou le public, en fera une action à mener de manière différente. Les déterminer, c'est éviter de se disperser, pouvoir mesurer pour ajuster et éviter les trous dans la raquette...

Ces projets (« Soup'halte », saynètes Vis ma vie, Troc temps, « RestÔVives ») donnent corps au faire ensemble, à la participation des accueillis, etc. Les 5Ponts, c'est dans un an, c'est-à-dire une éternité pour une personne en grande précarité. Ces projets sont un moyen d'entretenir l'implication des accueillis d'ici là.

c) Sur la pair-aidance

Existant depuis 10 ans, le festival « Bouge » est une action créée pour les jeunes et, aujourd'hui, complètement géré par eux. Du collage d'affiches à la gestion du budget, du montage des barnums à la gestion de la programmation en passant par l'accompagnement des nouveaux et des publics, les jeunes s'investissent selon leurs possibilités et leurs envies, accompagnés par des animateur.trices.

L'Intervention d'un bénévole et d'une professionnelle du festival Bouge géré par la maison de quartier de Méan Penhoët de Saint-Nazaire n'a pas laissé indifférent.

Si le parallèle entre les publics n'a pas été évident à faire pour tous :

- **Les accueillis** soulèvent l'autonomie des jeunes qui organisent ce festival et le choix institutionnel fait pour le permettre. De La pair-aidance existe déjà entre eux aux Eaux Vives, de manière informelle, et doit rester libre.

- **Les salariés** relèvent l'importance de la transparence (sur l'organisation, sur le budget, etc.). Ils s'interrogent aussi sur l'implication pour fédérer les publics et sur la manière de pouvoir changer d'échelle et développer le pouvoir d'agir. Voir une action qui fonctionne rassure aussi. Enfin, ils soulignent l'importance et l'intérêt des partenariats.

En synthèse, ce séminaire a permis de verbaliser des inquiétudes :

Les accueillis interrogent la complexité des choses à faire pour acter ce changement de paradigme. Ils reposent la question de la gouvernance mixte ou partagée, de la volonté institutionnelle ... tout en assurant qu'il est possible de créer des compétences et une place pour les accueillis qui ne demandent que ça.

« En fait, on fait vraiment de la co-construction ? Ou c'est plutôt de la concertation et les choses seront décidés après, mais pas avec nous ? » « On se sent un peu ridicule, les jeunes de ce matin portent le projet, sont autonomes. Nous, on parle d'un accueilli qui doit poser une assiette. » Quid de la volonté institutionnelle. On reste en gouvernance verticale ou on va vers l'horizontale ? »

Les bénévoles attirent l'attention sur la difficulté de se projeter, car il y a encore beaucoup d'inconnu : *« Les 5Ponts, c'est encore flou. »*

Les salariés soulèvent un sentiment de « non-dits », un besoin de clarification des choses, notamment, quant au système descendant, à la réelle volonté institutionnelle et les moyens qu'il se donne... *« De la même manière que pour qu'un bébé apprenne à marcher les parents balisent l'environnement, c'est ce qui nous manque aujourd'hui. Notamment, sur l'avenir des expérimentateurs ».*

Mais aussi une volonté partagée très forte d'y aller !

« Les séminaires n'en sont pas pour autant prématurés, car on est déjà dans la dynamique 5Ponts avec le don/contre-don. C'est bien de pouvoir prendre le temps de tâtonner, d'expérimenter de pouvoir adapter ce qui marche et ne marche pas. C'est bien d'essayer avant. » (Bénévole)

« On ne sait pas de quoi est fait demain. On ne peut pas se baser que sur l'argent et que ce soit cela qui conditionne l'action. On se réduit. Quand on veut, on peut, alors allons-y ! » (Accueilli)

« On est peut-être encore frileux et on devrait avancer, même si on fait des erreurs. » (Salarié)

« C'est une chance de pouvoir se mélanger, s'écouter. Peu ont cette possibilité. » (Bénévole)

« Pour vivre-ensemble, il faut des liens, de l'entente entre les pairs. Avec les séminaires, on se rapproche/se protège entre pairs et c'est la base pour ensuite faire la même chose avec les autres pairs. » (Accueilli)

Validée sur le plan institutionnel :

Denis Aftalion, président des Eaux Vives, a participé à la dernière demi-journée de travaux. Pour clore ce séminaire. Il a souhaité livrer sa vision de la gouvernance des 5Ponts.

Il a ainsi renouvelé son plaisir et sa satisfaction de voir la mise en place d'une gouvernance partagée entre Bénévoles, Accueillis et Salariés lors des séminaires et plus largement, que ce mode d'échange puisse perdurer pour maintenir la dynamique en prévision dans les 5Ponts.

Il a invité chacun et chacune à persévérer dans cette nouvelle gouvernance, soulevant que tout ne peut fonctionner dès les premiers jours.

Enfin, il a réaffirmé sa certitude quant à la direction prise et à l'importance d'alimenter ce processus tous ensemble pour lui donner tout son sens.

Séminaire 4 : Les droits et les devoirs ; entre règles et libertés pour vivre ensemble

Ce quatrième séminaire est l'occasion de continuer à mettre en œuvre le travail en gouvernance partagée sur des questions impactant directement le fonctionnement des 5Ponts et la manière d'y vivre. Forts des expériences dans les structures actuelles, les groupes de pairs ont échangé sur les règles et les libertés pour vivre-ensemble sous couvert des valeurs et dynamiques lancées dans les précédents séminaires.

Les objectifs sont :

- Se saisir des expériences d'autres acteurs pour alimenter nos réflexions et nos actions
- Construire une réflexion partagée et une culture commune autour des droits et devoirs des 5Ponts

a) *Se saisir des expériences d'autres acteurs pour alimenter nos réflexions et nos actions :*

Présentation d'une dynamique d'inclusion (et de pair-aidance) par le Groupe d'Entraide Mutuelle (G.E.M.). Intervention de Monsieur Philippe Battrel, vice-président et de Mme Hélène Fillaudeau, coordinatrice du GEM de Nantes.

Ouvert en 2006, le GEM de Nantes est une association construite par et pour les personnes souffrant de troubles psychiques. Leurs objectifs sont de lutter contre l'isolement et créer du lien social.

Son organisation est donc assurée par les adhérents de l'association qui en sont aussi les usagers. Ils sont épaulés pour cela par deux professionnelles. Ces dernières ont un rôle de facilitation et de régulation.

Pour gérer le quotidien, l'association a un règlement intérieur d'engagement réciproque. Chaque lundi, les adhérents sont invités à échanger sur le quotidien de l'association avec l'animatrice. Ensuite, chaque vendredi, ce sont les membres du bureau qui se réunissent avec la coordinatrice pour débattre, décider, évaluer les actions en cours et les propositions faites par les adhérents.

Les professionnelles participent quant à elle à un groupe d'analyse de pratique une fois par mois pour échanger sur leurs pratiques et ne pas se sentir trop isolées dans leur structure. De plus, les obligations administratives et employeurs (comptabilité et comptes annuels, bulletins de paye et contrats de travail) sont externalisés et confiés à une association gestionnaire, *l'Etape*.

Ateliers, bar, émission de radio, restaurant hebdomadaire ouvert à tous, la vie associative du GEM est riche.

Leur action est guidée par :



- « *Tout le monde a un savoir-faire, même s'il est enfoui* »
- « *Le plaisir ! on n'est pas obligé* »

Ce fonctionnement a suscité des débats animés :

- « *ce n'est pas ouvert à tous* » : effectivement, les personnes qui entrent dans le GEM viennent le plus souvent par prescription (des structures de soins, de l'entourage, etc.).

- « *il faut payer une adhésion (24€/an) pour rentrer* » – par distinction aux 5Ponts où l'accueil est envisagé de façon inconditionnelle. La crispation autour de la cotisation (qui peut être encore plus symbolique qu'au GEM) renvoie à la question de l'*adhésion* (à l'objet de l'association) et à la gouvernance (j'adhère, j'ai le droit de vote) qui constitue, aujourd'hui, la séparation entre le bénévole et l'accueilli.

Accueillis comme bénévoles semblent vouloir maintenir cette frontière.

b) *Construire une réflexion partagée et une culture commune autour des droits et devoirs des 5Ponts :*

Les différentes thématiques se rapportant au vivre ensemble sur lesquelles les trois groupes d'acteurs ont échangé et relevé de propositions :

- **La consommation d'alcool**
 - Interdiction d'alcool dans tous les espaces collectifs des 5Ponts
 - Autorisé dans les espaces privés (studio)
 - Espace dédié dans le jardin des 5Ponts, mais avec :
 - Un espace pensé, abrité (*ni trop loin, ni trop près et pas caché*)
 - Prévoir la manière dont cet espace sera accompagné par les professionnels et la gestion des risques
 - Prévoir des formations en addictologie et faire intervenir des partenaires/associations spécialisés (essentiel avant de lancer l'espace)
 - Prévoir des permanences pro régulières en addictologie
 - L'alcool au restaurant a fait débat. Pour une question d'ouverture et d'accueil sur le quartier, majoritairement, les avis sont d'y proposer de l'alcool, mais pas dans la formule de base, en supplément, payant. D'autres souhaiteraient un restaurant de principe sans alcool.

→ Choix collectif : cette décision reviendra au prestataire selon son modèle économique. Le sans alcool est souhaité, mais les uns et les autres comprennent bien qu'une restauration ouverte à tous sera moins attractive sans alcool pour le public.

- **Les nuisances sonores**
 - Tolérance dans le respect des autres
 - Régulation et vigilance en extérieur pour le voisinage
 - Proposition d'outils pour réguler et objectiver le niveau sonore (sonomètre)
 - Dans le bar, aménager des espaces plus calmes
- **Consommation de stupéfiants**
 - Respect du cadre légal
 - Formation en addictologie

- Mise en place de permanence de professionnel à la réduction des risques dans la structure
- Mise à disposition de matériel stérile
- Maintien des 3x30 min de sorties autorisées la nuit

▪ **Les animaux**

Ce sujet a suscité un grand débat. Où est-ce que le respect des uns rencontre/se heurte à celui des autres ...

Points d'accord :

- Pas d'animaux dans le restaurant
- Nombre limité dans les studios
- Aménagement d'attaches extérieures
- Mise en place de permanence/partenariat avec une école de vétérinaire

Points de débat et de vigilance :

- Autorisation d'animaux le jour/la nuit en nombre limité, même en laisse et muselé ? Quid de ceux qui en ont peur ?
- Si « chenil » comment s'assurer qu'aucun chien n'y soit abandonné ?
- Proposition de créer des limites dans les espaces... mais quid de la régulation ?

▪ **La violence**

Si les réponses à la violence physique font l'unanimité, la violence verbale semble être plus subjective pour les participants. Ils posent néanmoins les propositions suivantes :

- Inscription dans le règlement et sanction selon l'acte posé
- Si agression, souhait des accueillis de ne pas fermer les lieux pour ne pas sanctionner tout le monde, comme cela se pratique aujourd'hui dans les actuels lieux d'accueils
- Pouvoir faire appel à un médiateur
- Formation pour les salariés, les bénévoles et les accueillis qui le souhaitent

Points à travailler :

- Quel équilibre entre le cas par cas et la règle collective ? Quid de la subjectivité ?
- Une réponse, doit-elle être la même que l'agression soit dirigée vers un salarié, un bénévole ou un accueilli ?

▪ **La confidentialité et le partage d'information**

- Les professionnels attendent une mise au travail sur cette question. Entre secret déontologique et confidentialité partagée, quelles limites ? Ce n'est pas la règle qui pose problème, mais sa mise en application (*dans les situations d'urgence par ex.*)
- Les bénévoles ont un devoir de discrétion (charte des bénévoles).

Points proposés :

- Mise en place d'un logiciel informatique avec accès différent selon les fonctions (attention, outil non adapté aux bénévoles)
- Formation pour les pros et les bénévoles aux transmissions et aux écrits

- L'importance d'informer les accueillis que les éléments qu'ils confient peuvent être abordés en débrief/avec les pros

Points à travailler :

- L'application de la règle par la mise en place de procédure et des instances de régulation

▪ **La vie affective et la sexualité**

Sujet délicat, mais pourtant présent dans une structure accueillant des hommes et des femmes de jour comme de nuit, ces questions doivent être posées. Ainsi, les groupes proposent :

- De l'accompagnement/sensibilisation par des acteurs de prévention
- Une vigilance sur les violences dans les logements privés
- La mise en place d'une commission vie sexuelle et affective comme instance de régulation/proposition au 5Ponts.

▪ **Laïcité et religion**

Si le respect de la religion de chacun est unanime, pour les accueillis, il est normal que l'accueil soit fait pour tous sans que cela ne soit nécessaire de parler de religion.

Les salariés souhaitent un rappel de la loi Laïcité de 1905 et soulignent que ce n'est pas tant la règle qui pose problème, mais encore une fois son application.

La restauration a notamment fait l'objet de débat.

Il a été proposé :

- De séparer les légumes et la viande dans deux plats différents
- D'afficher les menus la veille pour permettre aux accueillis d'anticiper (*ex : hachis parmentier*)

Points soulevés :

- Acceptation des cultes ? Lieu de prière dans une salle d'activité ?
- Quid des fêtes religieuses et de leur impact sur l'organisation (*ex : ramadan et horaire*) ?
Différence entre histoire, culture et religion (*ex : crucifix à la Clairefontaine ?*)

▪ **L'hygiène**

- Sujet subjectif (*ex : les odeurs*) tous n'ont pas la même sensibilité olfactive. Ce n'est pas pour autant que cette question ne peut/doit être traitée. Les débats ont permis de reposer la différence entre accueil inconditionnel et (haute) tolérance.
- Sujet complexe, car elle renvoie aux limites du salarié/bénévole entre les valeurs d'accueil inconditionnel de sa mission et ses propres possibilités physiques. Il faut trouver le juste milieu entre la tolérance et le respect de soi et des autres.
- Pose la question du public accueilli, car l'hygiène n'est pas qu'une question de volonté. Pour les personnes les plus vulnérables, se doucher peut être d'une grande violence. Jusqu'où aller dans le respect de la dignité humaine ?

Points soulevés :

- Comment prendre en charge cette problématique avec la mission d'accueillir des personnes les plus éloignées. Quel curseur, quel accompagnement ? Avec quels moyens ?

- Quel public cible aux 5Ponts ? Comment concilier l'ouverture à tous (restaurant), participation des accueillis (ceux qui participent ne sont pas les plus vulnérables) et publics les plus marginalisés-fragilisés ? Ce grand écart, est-il possible ?
- L'importance d'en parler en équipe
- Partenariats à mettre en place ? (bain douche, acteurs de santé ou autres ?)

En synthèse

Les sujets abordés ont fait l'objet de beaucoup de débats. Finalement, cela a été le retour aux valeurs et aux objectifs visés par et pour les 5Ponts qui a permis de donner une ligne directrice sur laquelle la suite des travaux thématiques pourra s'appuyer.

Si certains sujets ont fait débat (animaux, violence, partage d'information/confidentialité, religion), c'est surtout la complémentarité des retours qui a marqué le croisement de regards.

Ces débats ont également permis de mettre en évidence la complexité de la subjectivité et d'arrêter une nouvelle règle de fonctionnement, au même titre que « On n'est pas obligé » :

Il n'y a pas de sujet tabou !

Pour permettre de prendre en compte cette nouvelle règle, les participants ont soulevé les points suivants :

- Créer des espaces de régulation et d'échanges, bienveillants et respectueux de chacun, dans les groupes de pairs (en équipe et inter-équipe) mais aussi intra-groupe de pairs pour continuer à croiser les regards et les émotions.
- Mettre en place des indicateurs de mesure simples et pratique en lien avec les règles de fonctionnement qui agiront comme des curseurs et permettront d'objectiver les situations
- Travailler sur la communication formelle et informelle pour accompagner le sentiment de jugement

Ces questions posent également la question des moyens, des budgets -non finalisés à ce jour- et des partenariats.

Elles posent également la question des suites organisationnelles à donner aux séminaires (des petits groupes de travail, sorte de commissions composées de quelques professionnels, quelques bénévoles, quelques accueillis) pour faire avancer les réflexions et proposer des pistes d'action/décisions : qui pilote, qui convoque, etc. ?

Séminaire 5 : Retour sur le changement de paradigme : l'inclusion comme ligne directrice du don et le contre don puis les prolongements et perspectives

Ce cinquième et dernier séminaire a été l'occasion de revenir à la base même du paradigme sur lequel repose les 5Ponts : l'inclusion avec comme ligne directrice le don/contre don.

Les objectifs :

- Développer une posture laissant la place au développement du pouvoir d'agir, au don/contre-don
- Définir les modalités d'échanges proposés aux 5Ponts
- Continuer à construire la gouvernance partagée et sa mise en application



A l'issue des séminaires 2 et 3, les accueillis ont collectivement conçu une note d'intention sur la manière dont ils voient le don/ contre don au 5Pons, qu'ils ont présenté en réunion plénière de ce dernier séminaire

Elle est reproduite ci-après :

Le contre-don comme philosophie des 5Pons

Nous sommes un groupe d'accueillis ayant recours aux services proposés par La Claire Fontaine, la Halte de Nuit et/ou le 24 Bis. Nous ne représentons pas « tous » les accueillis. Cependant, nous sommes activement impliqués dans les séminaires conduisant au projet d'Etablissement des 5Pons.

Nous considérons qu'en premier lieu, c'est l'association des Eaux Vives, qui nous a donné : un repas (1,70€), un café, des nuitées, un accompagnement par des professionnels, bref qui nous a accueillis et nous aide. De même, en nous sollicitant pour venir co-construire le projet d'Etablissement des 5Pons, l'association nous offre la possibilité de prendre la parole dans ce projet. Nous l'en remercions chaleureusement.

Aussi, nous souhaitons par cet écrit collectif, exprimer notre souhait. L'association nous a beaucoup donné et nous accompagne encore. Nous souhaitons, à notre tour pouvoir lui rendre un peu de ce que nous avons reçu, en nous impliquant dans le fonctionnement de ses activités. Ce contre-don, nous le concevons comme volontaire et informel :

- volontaire dans le sens où chacun est libre de vouloir redonner ou non, et à la hauteur qu'il veut (« on n'est pas obligé » Séminaire 1).

- informel, car chacun est libre de s'investir comme il/elle l'entend, au rythme qui lui convient, selon ses compétences et sa volonté.

- dans une logique d'aide entre pairs, quand un accueilli peut aider un autre accueilli, mais que ce dernier a le choix de faire appel à un professionnel, un bénévole ou un accueilli.

Aujourd'hui, des espaces de contre-don fonctionnent, de fait, à la Claire-Fontaine, pour la plus grande satisfaction de tous. Pas de rôle bien défini, mais la participation de ceux qui le souhaitent, à la préparation des repas par exemple, se déroule sans difficultés majeures, pour les accueillis, pour les bénévoles, pour l'organisation. Nous considérons même que cela participe à la construction du climat habituellement bienveillant qui règne dans ce lieu. Aussi, nous souhaitons retrouver la même simplicité aux 5Pons.

Nous sommes conscients de la difficulté que notre démarche soulève. Il est plus facile pour les besoins de l'organisation, de planifier la participation de chacun (calendrier des bénévoles par exemple). Nous souhaitons que le contre-don trouve sa place, à côté des dispositifs existants : troc-temps, dispositif Premières Heures (DPH) - qui ont chacun leur utilité.

Notre attente est de travailler avec les professionnels et les bénévoles, à la création d'un état d'esprit partagé, une philosophie du contre-don, structurant les relations de l'Association des Eaux Vives avec ses accueillis.

L'intervention des accueillis a été saluée par les bénévoles et les salariés. Les trois critères de don/ contre don proposés sont devenus les critères d'évaluation des actions en cours dans les structures.

Soit :

- Le volontariat
- L'informel

- L'entraide

Les **bénévoles** s'interrogent sur fait que les expérimentations actuelles correspondent à l'envie des accueillis, notamment à leur demande d'informel.

Le changement de posture a pu faire peur à certains bénévoles, mais ils ont été rassurés en faisant. Ils se positionnent maintenant dans l'accompagnement à faire faire et plus dans l'accompagnement au faire. Reste à travailler l'ajustement, la souplesse dans l'accompagnement, car chaque accueilli n'a pas le même besoin.

Les **accueillis** ont eux aussi eu des peurs lors de la mise en place des expérimentations – que ceux qui participent passent pour des « fayots ». Ces craintes se sont révélées infondées. Troc temps a permis à certaines personnes de reprendre confiance en elle, de se sentir utiles. Cette expérimentation contribue à leur dignité. Ils comprennent que les bénévoles veulent donner et ne veulent surtout pas faire obstacle à leur engagement, mais eux aussi ont besoin de donner pour avancer. Ils considèrent que les bénévoles ont toute leur place et ils comptent sur eux.

1^{ère} évaluation des actions en cours

Lors des séminaires 2 et 3 sur la place de chacun, la pair-aidance et le pouvoir d'agir, trois actions ont été construites pour permettre la création d'espace de don/contre don :

- Troc temps nouvelle version
- Soup'halte
- Les saynètes de théâtre Vis ma vie

1 mois après leur lancement dans les structures, les participants ont fait un premier bilan et proposé des ajustements.

Conclusion

De manière transversale, les actions en cours soulèvent l'importance :

- **de l'objectif précis** – pour le moment on ne peut pas, avec une même action, avoir plusieurs objectifs, car cela complexifie encore plus les mises en applications et les postures
- **du temps** – chacun son rythme, sa temporalité, l'action doit pouvoir avancer sans pour autant mettre des accueillis, bénévoles ou professionnels en difficulté
- **du changement de posture et de pratique**, tant pour les professionnels que pour les bénévoles – besoin de temps, d'outils (formation, procédure, méthodologie de projet) et d'une gouvernance soutenante.
- **l'amélioration continue** – qui consiste à réinterroger, par la mise en place d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs, simples et opérationnels, le rapport objectifs/contraintes/moyens afin d'ajuster l'action en permanence pour qu'elle réponde au mieux aux objectifs fixés tout en capitalisant sur l'expérience.

Prolongement et perspectives

6 groupes de travail mixtes sur 6 thématiques issues du séminaire sur les règles et les libertés avec 1 consigne :

« **Quelle organisation pour travailler sur ce sujet et faire des propositions d'ici à fin mars** »



▪ **Groupe Vie sexuelle et affective**

Plus que le sujet même, c'est la manière dont des sujets complexes comme celui-ci peuvent être travaillés qui interrogent les membres du groupe.

Pour le permettre, **les professionnels** souhaitent que :

- L'organisation soit portée par les chefs de service et non par les équipes
- Une méthodologie soit proposée
- Leurs temps et leurs missions soient réfléchis en prenant en compte ces groupes de travail (hiérarchisation de leurs missions clairement posées pour leur donner les moyens de s'investir dans ces groupes)

▪ **Groupe Ethique et Déontologie**

Les différentes thématiques à aborder : le secret entre les bénévoles, dans les équipes, informations vers les accueillis accueillants....

Axes prioritaires :

- Comment protéger l'information de ceux qui n'en sont pas destinataires ?
- Comment est transmise l'information entre les personnes et groupe de personnes (pourquoi ? À qui ?)
- Quoi faire de chaque information tout en respectant le cadre légal ? Quelles limites ? Où commence la prévention ? = besoin de curseur
- Réfléchir aux besoins de formation et des moyens (comment ? Pour qui ?) en prenant en compte la continuité de la formation
- Réfléchir aux outils de transmission et info, en partant de l'existant et en voyant comment les adapter sur le long terme (optimisation)

▪ **Groupe Hygiène**

Le groupe note la différence entre l'accueil inconditionnel et le haut seuil de tolérance. Partant de ce postulat, ils proposent de s'appuyer sur :

- La réglementation
- Une uniformisation des pratiques (sur décisions collégiales)
- Un pilotage par les salariés (mais avec une inscription dans la fiche de poste)

Ils relèvent également l'importance de connaître les lieux pour pouvoir s'y adapter et différencier le côté restauration et le côté accueil de jour/douches.

▪ **Groupe laïcité et religion**

Le groupe pose la loi 1905 sur la laïcité en préambule des travaux et a défini comme sujet à traiter :

- Les repas (selon le restaurateur)
- L'expression religieuse des accueillis au sein de la structure
- La tenue vestimentaire
- Les fêtes religieuses
- Les espaces privés/publics

Ils proposent pour cela trois temps de réunion, organisé par le 24B le samedi après-midi, sous le pilotage du chef de service.

Conclusion

L'ensemble des groupes a des idées et souhaite pouvoir continuer à travailler collectivement et faire des propositions concrètes pour les 5Ponts. Néanmoins, les questions de la gouvernance et du pilotage sont au cœur des débats.

Si tous s'accordent sur le fait que c'est aux professionnels de piloter, suivre, déployer une méthodologie pour le faire, la question des moyens (temps, humains, méthodologiques, financiers) reste à déterminer.

Enfin, les 5Ponts sont une continuité de 3 structures déjà en mouvement. Aussi, il s'agira de ne pas oublier de s'appuyer sur l'expérience acquise et l'existant qui fonctionne. Capitaliser, transformer, faire évoluer plutôt que réinventer.

1^{er} Bilan des séminaires

Pour les **professionnels**, ces séminaires ont permis de libérer la parole, de se dire les choses. Les questions soulevées sont importantes (posture, subjectivité, ...) et ont pu être partagées avec les accueillis et les bénévoles. Ce croisement de regard a été bénéfique et permet de prendre de la distance pour viser l'objectif : ensemble, construire et vivre les 5Ponts.

Pour les questions d'organisation, ils rappellent la place et le rôle du Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Condition de Travail (CHSCT)/Comité Sociale et Economique (CSE).

Les **accueillis** relèvent, la convivialité et le plaisir d'avoir pu avoir le même droit à la parole, même si ce n'était pas facile pour tous. Ils sont confiants pour la suite, car les bases posées pour l'avenir sont solides et s'ancrent sur 40 ans d'expériences de l'association des Eaux Vives.

Les **bénévoles** soulignent l'enrichissement du croisement de regard et l'importance de la notion d'expérimentation. Si les difficultés rencontrées par les professionnels les touchent, ils restent confiants : quand on veut, on peut !

Le directeur de l'Association Pascal Dutronc et le directeur du projet Lambert Van Dieteren clôturent ces séminaires en mentionnant la richesse et le respect dans les échanges même sur certains sujets sensibles, ainsi que la spontanéité et la sincérité de chacun. C'est cet état d'esprit qui va faire le projet !

La question des moyens et du budget est pour eux une grande préoccupation. Le projet devra être dimensionné pour ne pas surestimer les capacités, mais il ne sera pas amenuisé pour autant. Car quel que soit l'ampleur finale, le métier est là, les valeurs et l'envie aussi.

II- Evaluer avec l'association la pertinence des expérimentations en mettant en évidence les freins et leviers par rapport aux changements attendus, ceci à travers ses propres observations (recherche participative) et par le biais de réunions avec les participants.

Des expérimentations ont été mises en place à partir de mai 2018 afin de tester des modalités d'actions favorisant l'inclusion, mais aussi afin de questionner les « bonnes » pratiques par rapport aux changements attendus.

Dans une dynamique d'insertion, leurs objectifs sont de permettre aux accueillis de trouver un lieu où se projeter à nouveau comme membres d'une société et reprendre part à leur avenir. Elles interrogent la notion de pouvoir d'agir ou plutôt comment accompagner le pouvoir d'agir des accueillis. En ce sens, elles ont été travaillées comme des sas de préparation à l'aller vers qui passe par la création d'espace permettant la mise en mouvement de l'accueilli.

Un travail d'évaluation des expérimentations a été réalisé avec l'équipe d'expérimentation mais aussi lors des séminaires (détail en annexe « Ce que nous enseignent les expérimentations » et compte rendu de séminaires 3 et 5).

Dates et enchaînement des expérimentations

- Jardi halte : mai – août 2018
- Jardin ambulant : début nov. 18 – en cours
- Troc temps (en attendant la mise en place de DPH) : janvier 19- juin 19
- Dispositif Premières Heures : depuis fin mai 19

Lors des séminaires, les accueillis ont témoigné des compétences nouvelles apprises lors de ces actions et déployées ensuite dans d'autres cadres :

- « *J'ai maintenant mon propre jardin et je donne mes productions à d'autres accueillis* »
- « *Je suis bénévole dans une association. Maintenant j'ai envie de rendre, d'être utile* »

De l'importance de ces espaces pour reprendre confiance en soi :

- « *Je pensais que j'étais une bonne à rien. Participer à Troc Temps m'a permis de reprendre confiance en mes compétences* »

Du respect et de la liberté ressentis lors de ces actions qui leur ont donné le temps et la force nécessaire pour aller plus loin :

- « *On n'était pas obligé de participer à la Sauge, c'était important de se sentir libre. Mais j'avais vraiment besoin de ça. De faire une activité dans laquelle je ne pense pas à mes soucis du quotidien. Et finalement, cela m'a permis de prendre du recul et de trouver des solutions.* »

L'évaluation avec l'équipe d'expérimentation a mis en évidence certains préalables, qui s'entremêlent et s'entrecroisent, et assurent l'efficacité des actions :

- A. **Une méthodologie de projet agile dans une logique d'amélioration continue** favorisant le pouvoir d'agir : des objectifs spécifiques clairs, des indicateurs simples et pratiques, un pilotage et une gouvernance organisée, des moyens adaptés (temps, véhicule, ...) et une posture bienveillante, sans jugement, permettant le test-retest.
- B. **Un engagement partagé** (professionnels, partenaires, bénévoles) pour une implication de tous et une cohérence dans la démarche
- C. **Une posture professionnelle d'accompagnement**, respectueux de l'autonomie et de la responsabilité de l'accueilli sur sa propre vie
- D. **Le respect de la temporalité** de chacun et de l'espace (chacun son rythme, alternance temps entre pairs/inter pairs)

Ces préalables ont servi de base dans l'organisation des séminaires. Ils sont aussi les fils conducteurs des actions déterminées lors du séminaire 3 afin de tester dans les structures actuelles la mise en place d'actions mixtes favorisant l'inclusion et le pouvoir d'agir (« Troc temps » devenu « Don/Contre don », « Soup'Halte » et « Saynètes Vis ma vie »). Les professionnels se sont appropriés cette démarche et la déploient dans leurs structures/domaines de responsabilités.

Le travail sur les freins et de levier continuera et, conformément à la commande, fera l'objet d'un livrable spécifique en mars 2020.

III- Confronter les résultats des réflexions et expérimentations avec des notions théoriques et des études existantes.

Deux approches théoriques sont mobilisées pour cette démarche de recherche-action

A) Les concepts *de don et de contre-don* énoncés par Marcel Mauss

B) Les concepts de *bouc émissaire* et de *rivalité mimétique* développés par René Girard

Dans un premier temps, les cadres de l'organisation ont été sensibilisés à ces concepts. Les bénévoles et l'ensemble des acteurs présents ont travaillé l'approche de M Mauss ; pas celle de R Girard dont la réception peut-être trop violente de prime abord.

Comment ces deux théories majeures de sciences humaines peuvent-elles guider l'action aux 5Ponts ?

A) Les concepts de don et de contre-don énoncés par Marcel Mauss

Marcel Mauss est le neveu de Durkheim. Il est considéré comme le fondateur de l'anthropologie française.

L'Essai sur le don paru en 1923-1924 dans l'Année Sociologique, est son texte le plus célèbre.

Il s'intéresse dans cet ouvrage à la signification sociale du *don* dans les sociétés traditionnelles. Tout en créant du lien social, le don est « agoniste » (il « oblige » celui qui reçoit, qui ne peut se libérer de la dette ainsi créée que par un *contre-don*). Cette logique de *don*, consubstantielle aux communautés humaines comporte trois phases : l'obligation de donner, l'obligation de recevoir et l'obligation de rendre.

Les travaux de Marcel Mauss ont été développés, enrichis et mis à l'épreuve dans nos sociétés contemporaines par un collectif de chercheurs, fondateurs de la revue du Mouvement Anti Utilitariste en Sciences Sociales (M.A.U.S.S.) dont Alain Caillé et Jacques Godbout.

L'ouvrage le langage du don de Jacques Godbout synthétise en 20 pages et dans un langage contemporain, ce phénomène social du don & du contre-don. Il a été communiqué pour échange, aux cadres et aux bénévoles impliqués dans les séminaires.

Pourquoi ce choix conceptuel du don & du contre-don comme levier possible de l'action aux 5Ponts ?

Parce que ce « modèle » pour l'action, était implicite dans les propos que des accueillis avaient tenus lors des temps préparatoires aux séminaires : « *nous voulons participer, faire comme les bénévoles dans la structure* ». Depuis, la participation des accueillis, importante en nombre de participants, en volume de temps consacré, en investissement personnel et en sincérité des échanges, a confirmé la pertinence de ce choix conceptuel.

- Temps 1 du cycle : ce sont les accueillis qui poussent la porte des services proposées par les 5Ponts, ils y sont accueillis par de la chaleur humaine, un café, une écoute, un repas et/ou un hébergement, puis un suivi social, etc.
- Temps 2 : une fois que les personnes sont sorties de l'urgence la plus élémentaire, grâce à l'association, ce don reçu (cette dette dans la logique de M Mauss) génère un désir de rendre à

l'association, de participer aux tâches liées aux activités, dans la mesure du désir des moyens et compétences de chacun. Cette motivation est d'autant plus forte que les personnes se sont reconstruites avec les Eaux Vives. Et la dette est d'autant plus violente que les personnes accueillies sont exclues de l'échange monétaire. C'est vraisemblablement l'une des causes du succès de l'échange marchand : la transaction financière (à condition d'être solvable) affranchit de toute dette (et de tout lien social, si le consommateur le souhaite) ! Même si ce prix peut constituer une barrière, les accueillis savent que le repas à 1,70€ n'est pas le prix du marché !

- Temps 3 : Les travaux de M. Mauss et de ses successeurs sont sans appel. Dans le cycle du don, l'obligation de recevoir est réciproque :

Les accueillis ont reçu de l'association sans discuter. Puisque l'association n'est pas dans une relation marchande avec ses accueillis, pas plus que dans une logique de service public (logique *d'ayant droit*), il appartient à l'association de créer les conditions de l'accueil du *contre-don* des accueillis. C'est ce travail qui a servi de fil conducteur tout au long des séminaires :

- ✓ Parce qu'il fait sens, fortement, auprès des accueillis qui se sont mobilisés dans la démarche (cf. *le contre-don comme philosophie des 5Ponts* – texte collectif d'accueillis)
- ✓ Parce que les bénévoles ont accueilli cette logique du contre-don avec bienveillance (malgré le risque symbolique de perdre le « monopole » du don, ce qui ne constitue pas une difficulté pour eux).
- ✓ Parce que cette logique, même si elle perturbe les pratiques quotidiennes, fait sens auprès des professionnel(le)s qui savent combien cette approche est porteuse de développement du pouvoir d'agir des accueillis. Elle participe directement à la force d'initiative des accueillis, à leur motivation y compris dans des situations a priori difficiles pour eux, comme participer à 10 jours de séminaires, 7H par jours, plus des demi-journées de préparation, pour travailler des valeurs, des règles de fonctionnement, partager des réflexions collectives... pas toujours très ludiques !

Au final, ce principe du contre-don fait sens pour tous, et particulièrement pour les accueillis. **Créer les espaces pour favoriser l'implication des accueillis constitue une orientation essentielle du projet d'établissement des 5Ponts**

B) Girard : La rivalité mimétique et le processus de Bouc émissaire.

Nul n'est prophète en son pays, René Girard est un intellectuel (philosophe, critique littéraire, anthropologue) français qui a fait l'essentiel de sa carrière à l'Université de Stanford dans la Silicone Vallée, Californie. Il est l'auteur de deux concepts fondamentaux en sciences humaines qui font boucle : le concept de désir mimétique et celui de victime émissaire.

- Pour Girard, le désir ne relève pas des pulsions (freudiennes) mais est déterminé par nos modèles, c'est à dire ceux que nous voulons imiter. Girard nous annonce rien de moins que l'absence totale d'autonomie de nos désirs, ce qui le rend immédiatement insupportable ! Nos désirs sont ceux que nos modèles nous désignent : cette inclinaison à l'imitation (mimésis) est à l'origine de l'essentiel des principes d'apprentissages (l'élève est invité à faire comme le maître) ... et des plus grands conflits ! Dans la triangulation du désir (entre *je*, mon modèle, et

l'objet de désir désigné par mon modèle) fréquente est la situation où le modèle devient l'obstacle entre l'objet et moi ! Dès lors il est tentant d'écarter ou de supprimer l'obstacle-modèle pour accéder enfin à l'objet de désir !

- Cette rivalité mimétique est source des plus grandes menaces pour la cohésion sociale de nos collectifs. C'est là qu'intervient le deuxième concept développé par Girard : la désignation victimaire ou théorie du *bouc émissaire*. Puisque nos sociétés sont rongées par la rivalité mimétique de tous contre tous. La paix sociale, collective, est entretenue par la désignation ; à la vindicte populaire et de façon périodique, de bouc(s) émissaire(s) qui vont permettre de rasséréner le collectif. Comme par exemple, la figure de la femme-sorcière au Moyen-âge, celle du Juif dans l'Allemagne du 11ème Reich, « *la France qui se lève tôt* » (sous-entendu contre celle qui ne se lève pas) dans la campagne d'un récent candidat à l'élection présidentielle...

Pour prendre la mesure de ces concepts à la Cassandre, citons deux exemples donnés par Girard : « *Mettez un certain nombre de jouets, tous identiques, dans une pièce vide, en compagnie du même nombre d'enfants : il y a de fortes chances que la distribution ne se fasse pas sans querelles* » ; « *n'importe quel Commissaire de police sait qu'une manifestation ne va pas s'achever sans quelques troubles...* ». C'est un peu court, ici pour être plus convaincant, Girard développe son argumentation sur 20 ans de recherche et quelques centaines de pages d'argumentation (cf. *Des choses cachées depuis la fondation du Monde* et *La violence et le Sacré*).

En quoi ces concepts peuvent être utiles à l'élaboration du projet d'établissement ?

Le SDF assume la fonction contemporaine du bouc émissaire. C'est une telle évidence pour un travailleur social qu'il est parfois bon de remettre des mots sur ce processus, au bénéfice des victimes. Pour aller plus loin, et de façon préventive au sein du Projet des 5Ponts :

Girard distingue dans la rivalité mimétique, **la médiation interne de la médiation externe**.

Dans la médiation externe, l'imitateur et son modèle sont à une telle distance l'un de l'autre que l'imitateur ne peut entrer en concurrence avec le modèle : je peux avoir Mozart, Steve Job ou Dieu comme modèle, ce n'est pas dangereux pour eux.

Il en est tout autrement dans la médiation interne, là où l'imitateur et le modèle sont de condition équivalente. Les accueillis ne disent pas autre chose quand ils s'expriment sur la notion de pair-aidance. Sur le principe, ils y sont favorables « *On le fait déjà de façon informelle. Quand je peux aider quelqu'un à la Claire-Fontaine, je le fais* ». Mais ils émettent la plus grande réserve quant à la volonté institutionnelle de transformer l'accueilli en accueillant, car ils savent que cela fragilise la distinction entre les trois statuts (salariés, accueillis, bénévoles).

Formulé dans le langage girardien : dans le monde antérieur à notre modernité, les hommes croient en l'infaillibilité d'une autorité extérieure à leur condition humaine. Cette croyance partagée constitue une source d'autorité extérieure au collectif qui n'est pas discutable (la magie, la nature, les Dix Commandements, le Prophète, etc.). Nous sommes alors dans un fonctionnement institutionnel hétéro-référent : le discours ordonnant le *nous* est extérieur et au-dessus de *nous*. C'est en quelque sorte le fonctionnement actuel de la Claire-Fontaine, du 24 Bis et de la Halte de Nuit. On y trouve des professionnels mandatés par leur institution, qui ordonnent le fonctionnement des services à

destination des accueillis. Dans l'Ancien Monde, le professionnel fait à manger, le bénévole sert la soupe et l'accueilli mange !

La modernité est fondée sur l'auto-référence. Depuis l'ère chrétienne, c'est-à-dire depuis la mise à mort du Christ, nous sommes devenus dubitatifs quant à la culpabilité des victimes (cf. Girard, *Celui par qui le scandale arrive*. 2001). Depuis le XXVIII siècle, l'absolutisme royal de droit divin a été remplacé par la Constitution et le régime parlementaire. La liberté contractuelle et la transaction monétaire se sont peu à peu substituée aux anciennes solidarités familiales ou villageoises (et à leurs obligations).

Ainsi, le projet des 5Ponts se veut résolument moderne : la place des trois catégories d'acteurs (salarié, bénévole, accueilli) y est interrogée : l'accueilli est invité à devenir accueillant, l'aide entre accueillis (la pair-aidance) y est encouragée. Initialement, dans l'hétéro-référence, l'institution souhaite évoluer vers une logique d'auto-référence dont les 10 jours de séminaires sont la parfaite illustration. Rien n'est écrit à l'avance par les détenteurs de l'autorité institutionnelle, les trois catégories d'acteurs sont invitées à produire la matière du projet institutionnel des 5Ponts dans un mouvement de faire ensemble.

Noble intention, nous met en garde Girard, à condition de s'assurer de quelques précautions méthodologiques. Le glissement de la médiation externe à la médiation interne est périlleux : on ne fragilise pas l'hétéro-référence impunément !

Le bouleversement souhaité va perturber l'ordre ancien de la place de chacun, ce dont on perçoit déjà les premières secousses auprès des salariés.

- La première précaution consiste à mettre ce sujet à la table des discussions : si demain l'accueilli participe aux tâches de gestion de la structure, il devient... bénévole ! La chaleur des échanges et liens inter-personnels tissés avant et durant les séminaires ont montré que cette évolution ne constitue pas une source d'inquiétude pour les bénévoles présents : « *Nous sommes prêts à être les élèves des accueillis* », « *C'est pour nous [bénévoles] un changement de posture, nous ne ferons plus pour les accueillis mais avec eux, nous serons davantage sur une fonction d'accompagnement, nous souhaitons des formations en ce sens* ». **Cette évolution est bien accueillie par les personnes présentes aujourd'hui, il convient de remettre cette orientation en discussion régulièrement pour entretenir le sens commun, notamment avec les bénévoles absents des séminaires.**

- La seconde précaution vise les situations de médiations internes qui vont se multiplier.

L'accueillis en situation d'accueillant se substitue, ne serait-ce que partiellement, à un bénévole ou un professionnel. Sur ce point, les accueillis savent intuitivement que cela pourrait leur être reproché : « *Ce n'est pas ton rôle* », « *Quelle fiabilité puis-je accorder aux informations que tu me transmets ?* » sont quelques-unes des accusations possibles qu'ils ont exprimé. **Travailler au sein de l'institution à lever ces freins à la pair-aidance – donc au pouvoir d'agir – des accueillis constitue sans nul doute un autre axe essentiel, avec le contre-don, du projet d'établissement.**

Ces précautions à prendre feront l'objet d'une analyse plus explicite, dans quelque temps, dans la partie suivante.

IV - Développer des outils opérationnels pour le nouveau fonctionnement, co-construit avec usagers, bénévoles et salariés, tenant compte des leviers et freins repérés.

Le développement d'outils opérationnels est, à ce jour, encore à construire par l'association, même si les séminaires (fiche action, évaluation) et les pratiques actuelles donnent déjà une base de travail solide sur laquelle il est possible, et même nécessaire de s'appuyer.

Si cette partie ne rentre pas dans la commande faite aux prestataires que nous sommes, elle doit s'appuyer sur les leviers et les freins repérés. De nombreuses informations leur étant liés par conséquent cette première restitution, sans qu'il nous soit possible d'en formuler une vue d'ensemble de façon satisfaisante à ce stade du travail. Conformément au contrat de prestation, cette question fait l'objet d'une seconde restitution écrite prévue pour fin mars 2020⁴.

⁴ Les prestataires du Périscope, Claire Schappler et Dominique Juillet

PARTIE 2 : Centre Accueil ÔVIVES

LES ACTEURS

I- Public accueilli

Citons Julien Damon⁵ (interview dans le journal « Le Monde » 2002).

« Les sans-abris sont des gens qui bricolent leur existence et leur vie quotidienne en fonction de leurs ressources et des difficultés qu'ils rencontrent, malgré toutes les contraintes auxquelles ils sont confrontés. Ils bricolent, parce que, dans nos sociétés modernes, nous bricolons tous. J'utilise donc ce terme simplement pour dire que si on les considère comme des zombies dénués de toute raison et de toute rationalité, on se trompe, car il y a à la fois de la raison, des tactiques, des stratégies, des sentiments et des valeurs dans leur mode de vie. »

Situation générale

La Fédération des acteurs de la solidarité a publié en 2017 le « baromètre 115 ». Cette étude nous apporte des indications globales sur l'évolution des demandes d'hébergement d'urgence entre 2016 et 2017 et sur la situation sociale des personnes de la rue. Elle est complétée par les données des maraudes et des Samu Sociaux qui interviennent sur 43 départements. Ces acteurs du terrain constatent l'extrême vulnérabilité du public rencontré :

Baromètre 115 :

- Une augmentation du nombre de personnes jamais hébergées.
- Une progression des demandes de prestations et de solutions d'hébergement se limitant le plus souvent à une mise à l'abri.
- Parmi les ménages rencontrés, 67 % n'ont pas sollicité le 115 pour une solution d'hébergement et 71 % sont en situation d'errance depuis plus d'un an.
- Moins d'une demande sur deux a donné lieu à un hébergement. Ceci amène la personne à ne plus faire appel au 115.
- Une augmentation significative des demandes d'hébergement effectuées par un jeune public (18-24 ans).

Enquête « maraudes et Samu sociaux » :

- 89 % des personnes sont isolées.
 - ✓ 78 % d'hommes seuls
 - ✓ 11 % de femmes seules
- 6 % de familles.
- 5 % de couples.

⁵ Julien Damon est docteur en sociologie. Il était responsable du département de la recherche et de la prospective de la Caisse Nationale des Allocations Familiales.

- Une personne sur deux est concernée par des problèmes de santé (diagnostic médical réalisé un professionnel de santé).
 - ✓ Troubles psychiques
 - ✓ Troubles somatiques
 - ✓ Troubles liés à des conduites addictives

Selon nos constats, les personnes que nous accueillons sur nos différentes structures peuvent présenter des problématiques diverses et cumulées entre elles :

- Problématiques sociales et situation de vulnérabilité : isolés socialement, sans domicile fixe, majeurs protégés, bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA), personnes avec des difficultés d'insertion (emploi/formation), personnes avec des problématiques liées à l'immigration (des mineurs-non reconnus mineur, demandeurs ou déboutés du droit d'asile, primo-arrivants, citoyens européens) ...
- Problématiques sanitaires : personnes atteintes de troubles psychiatriques stabilisés ou non, personnes rencontrant des difficultés psychologiques ou physiques...



II- Caractéristiques des accueillis

Nous pouvons différencier trois espaces-temps distincts dans nos établissements : accueil de jour, halte de nuit et hébergement.

Les caractéristiques de nos publics diffèrent en fonction des services sollicités. Notre dernier rapport d'activité fait état de ces particularités.

Accueil de jour

Nous donnons ici les chiffres pour un panel de 150 personnes accompagnées :

- 75 % du public accueilli correspond à la tranche d'âge de 26 à 55 ans.
- La majorité des personnes fréquentant notre accueil de jour, vivent à la rue. 85 % des accueillis sont sans logement dont 20 % en structures d'hébergement.

Nous observons :

- Une augmentation du nombre de personnes sans ressources et de personnes au RSA. Cette augmentation est constante ces dernières années : 7 % en 2016, 13 % en 2017 et pour atteindre 25 % en 2018. Seul 1 % des personnes ont une activité salariée.
- Une augmentation des personnes accueillies à l'accueil de jour.
- Un turn-over important du public.
- Une sur-sollicitation quotidienne des Intervenant Socio Educatif (ISE) dans le cadre de l'accompagnement individuel ou demandes variées (renseignements divers, orientations vers le droit commun ...).

Nous constatons une évolution des publics et des problématiques émergentes :

- Les ISE dénombrent au sein du collectif beaucoup de personnes rencontrant des troubles psychiatriques. Ces dernières peuvent être isolées en logement ou en errance. Dans le cadre de l'accompagnement, le travail de mise en lien avec les différents secteurs de la psychiatrie est particulièrement souligné par les ISE. Les acteurs de terrain qui interviennent en psychiatrie ou encore dans les organismes de protection sociale constatent conjointement une absence de solution d'hébergement adapté et de logement pour le public souffrant de troubles psychiatriques en errance.
- Depuis quelques années, nous accueillons un public dont le comportement est inadapté avec notre cadre d'accueil. Notre équipe doit faire face à des conduites agressives, voire violentes. L'accompagnement de ces personnes au sein du collectif exige une veille permanente des professionnels.

Halte de nuit

Nous donnons ici quelques chiffres concernant la fréquentation du lieu (sur la base de notre rapport d'activité 2018) :

- 703 personnes différentes ont été accueillies pour 8 425 passages ;
- 89,4 % passent moins de 30 nuits à la halte.

- 10,6 % passent plus de 30 nuits à la halte.
- 86 femmes sont venues. 81 % d'entre elles n'étaient pas connues de notre service.

Nous observons, parmi les personnes qui fréquentent régulièrement la halte de nuit, des problématiques multiples et souvent imbriquées les unes aux autres :

- Des personnes avec un long parcours de rue (plus de 3 ans).
- Des personnes en souffrance psychique avec des ruptures répétées et très souvent un refus d'aller vers le soin. Parmi elles, certaines font des séjours en psychiatrie et ne poursuivent pas leur traitement médical ou bien en font un mésusage à l'issue de leur hospitalisation.
- Des personnes poly-consommatrices : elles font, au cours de la nuit, des allers et retours réguliers à l'extérieur de la halte de nuit pour consommer.
- Des personnes qui ont une santé dégradée, ne vont plus vers les services de soins somatiques, ont peu ou n'ont plus de lien avec les services sociaux. Il arrive que certaines d'entre elles acceptent un hébergement à des moments de grande fragilisation (agression dans la rue, traumatismes liés à des chutes), mais le cadre de la structure se révélant trop contraignant dans la durée, elles interrompent leur séjour et ne poursuivent plus les soins.
- Des personnes exclues durablement des hébergements. Certaines sont hébergées ponctuellement, ne se présentent pas toujours le soir dans l'établissement, sont parfois accompagnées par l'équipe du Samu Social, quittent en pleine nuit l'établissement, ne respectent pas le cadre prévu (consommation d'alcool et comportement inadapté) et se retrouvent exclues.
- Des personnes faisant des allers retours entre la rue, les incarcérations, les hospitalisations en urgence, les squats.
- Des personnes qui n'expriment peu, voire pas de demandes ou à défaut, des demandes inadaptées à leur situation réelle.

Hébergement

On ne parle ici que des personnes accueillies dans un principe de continuité. Nous remarquons toujours des situations de grande précarité et la plupart des indicateurs se dégradent. Nous observons un cumul des problématiques dans le public que nous accueillons.

- 36 % des personnes sont en errance depuis plus de 3 ans
- 32 % des personnes n'ont jamais travaillé
- 57 % des personnes n'ont aucune qualification

Sur le plan social :

- 48% des personnes n'ont pas de ressources, 28% ont droit au RSA
- Seuls 4% de personnes travaillent et perçoivent un salaire

Sur le plan sanitaire :

- 28% des personnes acceptent mal ou refusent les soins
- 34% des personnes ont des troubles psychiques
- 21% sont dépendants des produits illicites
- 30% de l'alcool
- 13% ont des problèmes somatiques



III- Bénévoles

Avec plus de 80 bénévoles au sein de l'association des Eaux Vives, le bénévolat apparaît comme l'un des piliers pour organiser l'accueil des personnes. La naissance de l'association a été initiée par les bénévoles. A ses débuts, l'accueil de jour ne fonctionnait que par le bénévolat.

A) *La place des bénévoles*

Il existe deux formes d'implication des bénévoles au sein de l'association : l'une auprès du public de manière concrète (bénévoles de terrain), l'autre dans un rôle de gestion notamment dans les instances de l'association (bénévoles de gestion). L'association considère que le bénévolat constitue un engagement social et politique, basé sur l'action, dans le but de dénoncer et d'agir contre tous types d'injustice et d'oppression, et de lutter pour un monde plus juste et plus humain.

Présents au quotidien sur chaque service, les bénévoles constituent un moyen de rencontre entre la société civile et les personnes que nous accueillons. Symboliquement, le bénévole représente un pont réparateur entre la société et l'accueilli. Il participe à l'intégration de l'utilisateur en humanisant la relation à autrui.

Dans sa fonction de suppléance et au-delà des aides humaines et organisationnelles indispensables au bon fonctionnement des services, le bénévole est une ressource pour l'équipe de salariés. La place qu'il occupe auprès des accueillis facilite et enrichit la relation usager/salarié. Il assure la convivialité présente dans nos services et plus globalement la quiétude essentielle pour favoriser l'accompagnement.

De part un regard différent et un apport différencié sur les situations des accueillis, le bénévole contribue à proposer un accompagnement global en faveur de l'utilisateur. Sa place particulière auprès de l'utilisateur engendrera un recueil d'informations et de perceptions complémentaires à celles des salariés. Les interactions et interrelations bénévoles/salariés sont fortement développées, tant sur des temps formels (transmission, debriefing) qu'informels.

Afin de sceller ce partenariat et cette complémentarité entre les bénévoles et les salariés, nous avons organisé diverses rencontres pour apprécier au mieux le cadre d'intervention de chacun. Ces temps d'échange autour de la « bonne distance » liée à la fonction de chacun ont permis de rendre nos actions solidaires et complémentaires.

B) *L'accueil des bénévoles*

L'association Les Eaux Vives souhaite et favorise l'intervention de bénévoles dans l'ensemble de ses activités. Le bénévole doit au préalable partager les valeurs de l'association.

Dans un premier temps, les nouveaux bénévoles découvrent les différents services proposés avant de se positionner sur des missions.

Dans un second temps, ils contractualisent leur engagement par la signature d'un protocole qui définit le cadre légal de l'engagement et la réciprocité des obligations entre l'association et eux-mêmes.



Ils peuvent ainsi intégrer une équipe constituée de salariés et de bénévoles. En prenant leur cotisation, ils manifestent leur attachement et constituent l'assemblée générale.

L'association s'engage à procurer à ses bénévoles :

- Un environnement sécuritaire.
- Un cadre précis fixant les modalités de leurs interventions.
- Des informations, des formations, et de façon générale des moyens leur permettant de mener à bien leurs missions dans les meilleures conditions.

Les bénévoles s'engagent à :

- Respecter la fiche de mission qui définit globalement le cadre et les limites de leur intervention.
- Accepter l'encadrement des salariés.
- Prendre conscience du contexte des missions qui leur sont confiées et à s'approprier la façon de les mettre en œuvre.
- Respecter leurs engagements sur les horaires choisis.
- Adopter la « *bonne distance* » envers les accueillis.
- Adhérer à l'association dont ils connaissent et approuvent le projet associatif.

C) *Les missions*

Les missions principales des bénévoles contribuent à l'efficacité du fonctionnement de nos services :

- Accueillir les usagers, veiller à leur bien-être et au bon déroulement de leur passage dans la structure.
- Soutenir les salariés dans leurs missions, notamment en étant à leur écoute.
- Avoir une écoute active auprès des usagers.
- Orienter les accueillis vers les professionnels en fonction de leurs demandes.
- Participer au « débriefing » journalier.
- Aider à l'animation.
- Aider à la gestion matérielle de l'établissement.
- Rappeler le règlement.

Un bénévole est chargé d'orchestrer les plannings et les tâches des bénévoles de son groupe.

D) *Les évolutions*

Plus récemment, nous avons travaillé une fiche de missions spécifiques pour formaliser et encadrer le développement de la participation des accueillis. Le bénévole qui occupera cette fonction portera la référence « participation ». Il élaborera avec les salariés des pratiques autour de l'implication des usagers. Il formalisera une liste des tâches et inscrira les accueillis participants.

Au cours des séminaires, les bénévoles ont exprimé leur besoin de formation.

Les bénévoles veulent offrir un espace et un temps d'échange, de pause et de repos aux accueillis que cela soit dans le partage des repas ou lors d'activités diverses. Ils veulent participer activement au

changement de paradigme. Dans cette optique, ils souhaitent continuer à travailler sur leur posture et avoir accès à des formations afin de faciliter et d'enrichir leur engagement. Ils demandent également des formations qui leur permettraient de comprendre et ainsi de s'adapter au mieux aux problématiques rencontrées (formation en addictologie, sur la confidentialité des informations, sur les écrits professionnels ...).

En conclusion, les bénévoles sont au cœur du projet des 5Ponts : dans sa future organisation, dans ses enjeux et dans les travaux en cours et à venir sur l'évolution de nos pratiques en faveur des accueillis.

IV- Voisins

Au vu de la situation géographique et du projet d'inclusion qui y est lié, le voisinage a une place à part entière dans le système du centre Ôvives. En effet, les espaces partagés sont nombreux et nécessitent une parfaite compréhension du lieu. La communication est essentielle entre le voisinage parfois bénévole et les autres acteurs du site.

V- Le partenariat au cœur d'un projet concentrique

A) Définitions

Le « partenariat » a fait l'objet d'une définition officielle :

« Coopération entre des personnes ou des institutions généralement différentes par leur nature et leurs activités. L'apport de contributions mutuelles différentes (financement, personnel, ...) permet de réaliser un projet commun. »⁶

Selon Fabrice Dhume⁷, le partenariat peut se définir ainsi :

« Une méthode d'action coopérative fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel d'acteurs différents, mais égaux, qui constituent un acteur collectif dans la perspective d'un changement des modalités de l'action – faire autrement ou faire mieux - sur un objet commun - de par sa complexité et/ou le fait qu'il transcende le cadre d'action de chacun des acteurs -, et élaborent à cette fin un cadre d'action adapté au projet qui les rassemble, pour agir ensemble à partir de ce cadre. »

« Du travail social au travail ensemble, le partenariat dans le champ des politiques sociales », Ed. ASH, 2001.6, cité dans Qu'est-ce que le partenariat ? Contribution à la construction d'un espace de sens, Mars 2002, ISCR

Il est indispensable de rappeler que les accueillis sont le premier partenaire de nos actions.

Divers partenaires gravitent autour du projet des 5Ponts, il serait vain de tenter de tous les nommer. Par contre nous pouvons les différencier selon l'effet que nous recherchons. Le partenariat doit s'inscrire dans un système d'actions négociées pour parvenir à ce que nous avons désigné comme

⁶ Source : Commission de terminologie et de néologie du domaine social, Ministère de l'emploi et de la solidarité

⁷ Fabrice DHUME - Chercheur en sciences sociales, à l'ISCR (Institut Social et Coopératif de Recherche Appliquée), chargé de cours à l'université Paul Valéry - Montpellier III

commun. Chaque partenaire apporte, en fonction de ses propres missions et valeurs, une expertise et un savoir-faire dissemblables.

Dans la genèse du projet, il apparaît que nous considérons ces différences d'approche et d'intérêt comme des facteurs favorisant l'empowerment. Le pouvoir d'agir n'est pas qu'un privilège laissé aux accueillis, il concerne tous les protagonistes.

B) Au centre d'accueil 5Ponts Ôvives

Au-delà du travail en réseau que nous avons construit au travers de nos expériences, le partenariat dans le centre d'accueil visera l'amélioration de la qualité des prestations à destination des accueillis.

Différents acteurs sont mobilisés pour intervenir sur la structure afin de traiter spécifiquement les problématiques rencontrées par ce public. Il a pour sens d'unir nos compétences, de favoriser les échanges et d'organiser le travail autour de l'utilisateur pour proposer un accompagnement global et individualisé.

Avec nos partenaires, nous travaillerons trois des cinq « ponts » ambitionnés.

- Le « pont » santé avec les partenaires signataires de la charte santé.
- Le « pont » emploi avec nos partenaires présents sur le site ainsi que ceux liés au DPH. Par ailleurs, un service emploi au sein de notre structure est un cours d'élaboration.
- Le « pont » hébergement avec les partenaires d'orientation (SIAO, 115, ...) et nos partenaires de l'habitat (CDC habitat, CHRS...).

Des partenaires nous accompagnent aussi dans la mise en place de certains de nos objectifs dont la levée de l'interdiction d'alcool sur l'accueil de nuit.

C) Dans le village solidaire

L'objectif est de proposer un espace de vie où se côtoient le centre d'accueil et le quartier. Le village solidaire devient un lieu privilégié où se brisent les frontières. La notion de partenariat est ici au centre de l'éthique du projet. L'association des 5Ponts consolidera l'ambition de faire de cet espace un outil du « vivre-ensemble ».

Nous repérerons dans ce lieu inclusif, les partenaires usagés des locaux :

- Association « La Sauge ».
- Entreprise d'insertion « Baluchon-A Table Citoyens »
- Structures de l'économie sociale et solidaire
- La boutique solidaire

D) Dans le quartier

L'approche du partenariat à l'échelle du quartier s'inscrit dans la coopération, la co-construction et l'activation de la solidarité. Dans l'intérêt d'inclure la structure dans son environnement et d'inclure l'environnement dans la structure, de favoriser le pouvoir d'agir des accueillis dans le quartier et dans la société, il importe de mobiliser nos partenaires en tant qu'acteurs du projet.



Accroître le rayonnement des 5Ponts, participer à la vie du quartier et développer la communication entre le « dedans » et le « dehors » ne peut se faire sans une ambition partagée d'une dynamique solidaire.

Pour cela, et dans la construction même du projet, divers acteurs du territoire ont participé activement à sa réalisation. Ces liens fortement tissés seront demain vecteurs d'inclusion à l'échelle du quartier.

Durant une année, une équipe constituée par la collaboration des trois associations a porté l'objectif d'activer la solidarité autour des 5Ponts, en lien avec notre équipe « expérimentation ». Leurs missions étaient de repérer les différents acteurs du quartier, de proposer et d'insuffler des actions communes pour créer des rencontres autour d'évènements. Nous avons ainsi organisé diverses manifestations, diverses actions qui ont rassemblé autour d'un « prétexte » les accueillis, les habitants, les associations et les commerçants.

E) Les partenaires financiers

Le projet des 5Ponts n'aurait pas pu se réaliser et ne pourra pas fonctionner sans l'aide des acteurs financiers. Reconnu comme projet innovant par nos financeurs de par son approche inclusive, nous avons bénéficié d'une écoute et d'un soutien permanent.

1. Les financements d'investissement

Les collectivités publiques, les fondations, les entreprises et les dons privés nous ont encouragés dans la réalisation de ce projet ⁸

- Union Européenne, fond européen de développement régional à travers l'UIA
- République française
- Région Pays de la Loire
- Conseil départemental Loire-Atlantique
- Ville de Nantes
- Fondation Abbé Pierre
- Emmaüs France
- Logement Fraternité
- PHI, Loire-Atlantique
- AG2R la mondiale
- Comité national Coordination Action Handicap (CAAH)
- Somfy
- Engie
- Dons privés

2. Les financements de fonctionnement

- Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale des Pays de la Loire et de la Loire-Atlantique

⁸Situation au 01/01/2020 – plusieurs demandes de financement étaient encore en cours à ce moment-là).

- Conseil Départemental de Loire Atlantique
- Ville de Nantes
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)

VI- La place de chacun, une place pour tous

A) *Changement de paradigme*

Nous avons conduit la réflexion sur la place de chacun comme un processus de changement. Au travers des années, nous avons appliqué des méthodes pour re-questionner la place de l'accueilli dans l'accompagnement, dans la vie de l'institution et dans les prises de décisions structurelles. Permettre le changement de la place de l'accueilli oblige à repenser nos pratiques, nos positionnements et à accepter un changement de paradigme. Les acteurs évoluent dans un système, la place de chacun interfère et interagit sur la place des autres. Nous tendons vers des modifications, nous bougeons des principes, nous continuons ce travail en commun autour de la place des accueillis, des bénévoles et des salariés.

Ce travail sur ce nouveau paradigme repose sur le développement du pouvoir agir avec comme fil conducteur le don/contre don.

Ainsi, l'enjeu est de créer, ensemble, des espaces favorisant l'implication des accueillis dans la vie de la structure.

B) *Une démarche-action*

Dans une volonté de passer de la notion d'accueilli à celle d'accueillant, de l'insertion à celle d'inclusion, de proposer des espaces de contre don et de favoriser le pouvoir d'agir, nous avons mis en place un cadre pour structurer le processus de changement. Tous ces « bouleversements » contribuent à mieux définir la place de chacun dans les 5Ponts et son environnement.

1. Des expérimentations

Diverses expérimentations ont été mises en place au sein même de la structure et hors des murs de nos services. Ces dernières visent à porter un regard différent et inclusif de l'accueilli envers lui-même, sur la place qu'il se donne et sur la place qu'on lui donne dans notre fonctionnement et dans la société. Changer de place, c'est aussi se considérer autrement, comme un possible acteur de son environnement proche et social.

Ces expérimentations ont été conduites par nos équipes qui œuvrent au quotidien dans les services et par une équipe de recherche-action qui propose des outils innovants, organise leur mise en œuvre, vérifie leur impact et suscite du partenariat.

Pour illustrer ce travail vers l'inclusion, nous vous proposons un exemple : le « troc-temps ». Expérimenté depuis plus d'un an, le troc-temps est un échange de services. En contrepartie d'une tâche sur la structure, la personne accueillie se voit remettre un bon « troc-temps » donnant accès à un service de l'association (repas, laverie, etc.).

L'objectif de cette expérimentation se situe dans l'intégration de la personne au sein du collectif et de l'équipe. Ainsi, l'accueilli prend une position active dans les ressources du service.

Cette possibilité, donnée aux accueillis de s'affranchir de la « dette » induite par le don, conduit les bénévoles et les salariés à reconsidérer la place des usagers dans les moyens de fonctionnement.

Pour aller plus loin, des espaces de contre-don fonctionnent, aujourd'hui sur nos services pour les accueillis qui le souhaitent, comme par exemple dans la préparation des repas. Ce fonctionnement se fait de manière non-définie et souvent spontanée. Cela favorise le « vivre-ensemble » et positionne en quelque sorte l'accueilli dans un rôle de bénévole.

2. Une mobilisation des trois catégories d'acteurs : les séminaires

Dix jours de séminaires ont été proposés durant lesquels les trois catégories d'acteurs ont échangé. Cette démarche de recherche-action pour accompagner le changement a été menée par un prestataire extérieur.

Dans l'objectif de trouver des consensus, la question de la place de chaque acteur était au cœur des échanges et de la mise en commun des valeurs de chaque groupe

Parmi les thématiques travaillées, trois axes traitaient le sujet de la place de chacun :

- L'inclusion sociale, le don et le contre-don, des valeurs au changement de paradigme
- Accueilli, Bénévole, Professionnel, une place pour tous, une place pour chacun
- Développement de la pair-aidance et du pouvoir d'agir

C) Les consensus

Vis-à-vis des accueillis :

- Proposer des espaces de participations aux accueillis (et aux bénévoles) sans imposer.
- Favoriser le partage des compétences (entre accueillis, entre accueillis et bénévoles). Cela permet le développement des savoirs faire et de la confiance en soi dans un lieu sûr.
- Laisser la possibilité aux accueillis de donner du temps sans contrepartie à leur participation.
- Les accueillis doivent pouvoir être force de proposition d'actions.

Vis-à-vis des bénévoles :

- Possibles « intermédiaires entre accueillis et salariés », les bénévoles sont un « maillon » essentiel pour assurer la convivialité.
- Leur place est jugée indispensable.
- Ils peuvent jouer un rôle de formation des accueillis, de « tuteur », dans les tâches qui sont proposées aux accueillis.
- Les bénévoles sont force de proposition d'actions.

Vis-à-vis des professionnels :

- Importance des salariés pour réguler, pour gérer les tensions (entre accueillis, entre bénévoles et accueillis).



- Ils assurent le cadre général, ils sont le tiers extérieur qui énonce les règles, qui garantit l'équité.
- Les professionnels sont « les concepteurs des actions »
- Ils ont aussi un rôle de validation des suggestions émises par les bénévoles ou les accueillis. Ils sont attendus en soutien dans la mise en œuvre des actions.

Les perspectives

- Former les bénévoles pour accompagner ce changement de posture du « faire pour » vers « l'accompagnement au faire ensemble ».
- Inscrire les accueillis dans les instances institutionnelles (Conseil de Vie Sociale) et jusque dans la gouvernance de l'association (collège d'accueillis au Conseil d'Administration)
- Accompagner les accueillis vers la place de pair-aidant et d'accueillant. Actuellement, l'accueilli souhaite être participant plus qu'accueillant avec la volonté de pouvoir rester dans de l'informel, de ne pas institutionnaliser sa participation à chaque fois.
- Accroître les espaces de contre-don comme valeur essentielle de nos pratiques.

OFFRE DE SERVICE : STRUCTURES

I- Accueil de jour

A) Missions

- Accueillir, informer, écouter, soutenir
- Mettre à l'abri le jour
- Aider matériellement
- Faciliter l'émergence et/ou l'élaboration d'un projet de vie (voir également sous animation et accompagnement)
- Alimenter (voir restaurant)
- Rendre les droits effectifs (voir sous accompagnement)
- Accompagner vers l'autonomie (voir sous accompagnement)

B) Règlements et qualification des missions

Accueillir, informer, écouter, soutenir

- ➔ Article L345-2 du code de l'action sociale et des familles : « Dans chaque département, est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse [...] »
- ➔ « Art.D. 345-8 du CASF : Le dispositif de veille sociale comprend un service d'appels téléphoniques pour les sans-abris dénommé " 115 ". En outre, il comprend selon les besoins du département, identifiés par le préfet un ou des accueils de jour (...) Ces services fonctionnent de manière coordonnée sous l'autorité du préfet du département, dans le cadre de conventions qui précisent l'activité de chaque service, son mode de financement et les indicateurs d'évaluation de son action. »

Les 5Ponts respectent les recommandations RNP suivantes :

- Mettre en place une organisation qui garantisse que les échanges relevant de la sphère privée ne soient pas divulgués ;
- Précaution prise par les professionnels pour ne pas être entendu dans les échanges oraux concernant une personne accueillie ;
- Possibilité pour les personnes qui le désirent de garder l'anonymat ;
- Les intervenants connaissent les règles de confidentialité.
- Respecter la dignité des personnes et favoriser l'instauration d'un lien de confiance
- Assurer une réponse attentive et humaine ;
- Proposer des espaces/lieux à bas seuil d'exigences ;
- Espaces offrant la surface, le confort et la convivialité nécessaires pour accueillir un public mouvant, en grande difficulté sociale ;
- Espaces permettant de préserver la sécurité et l'intégrité des personnes accueillies ;
- Lieux favorisant la libération de la parole ;

- Les intervenants aident l'utilisateur à exprimer et formuler sa ou ses demandes sans a priori et sans discrimination ;
- Possibilité d'assurer un suivi social ;
- Proposer une information ciblée et pertinente par des intervenants ayant une bonne connaissance des caractéristiques du dispositif et des ressources mobilisables par les personnels.
- Au moins une personne de l'équipe est dédiée à la fonction « accueil », il sera l'interlocuteur privilégié de la personne pendant la phase d'intégration ;
- Formaliser une procédure d'accueil ;
- Associer des personnes accueillies à l'accueil du nouvel usager pour aider le nouvel arrivant dans l'appropriation des repères spatio-temporel inhérents à la structure.

Mise à l'abri

- Lieu chauffé pour se reposer le jour (salle d'accueil avec des tables)
- Règlement de fonctionnement adapté
- Mise à disposition de sanitaires et services de buanderie et rechange de vêtements, accès téléphonie et informatique, garderie chien, consigne bagage à la journée
- Aider matériellement et procurer un accès à l'hygiène

Aider Matériellement et procurer un accès à l'hygiène et/ou les soins immédiats

- ➔ Décret n°2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

Les 5Ponts organisent des réponses aux besoins primaires des personnes en :

- Mettant à disposition des toilettes et des douches
- Organisant une restauration
- Préservant leur intégrité physique
- Evitant les injonctions en matière d'hygiène
- Acceptant le libre choix des personnes

Les lieux seront propres, régulièrement repeints, respectant des normes d'espace, de ventilation et de volume, offrant un cadre convivial.

La structure s'assurera de la qualité des aides proposées (propreté des vêtements et autres produits distribués).

Faciliter l'émergence et/ou l'élaboration d'un projet de vie

- ➔ Loi 2002-2

Par un accueil et un écoute actif, chaleureux et humain, organisé dans une ambiance « café-bar » avec jeux de société, journal, bar sans alcool le projet 5Ponts permet de :

- Faire renaître la confiance en soi-même, dans les autres et les institutions



- Faire émerger chez les personnes la conscience de leur corps, de leur santé et l'envie d'en prendre soin
- Repérer et valoriser les freins et les potentialités (les savoir-être et savoir-faire)
- Amener les personnes à se projeter à nouveau dans l'avenir

Les 5Ponts proposent un accueil-écoute à « bas seuil d'exigence » non-contraignant quant aux problématiques sociales et sanitaires telles que la personne les conçoit, en proposant une orientation que dans la mesure où la personne en demande, toujours sans exigence de résultat – mais possibilité d'un accompagnement sociale et vers les soins sur place (voir sous « accompagnement ») ou ailleurs.

Sinon, voir sous « animation » et sous « accompagnement ».

Alimenter

Voir sous « restaurant »

Rendre les droits effectifs et Accompagner vers l'autonomie

Voir sous « accompagnement »

II- Passage Jour-Nuit

Malgré l'ouverture de la structure 24h/24, il a été décidé une fermeture à 18h chaque jour pendant une demi-heure. En effet, le fonctionnement et la capacité d'accueil est différente entre le jour et la nuit. Afin d'assurer un passage compréhensible et en toute sécurité, chaque soir l'ensemble de l'accueil est vidé permettant : nettoyage des locaux, lien avec partenaires, briefing et préparation de la nuit.

A 18h30, la réouverture du site en fonctionnement de nuit s'opère notamment avec la répartition des places entre les partenaires pour orientation des places données.

III- Halte de Nuit

A) Missions

- Mettre à l'abri la nuit
- Alimenter

B) Règlements et qualification des missions

Mise à l'abri

➔ Décret n°2006-555 du 17 mai 2006

- Lieu chauffé pour se reposer la nuit (salle d'accueil avec des tables et salle de repos avec des transats)
- Règlement de fonctionnement adapté
- Haut seuil de tolérance
- Un minimum de contraintes



- Possibilité de sortir pour consommer tout au long de la nuit
- Accueil-écoute à « bas seuil d'exigence » non contraignant quant aux problématiques sociales et sanitaires telles que la personne les conçoit, en proposant une orientation que dans la mesure où la personne en demande, toujours sans exigence de résultat
- Mise à disposition de sanitaires (toilettes et douches) et services de buanderie et recharge de vêtements, consigne bagage

Alimenter

➔ Arrêté du 29 septembre 1997

- Collation (soupe, pain, fromage, dessert) qui assure l'équilibre nutritionnel, avec des produits sains et frais
- Prise en compte des besoins nutritionnels et les interdits alimentaires tant que possible
- Respect des règles d'hygiène

IV- Hébergement

A) Missions

- Mettre à l'abri – proposer un hébergement – proche d'un « chez-soi »
- Alimenter
- Faciliter l'émergence et/ou l'élaboration d'un projet de vie (voir sous accueil de jour, animation et accompagnement)
- Rendre les droits effectifs (voir sous accompagnement)
- Accompagner vers l'autonomie (voir sous accompagnement)
- Accompagner vers un hébergement plus stable, voire le logement (voir sous accompagnement)

B) Règlements et qualification des missions

Proposer un hébergement

- ➔ L'article 4 de la loi DALO codifié : art L.345-2-3 du CASF
- ➔ Décret no 2002-120 du 30 janvier 2002 (art 2, 4 et 5)
- ➔ Décret no 2006-555 du 17 mai 2006
- ➔ Loi 2002-2 / CASF, art L 311-4, L 311-5, L 311-8, L 311-9, L 312-1, art R 311-33 à R 311-37, art D 311-0-1, art D 311-38, arrêté du 8 sept 2003, circulaire 138 DGAS 24 mars 2004
- ➔ Loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998 (art 134)
- ➔ CASF, art L 345-1 et R.345-7

Les 5Ponts proposent un hébergement :

- En chambre individuel avec sanitaires individuelles
 - Une unité (5 chambres) personnes en urgence/places maraude – pas d'accès à la chambre en journée

- Une unité (3 fois 2 chambres avec sanitaires en commun) pour des personnes en famille en continuité – chacun à sa clé – chambre accessible en journée
- Cinq unités (24 chambres, dont 4 PMR) pour personnes isolées ou en couple en continuité – chacun à sa clé – chambre accessible en journée
- Une unité (5 logements) en semi-autonome avec accès direct de la rue

Le calibrage exact des unités n'a pas encore été arrêté. Il sera à définir définitivement avec la DDCS et le SIAO.

Le bâtiment sera conçu avec un maximum d'adaptabilité quant à l'accueil des publics spécifiques et des fonctionnements distincts dans les différentes unités.

- Accueillant, régulièrement réhabilité, repeint et décoré
 - Garantissant la sécurité et la protection des personnes et le respect de ses droits
 - Procédures visant la sécurité des personnes (astreinte 24h/24, ...)
 - Outils de prévention de la maltraitance (remise charte des droits et des libertés, règlement de fonctionnement, livret d'accueil + information sur les procédures de défense et de recours) - contrat séjour
 - Personnel formé à la bientraitance et à la gestion des conflits
 - Participation financière des hébergés
 - Progressif par rapport aux revenus
 - Progressif par rapport aux différents niveaux d'accueil (niveaux d'exigence, niveaux d'autonomie)
- ➔ Conformément à l'article 4 de la loi DALO codifié : art L.345-2-3 du CASF le principe de la continuité sera appliqué pour la quasi-totalité des places.

Seules quelques chambres seront réservées « maraude » afin d'assurer qu'un accueil en urgence reste possible. Ces places maraudes sont à disposition du 115 et du SAMU-social, mais peuvent occasionnellement, en accord avec le 115, être attribuées à des personnes accueillies de nuit au rez-de-chaussée et qui veulent faire un essai.

En dehors de ces quelques places, les personnes sont orientées par la Maison de la Veille Sociale 44 pour une durée initiale de deux semaines, sauf en cas de doute sur la capacité de vivre en collectivité dans les conditions du site, dans quel cas une première orientation d'une nuit est préconisée.

Durant cette période une évaluation sociale est effectuée, qui a pour but de vérifier l'adéquation entre la situation de la personne et l'offre d'hébergement au centre. S'il y a adéquation, les personnes passent en principe de continuité.

S'il n'y a pas adéquation, d'autres solutions seront recherchées en interne (accueil de nuit) ou en externe (centre d'hébergement d'une autre association), ceci dans le respect du **droit au recommencement**.

Alimenter

- ➔ Arrêté du 29 septembre 1997



- Repas (dîner et petit-déjeuner – possibilité de prendre un déjeuner dans le restaurant) qui assurent l'équilibre nutritionnel, avec des produits sains et frais
- Prise en compte des besoins nutritionnels et les interdits alimentaires tant que possible
- Choix entre plusieurs plats
- Proposition des repas améliorés lors d'occasions festives
- Respect des règles d'hygiène
- Ateliers cuisine qui permettent l'autonomisation de la personne
- Personnel :
- Formation des intervenants dans le domaine de l'hygiène alimentaire et de la diététique
- Confection par un cuisinier professionnel



OFFRE DE SERVICE : Modalités d'intervention

I- Accueil

Base de l'offre de service, l'accueil est au cœur du projet. En effet, au-delà du rôle d'information et d'écoute, l'accueil a une vocation « transversale » dans la vie du centre, dans ce qu'il permet de : Créer du lien social en favorisant les échanges, en incarnant et transmettant les valeurs d'écoute, de respect et d'ouverture à l'autre.

Bases théoriques

« Une erreur est souvent commise : idéaliser l'accueil, en le centrant sur l'accueillant, sans voir qu'il est une relation. Ne voir que l'accueillant, ou que l'acte d'accueil, attirer l'attention sur eux, comme si l'accueilli ne comptait pas, comme si l'accueilli n'était qu'un prétexte, comme s'il n'existait pas - il vaut mieux poser que l'accueil est une mise-en-relation de deux pôles

Qu'est-ce que l'accueil ? Tout simplement ceci : l'accueil est cette attitude politique, mais pas forcément morale ou religieuse, qui, en se plaçant sur le seuil, devra mettre à l'abri celui qui dans le danger n'en a aucun, d'abri. Lui permettre de passer le seuil.

L'accueil est une mise en relation qui suppose une certaine volonté : la volonté d'accueillir. La volonté d'ouvrir à l'autre l'abri. Cette volonté d'accueillir n'est pas spontanée : elle s'accompagne d'un effort. L'effort est cette décision de l'esprit qui nous arrache aux habitudes, aux automatismes et aux mécanismes

L'accueil exige, sur le fond d'un acte de la volonté, un effort qui bouscule l'accueillant dans son confort et dans ses habitudes, et même dans sa vie quotidienne. ⁹».

L'écoute, la disponibilité la patience et le sourire doivent être de rigueur. Cette relation participe donc à la création du fameux « climat de confiance ». Puis la deuxième étape met en jeu la relation fonctionnelle considérée comme le 2ème niveau de communication. Elle est fonctionnelle car elle répond à une fonction particulière et permet la connaissance effective de « l'autre » dans un domaine spécifique, les habitudes de vie, données familiales et socioprofessionnelles. 3ème étape de l'accueil : sécuriser la personne accueillie

« Le premier accueil social inconditionnel a pour objectif de garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social, une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptée, dans le respect du principe de participation des personnes aux décisions qui les concernent.

Il s'agit d'un accueil neutre (mais pas anonyme), ouvert à tous, gratuit et offrant des temps de réception sans rendez-vous et des temps sur rendez-vous pour s'adapter au mieux aux besoins des personnes et des partenaires.

⁹ Robert Redeker, " Qu'est-ce que l'accueil ? ", conférence sept 2001.

Toute personne qui le souhaite, quelle que soit sa demande, sa situation ou son statut, qu'elle soit ou non connue des services, en situation d'exclusion ou de précarité extrême, ou souhaitant simplement une information, doit pouvoir être accueillie par le professionnel en charge de ce premier accueil et ce, dans des conditions qui permettent l'établissement d'un contact de qualité. ¹⁰ ».

II- Mise en œuvre

« La rencontre d'accueil permet de poser un état des lieux de la situation avec la personne, de la renseigner sur ses droits et de s'assurer de l'ouverture de ceux-ci, de la conseiller et de la guider sur les démarches à entreprendre ou les personnes à rencontrer. Le cas échéant, la personne pourra être orientée, par la personne en charge du premier accueil, vers une institution spécialisée ou vers un organisme permettant de mettre en place un accompagnement adapté à sa situation. Dans certaines situations, plusieurs rencontres seront nécessaires ; dans de tels cas, il est souhaitable de rechercher la stabilité de l'interlocuteur. Cet accueil constitue donc une activité à part entière qui regroupe les fonctions d'écoute, d'information et d'orientation. Dans le cadre de l'accès aux droits, l'accueillant peut aussi faire le constat de l'irrecevabilité de la demande de la personne. Il conviendra alors d'expliquer les conditions de recevabilité de l'aide ou de la prestation sollicitée. ¹¹ »

L'accueil est souvent le premier contact avec le centre : il constitue ainsi une première « image », une vitrine du Centre. Il est donc important que chacun s'y sente bien... pour avoir envie d'y revenir ! Une personne identifiée, est chargée de cet accueil. Cette fonction, assurée par une personne, ou plusieurs, permet de prendre en compte les exigences suivantes :

- Une disponibilité pour établir la confiance et la relation d'échange réciproque.
- Des qualités relationnelles faites de bienveillance, d'amabilité, de politesse, de patience et de discrétion.
- Une écoute des attentes, des besoins, des envies ou des difficultés explicites ou parfois plus implicites.
- Une information sur la vie du centre, les activités développées.
- Une information sur la vie du quartier, de la ville ; ce qui se fait, ce qui se vit.
- Une orientation, le cas échéant, vers des interlocuteurs ou structures compétentes, pour traiter telle ou telle difficulté ou question.

A son arrivée, la personne ne connaît ni les lieux, ni les personnes : il est désorienté, il perd ses repères. L'objectif de cette étape est de donner des repères afin que la personne maîtrise son environnement et ne soit plus dans une situation d'insécurité. Aucun individu ne peut s'adapter totalement s'il est en insécurité. Lors de l'accueil, l'accueillant peut remettre un livret d'accueil. La distribution du livret d'accueil fait partie intégrante de l'accueil permettant l'accès aux informations pratiques.

Sur l'accueil, en tant que lieu et espace, il, semble important de réfléchir et penser les pratiques de chacun. Cet espace peut permettre de :

- Réfléchir régulièrement, en lien avec les habitants et usagers, à l'aménagement des locaux pour qu'ils soient encore plus propices à l'écoute et à la convivialité.

¹⁰ Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité

¹¹ Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité

- Réfléchir collectivement à la meilleure organisation possible de cette fonction d'accueil : horaires d'ouverture, accueil physique et téléphonique
- Réfléchir aux modes de transmission des informations pour des publics ne maîtrisant pas toujours l'écrit, ni la langue.
- Importance du cadre collectif fixé pour gérer les tensions / conflits pouvant se cristalliser autour de l'accueil : tension au sein du centre, appropriation du centre ...¹²

III- Animation

Ce service sera proposé sur tous les niveaux des 5Ponts en journée et en soirée, liés aux différents services d'accueil et d'hébergement.

Règlementation et qualification des missions

Faciliter l'émergence d'un projet de vie

→ Loi 2002-2

Une animation est organisée, qui permet de :

- Faire renaître la confiance
- Faire émerger chez les personnes la conscience de leur corps, de leur santé et l'envie d'en prendre soin
- Faire renaître la confiance en soi-même, dans les autres et les institutions
- Repérer et valoriser les freins et les potentialités (les savoir-être et savoir-faire)
- Favoriser la redécouverte des goûts, acquis et la personnalité
- Amener les personnes à se projeter à nouveau dans l'avenir

Accompagner vers l'autonomie

A travers ces mêmes activités, nous pourrons :

- Favoriser le réapprentissage des codes
- Accompagner au vivre-ensemble
- Favoriser l'inscription de la personne dans son environnement
- Créer de la continuité et aussi s'adapter au contexte et innover.
- Renforcer l'implication des bénévoles et des accueillis. Se rapprocher de leurs besoins/envies pour les rendre créateurs/acteurs de certains projets d'animation
- Se rapprocher au plus vite d'associations parties prenantes ou à proximité géographique du Projet 5Ponts et les inclure de façon directe ou indirecte au planning d'animation. (ex : Maison de Quartier, etc.)
- Il est important d'inclure un suivi des participations aux animations et des retours d'expériences

¹² Texte de travail « Repères communs sur l'accueil » Fédération Ardéchoise des Centres Sociaux. 2005

A) Les acteurs

Accompagner de façon personnalisée : l'animateur tient compte des situations d'angoisse et est attentif aux situations de non-demande. L'animateur n'est pas un « G.O », il est un facilitateur, un guide et un accompagnateur. Il recense les appétences et compétences de ses collègues, des bénévoles et des accueillis pour les inclure au maximum dans les animations de la structure.

Les autres membres de l'équipe éducative participeront et assureront au besoin le remplacement de l'animateur.

Certains bénévoles ou accueillis seront référents d'animations comme c'est déjà le cas actuellement.

S'ajouteront des interventions directes de certains partenaires (Dynamix Sports Pour Tous, Carillon...)

B) Typologies d'animations

Ajout d'animations nouvelles :

- Liées aux expérimentations et qui auront été concluantes
- En lien direct avec la ferme urbaine des 5Ponts
- En lien avec les partenaires existants + de nouveaux partenaires spécifiques 5Ponts
- Ouvertes aux gens du quartier

Il s'agit toujours de propositions sans aucune obligation de participation.

Peuvent être proposés :

- Une vie en salle avec ses rencontres autour du bar, des jeux de société, des échanges à partir de l'actualité (journaux)...
- Des ateliers d'expression à travers l'écriture et les arts plastiques, le théâtre
- Des activités (concours, sorties) collectives
- Des activités de relaxation et d'estime de soi
- Débats sur l'actualité, de réunions thématiques, ciné-débat...
- Proposition d'un accompagnement vers des pratiques collectives organisées en ville telles que les sports (avec « Sports pour tous » ainsi que les associations du quartier), activités culturelles ou sportives (avec les propositions de la Carte Blanche, FC-Nantes et autres)
- Des ateliers de cuisine à travers lesquels on réveille le goût, (re)apprend des recettes, la confection de repas simples et équilibrés (à partir des produits accessibles à la Banque Alimentaire par exemple) ainsi que des règles d'hygiène
- Des activités de détente à travers les travaux manuels
- Des activités de jardinage (avec le Jardin Partagé)
- Des fêtes (avec les fêtes du quartier organisées sur la place)
- Bibliothèque et activités de « lecture »

Le programme d'animation :

Le planning existant qui comprend une diversité d'activités socio-culturelles et sportives. (Mensuel à La Claire Fontaine).

Le rythme sera à définir ainsi que les destinataires et le mode de diffusion (affichage, mails, newsletter, ...).

- Des animations permanentes (chant, couture)
- Des animations régulières ou ponctuelles (cuisine, arts plastiques, sport/bien-être, écriture, jeux)
- Des sorties diverses (en plein air, culturelles, musicales, cinéma...)
- Des temps libres sur lesquels des animations sont improvisées à la demande
- Des moments festifs (ex : fête de fin d'année)

C) Partenariats

Les partenariats existants avec l'École des Beaux-Arts, la Carte Blanche, Dynamite, la Banque Alimentaire, Sport pour tous et FC-Nantes seront enrichis avec des partenariats avec les associations culturelles et sportives de quartier et toute possibilité de renforcer cette activité.

D) Notre philosophie

En toute simplicité (ce n'est pas la performance qui est recherchée.)

Plaisir/détente/ambiance positive

Inclusion/partage/échange/communication/écoute

Créativité/réalisation/transmission

IV- Accompagnement Social

Comme le prévoit l'article L 345-1 du Code de l'Action Social et des Familles, « bénéficiant sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ». C'est par ce cadre que l'équipe éducative intervient et de manière plus spécifique qu'un accompagnement social individuel se met en place. De plus, il est demandé à chaque personne, ayant fait au préalable le souhait d'intégrer le dispositif d'hébergement d'urgence en principe de continuité, d'adhérer à cet accompagnement. Ce service sera proposé sur tous les niveaux des 5Ponts en journée et en soirée, liés aux différents services d'accueil, d'hébergement et d'insertion.

A) Missions

L'accompagnement social se base tout d'abord sur la possibilité pour la personne accueillie d'établir une relation de confiance avec un (ou plusieurs) travailleur(s) social (aux). La relation devient alors un support à l'accompagnement. La personne accueillie bénéficie ainsi d'un étayage lui permettant d'identifier ce qui est important pour elle et de réduire ou lever les freins à son émancipation. L'évaluation de la situation, des possibilités et des besoins dans différents domaines (judiciaires, médicaux, professionnels...) est au cœur de chaque projet d'accompagnement.

L'accompagnement social doit permettre aux personnes accueillies au sein du centre d'hébergement d'urgence de recouvrer une autonomie personnelle et sociale. En partant des problématiques rencontrées par chacun et de leurs envies, l'objectif est de rendre possible une projection vers une solution d'hébergement ou de logement pérenne et de favoriser sa réalisation.

- Evaluer et proposer/orienter vers une solution immédiate
- Diagnostiquer et proposer/orienter vers une solution adaptée ou procéder à une réorientation
- Rendre les droits effectifs
- Accompagner vers l'autonomie
- Elaborer avec la personne le projet de vie
- Axes d'accompagnement

Les personnes accompagnées au sein des 5Ponts sont des personnes qui ont connu un parcours de rue plus ou moins long. Elles sont de ce fait plus ou moins éloignées des dispositifs de droit commun. La (ré) ouverture des droits est l'un des premiers objectifs de l'accompagnement. Permettre à la personne de se réinsérer socialement passe par une réinscription de celle-ci dans le droit commun.

B) Règlements et qualification des missions

Evaluer et proposer/orienter vers une solution immédiate - Diagnostiquer et proposer/orienter vers une solution adaptée ou procéder à une réorientation.

- Les intervenants socio-éducatifs proposent à toute personne une évaluation de sa situation afin de procéder à une orientation la mieux adaptée à sa situation.
 - Ils prennent en compte l'ensemble de ses problématiques (familiale, sociale, sanitaire, professionnelle, administrative...) – avec un diagnostic approfondi et pluridisciplinaire (bilan de compétences, bilan de santé, ...)
 - Ils associent les usagers à l'évaluation/diagnostic
 - Ils utilisent si elles existent, des grilles d'évaluation/diagnostic communes élaborées conjointement par des professionnels des champs d'Accueil Hébergement Insertion (AHI), hors AHI et des usagers
- Ils informent par la suite la personne, par écrit ou lors d'un entretien, de la proposition d'orientation qui lui est faite, mettent à sa disposition des documents présentant le lieu d'orientation et expliquent aux personnes dont la demande n'a pas été satisfaite les raisons de la décision, et les informer sur les voies de recours, en leur proposant une autre solution.
- Le projet 5Ponts assure au maximum la confidentialité.
 - Des échanges en proposant des lieux chaleureux, avec une isolation phonique.
 - Des données par le recours à un logiciel, outil de travail pour les intervenants, garantissant l'anonymisation du traitement statistique des données collectées ;
 - Les usagers en sont informés, ainsi que de leur droit d'accès aux données individuelles et aux possibilités de rectification, par une communication orale et écrite (par le biais du livret d'accueil et par voie d'affichage).

Rendre les droits effectifs

- ➔ CASF L 115-1, R 345-4
- ➔ L 311-3

Les intervenants socio-éducatifs des 5Ponts peuvent, selon le cas, assurer les missions suivantes :

- Information des droits et démarches en matière de citoyenneté, de santé, d'emploi, de logement....
- Mettre en lien avec les administrations et les services compétents ainsi que les référents spécialisés
- Aider au remplissage des dossiers administratifs, d'inscription, formulaires ...
- Accompagner physiquement si nécessaire

Accompagner vers l'autonomie

- ➔ Article L311-3 du CASF
- ➔ Secret professionnel et secret partagé : article 226-13 du code pénal
- ➔ Article L451-1 à 451-4 du CASF pour la formation des travailleurs sociaux et la déontologie et aspects législatifs

Missions assurées :

- Accompagner à la vie en collectivité (structure, cité...) par la définition d'un premier niveau d'engagement avec la présentation et signature du contrat de séjour, ou le cas échéant, d'accompagnement, et ensuite par un accompagnement dans le respect du contrat moral
- Accompagner vers un hébergement plus stable, voire le logement
- Accompagner à la santé et aux soins (en soutenant le travail des partenaires comme l'équipe mobile de la psychiatrie)
- Accompagner vers le travail (voir également sous restaurant et magasin)

Elaborer avec la personne le projet de vie

→ Loi 2002-2

Dans leur accompagnement, les intervenants socio-éducatifs des 5Ponts sont attentifs à :

- Repérer et valoriser les freins et les potentialités
- Identifier les freins et les savoir-être et savoir faire
- Amener les personnes à se projeter à nouveau dans l'avenir
- Permettre de développer un projet – notifié si possible dans un « projet individuel »
- Mettre en place des objectifs atteignables définis en commun accord
- Respect du rythme et des efforts faits
- Respecter les parcours non-linéaires, les allers retours et le droit au recommencement

Permettre un accès à l'hygiène et / ou les soins immédiats

- Circulaire du 23 novembre 2005 relative à la prise en charge des besoins en santé mentale des personnes en situation de précarité et d'exclusion et à la mise en œuvre d'équipes mobiles spécialisées en psychiatrie (cahier des charges)
- Circulaire du 7 décembre 2007 relative au Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS) des personnes les plus démunies.

Les 5Ponts veut favoriser l'accès à l'hygiène et aux soins :

- En acceptant le libre choix des personnes
- En articulant les actions menées avec l'Equipe mobile de la psychiatrie (ELPP) et la Permanence d'Accès aux Soins Santé (PASS) chargées de favoriser l'accès aux soins et la prise en charge des publics en situation de précarité et d'exclusion ;
- En articulant avec des interventions de personnel de santé par le biais de vacations ;

C) Méthodologie

Les travailleurs sociaux s'appuient sur un travail d'équipe. Les observations et analyses des différents professionnels permettent d'avancer dans la compréhension des situations. Suite à l'évaluation, un projet d'accompagnement peut alors être élaboré conjointement avec la personne accompagnée. En s'appuyant sur les potentiels et les besoins, ce projet peut être l'occasion pour

les travailleurs sociaux de travailler à partir de demandes précises, mais aussi d'en faire naître de nouvelles. Ce processus est dynamique et évolutif, il est à réajuster en permanence. Il peut ainsi amener un travail sur l'estime de soi, notamment en rendant actrice la personne accueillie. Si l'adhésion à l'accompagnement est un préalable à l'entrée dans le dispositif, la libre participation au projet est en permanence recherchée.

La durée de prise en charge varie selon les situations. Le cadre législatif fixé par l'article 4 de la loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable n'indique pas de limite dans le temps, mais un objectif de stabilité atteint : *« Toute personne accueillie dans une structure d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à qu'une orientation lui soit proposée vers une structure d'hébergement stable ou de soin, ou vers un logement, adaptés à sa situation »*.

De par leurs acquis de formation, les travailleurs sociaux sont amenés à utiliser aussi bien des temps d'entretiens individuels que des projets collectifs. Concernant les modalités concrètes, les rencontres en individuels se déroulent dans des bureaux dédiés, mais parfois également sur d'autres lieux moins formels afin de favoriser le lien et le mieux-être de la personne. La fréquence de ces rencontres s'évalue selon la situation et les besoins de la personne hébergée (possiblement une fois par semaine ou tous les 15 jours). Leur présence au quotidien, auprès de personnes éloignées depuis plus ou moins longtemps du logement, leur permet d'être soutenant dans les gestes de la vie quotidienne. Ce travail sur le quotidien est l'un des points centraux de tout accompagnement et amène les personnes à évoluer dans leur (ré) appropriation d'un espace à habiter. Les visites à domicile sont également l'occasion pour les professionnels d'être au plus proches des réalités rencontrées.

De plus, la connaissance du territoire et des acteurs présents donne aux travailleurs la possibilité d'orienter les personnes vers les partenaires adaptés en fonction des difficultés repérées. Le travail en partenariat est l'un des points essentiels de l'accompagnement. Il est essentiel pour pallier aux limites du dispositif et de l'institution, répondre aux besoins de la personne, et peut également l'amener à mieux connaître son environnement et à s'y projeter. Dans le cadre des 5Pons, l'équipe va travailler au développement d'un partenariat solide avec les structures sanitaires et médico-sociales du quartier, mais également de la ville de Nantes. En continuité avec le travail déjà effectué dans les différents services de l'association, les travailleurs sociaux vont rester en lien étroit dans le cadre de leurs accompagnements avec les équipes spécialisées dans la réduction des risques (addiction), ceux dans le champ de la santé mentale, et également avec les antennes locales du département (Unité Emploi et les Espaces Départementaux des Solidarités).

Dans le cadre de l'accueil de jour et de la halte de nuit, les professionnels peuvent également proposer des permanences avec ou sans rendez-vous sur des missions d'accueil, d'information et d'orientation. Ces permanences ont pour objectif de permettre aux personnes plus vulnérables et/ou en errance d'avoir la possibilité d'accéder aux droits communs et potentiellement un accompagnement social par la suite.

OFFRE DE SERVICE : PONTS EMPLOI et SANTE

I. Dispositif Premières Heures (DPH)

Ce dispositif a comme objectif de :

- Permettre à des personnes très désocialisées et/ou très éloignées du monde du travail de faire une expérience de travail
- Faciliter par la suite l'accès à une activité professionnelle à un rythme très progressif

Le « Dispositif Premières Heures » a vu le jour à Paris en 2008. Porté par Emmaüs Défi, il était constaté que les dispositifs de réinsertion par l'emploi proposés sur le territoire ne sont pas en adéquation avec les problématiques d'un public à la rue.

Le nombre d'heures élevé, les exigences du cadre de travail (hygiène, ponctualité, horaires) et les préalables à l'embauche (entretien d'entrée, savoir être, situation administrative) sont autant de freins à l'accès à une activité professionnelle pour les personnes sans domicile fixe.

Le DPH propose une alternative à l'insertion classique, il fait de l'emploi un outil permettant de retrouver un certain pouvoir d'agir.

En adaptant le travail à la personne (et non l'inverse), en adaptant le volume horaire, il permet à la personne victime d'exclusion de retrouver à son rythme une activité professionnelle lui permettant de retrouver confiance en soi et de reprendre sa vie en main.

L'activité professionnelle et ses bénéfices, jumelés à la proximité de travailleurs sociaux, permettent également de faire évoluer les situations par l'ouverture de droits, l'accès aux soins ou au logement.

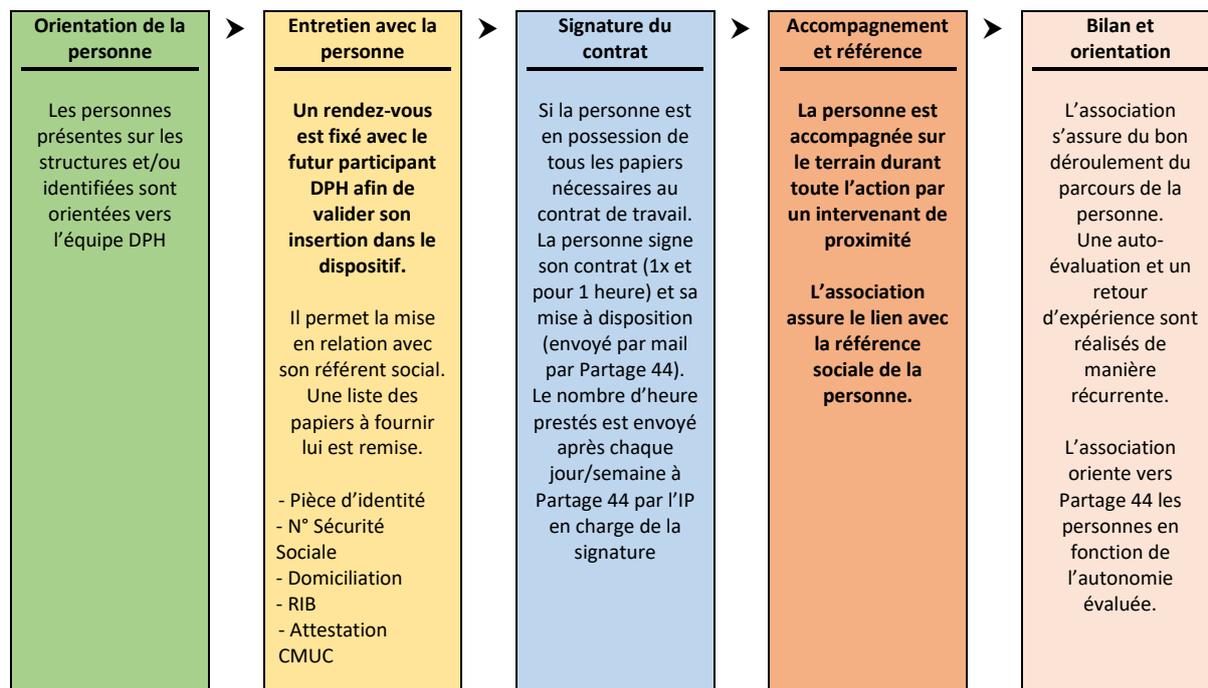
L'association accueille dans le cadre de contrats de mise à disposition signés avec une association intermédiaire, des personnes en très grande difficulté ayant exprimé le souhait de travailler. Elle propose de reprendre une activité professionnelle (dans l'entretien, les espaces verts ou encore la cuisine) dans un premier temps pour des contrats de 1 à 4 heures par semaine, ensuite de 5 à 16 heures par semaine. Ensuite, un contrat aidé au sein de l'association ou d'un de ses partenaires peut être conclu.

Pendant la période de mise à disposition, l'association intermédiaire transfère à l'association la responsabilité de l'accompagnement social et professionnel du salarié pour la durée de sa mission au sein de l'association (et diminue en conséquence son prix de facturation).

A) Public

Personnes en situation d'exclusion sociale et notamment sans domicile fixe qui ne peuvent accéder de prime abord aux Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) et à des contrats de 20h par semaine minimum et d'une durée de 6 mois à un an.

B) Processus d'accueil et de suivi de la personne sur le dispositif



C) Les grands principes de DPH

Le dispositif est avant tout pour les personnes éloignées de l'emploi, sans domicile ou socialement très isolées.

Ce n'est pas la personne qui s'adapte au travail, mais le cadre travail qui s'adapte à la personne. Cela implique :

- Un poste sans attente de rendement.
- La prise en compte des problématiques de la personne (dépendance, hygiène, retard)
- Un nombre d'heures qui évolue à un rythme progressif en fonction des capacités et envies du salarié pour un maximum de 79h par mois.
- Un accompagnement global et de proximité sur le champ de l'emploi, de la santé et du logement.

II. ACCOMPAGNEMENT VERS LA SANTE

Objectif des actions :

Le pont vers la santé constitue l'un des cinq ponts du dispositif.

Définition de la santé par l'OMS : « un état de complet bien-être physique, mental et social » qui est « l'un des droits fondamentaux de tout être humain »

Charte d'Ottawa de 1986

« La santé est donc perçue comme une ressource de la vie quotidienne, et non comme le but de la vie ; il s'agit d'un concept positif mettant en valeur les ressources sociales et individuelles, ainsi que les capacités physiques. Ainsi donc, la promotion de la santé ne relève pas seulement du secteur sanitaire : elle dépasse les modes de vie sains pour viser le bien-être. »

« Les conditions et ressources préalables sont, en matière de santé : la paix, un abri, de la nourriture et un revenu. Toute amélioration du niveau de santé est nécessairement solidement ancrée dans ces éléments de base. »

« La promotion de la santé vise l'égalité en matière de santé. Ses interventions ont pour but de réduire les écarts actuels caractérisant l'état de santé, et d'offrir à tous les individus les mêmes ressources et possibilités pour réaliser pleinement leur potentielle santé. Cela comprend une solide fondation dans un milieu apportant son soutien, l'information, les aptitudes et les possibilités permettant de faire des choix sains. Les gens ne peuvent réaliser leur potentiel de santé optimal s'ils ne prennent pas en charge les éléments qui déterminent leur état de santé. En outre, cela doit s'appliquer également aux hommes et aux femmes. »

« Les gens de tous milieux interviennent en tant qu'individus, familles et communautés. Les groupements professionnels et sociaux, tout comme les personnels de santé, sont particulièrement responsables de la médiation entre les intérêts divergents, en faveur de la santé. »

A) Actions

- Permanence « santé » 1 fois par semaine par une infirmière (alternance Infirmier(ère) Diplômé d'Etat (IDE) Tannerie et IDE des Eaux Vives) pour un accès aux premiers soins : évaluation, diagnostic infirmier, prise de rendez-vous si besoin et orientations vers le droit commun...

Le but de ces permanences étant d'orienter au maximum vers le droit commun afin de permettre la reprise d'un suivi de santé et inciter l'utilisateur à « se prendre en soin ».

- Permanences des partenaires de santé aux 5Ponts. Celles-ci sont un premier accès aux soins. Le fait qu'ils soient sur place permet un accès plus aisé pour des personnes qui sont souvent éloignées du soin et qui repoussent leur retour.

Plusieurs partenaires de santé :

- L'ELPP : permanence pour avoir une veille d'un point de vue psychiatrique. En lien direct avec le CHU ou le CH-Daumezon si besoin d'une hospitalisation psychiatrique.
- AIDES : actions de prévention et/ou de dépistage.
- Les Apsyades: permettent aux équipes de professionnels sur place d'être dans un principe de réduction des risques en addictologie notamment.

Un « kiosque » en addictologie est envisagé et en cours de réflexion dans le jardin du Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives.

- Accompagnement Soins Santé 44 : soins infirmiers. Egalement, des groupes d'éducation thérapeutique pourront être envisagés en individuel ou en collectif avec une IDE référente en Education Thérapeutique du Patient (ETP)
- PHI : pour une éventuelle bagagerie médicamenteuse (en cours de réflexion) et approvisionnement des stocks de matériel.
- Médecin de Monde : soutien de l'association et des équipes dans une approche « communautaire ».
- Poursuite des permanences

Une personne en référence de la santé sur le pôle pourra être présente sur le site sur des temps bien définis, afin de coordonner les partenaires de santé présents sur des temps de permanences. Gérer les accès, la logistique, les stocks.

Elle est facilitatrice dans les échanges et le lien pour travailler de manière pluridisciplinaire autour de situations qui peuvent être complexes. Egalement, afin d'assurer une coordination optimale, la création d'un réseau partenarial de ville permettra un lien privilégié avec les professionnels de ville (médecins, IDE, pharmacies du quartier...).

B) Méthodologie :

- Dans un premier temps, maintenir au sein des 5Ponts, les permanences santé (avec Association Saint-Benoit Labre (ASBL) et Equipe Liaison Psychiatrie Précarité (ELPP)), podologie, sophrologie qui se font actuellement sur la Halte de Nuit44 et La Claire Fontaine.
- Lien avec les partenaires de la charte pour débiter des permanences : ELPP, Le Triangle AIDES, Les Apsyades, Médecins du Monde, Accompagnement Soins et Santé44
- Infirmerie sur le site des 5Ponts dans laquelle les permanences pourront avoir lieu.

C) Acteurs :

- Tous les partenaires ayant signé la charte partenariale du groupe d'appui santé/bien être.
- Professionnels de santé de ville (médecins, IDE, pharmacies, kiné, etc.)
- Tous les référents sociaux et intervenants de proximité avec qui les professionnels de santé peuvent être en lien sur certaines situations qui demandent une réflexion pluridisciplinaire.

ORGANISATION DU TRAVAIL

I- Composition d'équipe, Fiches de mission, Plannings

Nous trouverons en annexe l'organigramme, fiches de mission, plannings des salariés.

Au niveau de l'organisation du travail, il est à rappeler que l'association est sous Accords CHRS. Dans ce cadre, les temps de travail hebdomadaire de chaque salarié est de 35h annualisées.

Ci-dessous, les différentes catégories d'intervenants présents dans la structure, soit 32 salariés concernés

- Intervenant Socio-Educatif (ISE) : 5 salariés
- Intervenant de Proximité (IP) : 12 salariés
- animateur : 1 salarié
- Chefs de service et chef d'équipe : 4 salariés
- Secrétaire de direction : 2 salariées
- Agent de maintenance : 2 salariés
- Agent d'entretien : 4 salariés
- Direction : 1 salariée
- Chargé de gestion locative : 1 salarié

Cependant, tous les salariés présents sur la structure ne seront pas en charge de son fonctionnement : Effectifs dédiés au service

Métier	ETP TOTAL
Directeur	0,60
Chef de service	1,20
Assistant direction	0,85
Comptable (service support)	0,60
IP	13,18
ISE	4,60
animateur	1,00
Chef d'équipe	1,00
Agent Entretien	2,28

Le changement de structure et la fusion des services nous ont permis de questionner l'organisation du travail pour assurer la cohérence entre les besoins des usagers, leur pouvoir d'agir et nos pratiques. Nous avons profité de la rédaction des fiches de mission pour rendre lisible la complémentarité des fonctions et son articulation au quotidien.

Ces fiches de mission décrivent les tâches de chacun et complètent les fiches métiers ou fonction pour l'ensemble de l'association¹³.

La mise en réflexion des missions de chaque catégorie d'intervenants s'est déclinée sous une forme participative. Toute personne intervenant dans nos services a été invitée à participer à l'élaboration collective de la fiche de mission qui concerne sa fonction. Des groupes de travail ont été constitués et des réunions organisées. Pour faciliter la présence de chacun, nous avons adapté les plannings et proposé des temps accessibles à tous. A titre indicatif, ce travail s'est déroulé sur une période de six mois. Chaque avis, ressenti ou suggestion a été pris en compte dans la démarche d'écriture des fiches de mission. Ces temps de concertation se sont nourris de retours d'expériences et de questionnements sur la place que les intervenants occupaient auprès des accueillis, de leurs pairs et dans l'équipe pluridisciplinaire.

Le fruit de ce travail individuel et collectif a été proposé en dernière lecture au COPIL méthodologique 5Ponts, instance de suivi du projet pendant son élaboration en interne à l'association puis au Comité Social et Economique pour sa validation définitive.

Une réflexion sur les plannings a été menée sous la même forme avec comme objectif principal d'assurer une continuité et une adaptabilité dans l'accompagnement des accueillis. La volonté de proposer une structure ouverte 24h/24 oblige à repenser l'organisation temporelle des intervenants et le maillage entre les services de jour et de nuit. Nous avons élaboré les plannings afin de rendre accessible notre offre de service aux usagers.

Les équipes se sont investies durant des mois dans ce processus de cohésion. Elles ont su rendre compte de leurs actions au quotidien et les retranscrire dans le cadre de leurs missions. Cette nouvelle organisation se veut au plus près de leur réalité de travail. Ce travail collectif a ouvert des perspectives d'évolution des pratiques qui devront être accompagnées.

II- Espaces de travail et équipements

A) Equipements de travail :

A l'exception des agents d'entretien, l'ensemble des salariés possède une adresse mail et une session informatique permettant d'avoir accès au serveur commun de l'association et du pôle. Des ordinateurs partagés sont disponibles dans le bureau commun. Un ordinateur est également présent dans chaque salle d'entretien, permettant aux salariés de s'isoler pour travailler seul ou accompagné d'une personne accueillie. Les ISE sont munies d'un téléphone portable individuel permettant le suivi des situations individuelles. Des téléphones fixes sont disponibles à la borne d'accueil et dans les bureaux.

Deux véhicules sont disponibles sur la structure, dont un véhicule 9 places pour accompagner des personnes accueillies en sortie extérieure. Les véhicules peuvent être utilisés par l'ensemble des salariés sous réserve d'une inscription sur un planning créé à cet effet.

¹³ Projet RH de l'association pour 2021

B) Espaces de travail :

Les plans de la structure sont disponibles et affichés. En termes d'accessibilité, les normes handicap sont respectées. Une entrée dans le bâtiment est réservée aux salariés.

De nombreux espaces de travail sont disponibles à tous les étages du centre d'accueil, en résumé :

Au RDC : Salle d'accueil, 1 bureau avec 5 espaces de travail, 2 salles d'entretien, 1 salle médicale, 1 espace de stockage, 1 salle de repos équipée pour la prise de repas, 1 buanderie réservée aux agents d'entretien, 1 vestiaire.

Au 1^{er} étage : 2 salles d'entretien, 1 espace de stockage, 1 salle de repos-détente (dite salle « zen »), 1 salle collective pour les activités avec les accueillis, pouvant servir de salle de réunion.

Au 2^{ème} étage : 4 bureaux individuels ou à partager avec 2 salariés pour chefs de service, direction, secrétariat, 1 grand bureau commun avec 4 postes de travail pour chef d'équipe, chargé de gestion locatif, secrétariat..., 1 salle de réunion, 1 salle de repos type tisanière, 1 local de reprographie

C) Procédures de travail

Innovant dans les dispositifs d'accompagnement et d'urgence sociale, l'activité a nécessité la création de procédures de travail. De plus, rappelons que l'accueil et l'accompagnement est spécifique pour la structure et les nouveaux salariés doivent donc être formés à leur arrivée. La création de procédures internes facilite le tutorat. Les procédures ont également permis d'amorcer une réflexion sur la mise en commun du travail de chacun.

Toutes les procédures sont regroupées dans un classeur tenu disponible dans chaque structure, actualisées régulièrement. Elles sont également disponibles en version numérique sur le serveur partagé.

III- Transmission, réunion – Analyse de pratiques

A) Réunions

De nombreux temps de réunions organisent le service :

- Réunions de service :
 - Réunion cadres
 - Réunion Gestion Locative/travaux
- Réunion fonctionnelle :
 - Réunion de structure
 - Réunion hebdomadaire ISE sur le suivi des situations
- Transmission : Débriefing chaque soir après la fermeture (transmissions écrites en commun dans le cahier de transmission, évaluation de l'action de la journée) – intervenants de la journée.

- Journée de Pôle : 2 fois par an, l'ensemble des salariés du Pôle Nantes Métropole se retrouvent autour d'une activité afin de renforcer la cohésion d'équipe.
- Journée Associative : 1 fois par an, au moment de l'assemblée générale de l'association, l'ensemble des salariés se rencontrent autour d'une thématique de travail.

B) Analyse de pratique

Une fois par mois pendant 1 h 30 à 2 h, les salariés en groupe de 10 personnes, se retrouvent pour une séance d'analyse de pratique autour d'un intervenant spécialisé. Ce temps d'analyse de pratique est réévalué chaque année pour s'adapter au mieux au besoin d'accompagnement de l'équipe.

IV- La sécurité

La sécurité des uns et des autres, et des biens qui nous permettent cet accueil, est un point de vigilance.

Les points ci-dessous doivent être vérifiés régulièrement :

- Présence d'extincteurs, de plan d'évacuation.
- Conventions signées en matière de contrôle électricité, gaz, incendie.
- Respect et suivi des normes : protocoles affichés
- Trousse de secours (avec contenu listé).
- Liste des numéros d'urgence affichée.
- Formation régulière à la prévention de la violence.
- Plan d'évacuation affiché.
- Registre de sécurité tenu à jour.
- Exercices d'évacuation et de confinement effectués.

V- Le ménage et l'entretien

L'entretien est assuré 2 fois par jour, 7 jours/7. Il est assuré par les agents d'entretien formés sur site.

Cet entretien comprend :

- Sanitaires, salle d'accueil ;
- Les bureaux et le vestiaire/sanitaires du personnel ;
- La lingerie (lavage, repassage des tenues et torchons, couvertures).

VI- Recrutement, Gestion des compétences

A) Recrutement

Le recrutement est mené en respectant un processus ordonné au sein de l'association :

Une fiche d'appel à candidature permet l'édition de l'offre d'emploi en interne puis en externe. Le choix du candidat est laissé à l'appréciation des N+1, en respectant la procédure énoncée par le DUD. Au sein du service, nous avons mis en place un tutorat pour les nouveaux salariés, formalisé.

Les bénévoles sont recrutés par le chef de service après orientation par France Bénévolat ou bien par des réseaux personnels des bénévoles ou suite à des candidatures spontanées. La procédure est la suivante : entretien avec le chef de service, deux jours d'essai, signature du protocole bénévole.

Le service peut également accueillir des stagiaires à la demande des futurs tuteurs de stage.

B) Entretiens Annuels et Professionnels (EAP) - Plan de formation

Les EAP sont réalisés chaque année par le N+1. L'association a choisi de regrouper les deux entretiens en un même temps, même si ceux-ci sont différenciés dans les trames créées à cet effet.

C) Formation

Les chefs de service-direction veillent à ce que chaque salarié puisse bénéficier d'une formation continue ainsi qu'à l'adéquation entre la formation initiale, les exigences du poste. Il propose également des formations aux équipes (bénévoles et salariés) autour de la sécurité, la connaissance des publics, la gestion des situations de violence, les changements dans le contexte social, etc. Il s'agit des formations internes et de formations externes par le biais des associations partenaires du réseau d'urgences ou des organismes de formation.

D) Dans un contexte de climat social donné

Les Instances Représentatives du Personnel (IRP) sont élues et connues dans le service : CSE et CSSCT. La communication obligatoire et les notes des Instances Représentative du Personnel (IRP) sont affichées sur le site. Les réunions des IRP donnent lieu à un compte-rendu envoyé sur chaque site, disponible sur intranet et affiché.

VII- Communication externe et interne

L'association Les Eaux Vives travaille à l'image envoyée aux partenaires sur les différents territoires. Certaines voies de communication comme les réseaux sociaux notamment ont été investis (Facebook, Twitter, LinkedIn, site internet), mais reste à développer et à alimenter. Un site internet spécifique à la fabrique du projet 5Ponts est opérationnel et alimenté régulièrement.

N'étant à ce jour pas soumis au respect de la loi 2002-2, la participation est pourtant favorisée au sein des dispositifs. Si l'on considère l'information transmise aux résidents comme le premier niveau de participation, il nous faut améliorer la communication. Des réunions d'information, journée portes ouvertes ou bulletin d'information mensuel sont les premières pistes envisagées. Aujourd'hui, l'équipe souhaite travailler sur la prise en considération de la parole des accueillis : une évolution des pratiques associée à une analyse des besoins remontés.



PRINCIPES D'INTERVENTION

Les principes d'intervention existent dans toutes les structures, mais avec des enjeux différents. Il peut s'agir :

- d'expliciter les principes qui fondent les interventions des professionnels, le fonctionnement ou l'organisation de la structure ;
- de traiter comment tel ou tel principe est mis en acte dans l'établissement ou service ;
- d'expliciter, lorsque des principes entrent en tension, les cheminements qui ont présidé aux choix des professionnels lors des interventions.

Ces principes opératoires guident concrètement l'action des professionnels.

I- Les sources des principes d'intervention

A) Rappel des valeurs inscrites dans le projet associatif

« En quoi croyons-nous ?

En la valeur de toute personne accueillie **quelle que soit sa situation** :

- En respectant sa dignité
- En prenant soin d'elle
- En croyant en ses capacités à rebondir et à **être acteur de sa vie**

L'association croit à **la participation des accueillis**, quelle que soit la forme choisie. Elle croit à la richesse de la complémentarité salariés – bénévoles, pour mener à bien ses activités. Elle considère que le bénévolat constitue un engagement social et politique, basé sur l'action, dans le but de dénoncer et d'agir contre tous types d'injustice et d'oppression, et de lutter pour un monde plus juste et plus humain. »

Textes de référence

Code de l'action sociale et des familles

Article L115-2-1

« La définition, le suivi et l'évaluation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile sont réalisés selon des modalités qui assurent une participation des personnes prises en charge par le dispositif ou l'ayant été. »

Article L311-3

« L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché

4° La confidentialité des informations la concernant

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition

7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. ».

Article L311-6

« Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation. Les catégories d'établissements ou de services qui doivent mettre en œuvre obligatoirement le conseil de la vie sociale sont précisées par décret. ».

« Ce décret précise également, d'une part, la composition et les compétences de ce conseil et, d'autre part, les autres formes de participation possibles. »

La participation prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles peut également s'exercer :

- par l'institution de groupes d'expression institués au niveau de l'ensemble de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil, ou d'un service ou d'un ensemble de services de ceux-ci ;
- par l'organisation de consultations de l'ensemble des personnes accueillies ou prises en charge sur toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement, du service ou du lieu de vie ou d'accueil ;
- par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation prévues par le présent décret.

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

« Le référentiel s'appuie sur des principes tels que la priorité au droit commun en matière de prise en charge, l'inconditionnalité de l'accueil, le caractère global de la prise en charge, et désormais, le principe du « logement d'abord », les principes constitutifs du service public de l'hébergement et de

l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées, la territorialisation des actions, la participation des usagers... »

Les références théoriques et principes qui guident nos *actions*

1. Le rétablissement :

Le rétablissement, concept issu du monde de la santé, est à la convergence de plusieurs concepts : apprentissage de l'autonomie, autogestion, droits des personnes, inclusion sociale et réadaptation. Le rétablissement consiste à rendre sa vie intéressante et satisfaisante, en se concentrant sur ses forces et son bien-être, en présence ou non de symptômes de maladie. L'amélioration symptomatique demeure importante mais la qualité de vie, telle que définie par l'individu lui-même, est cruciale. La preuve la plus flagrante du rétablissement réside dans les témoignages des patients.

- L'espoir est au centre du rétablissement. Il peut se développer davantage quand le patient prend le contrôle de sa propre vie (« pouvoir d'agir ») et découvre comment d'autres ont réussi à progresser.
- L'autogestion est encouragée et facilitée.
- La relation d'aide offerte par l'intervenant social évolue d'expert à partenaire au cours du cheminement vers la découverte de soi. Les cliniciens sont là pour « être disponibles, sans être dans une position de supériorité », et avant tout pour écouter la personne.
- Le rétablissement ne survient pas dans l'isolement. Il est étroitement associé à l'inclusion sociale et à la capacité d'assumer des rôles sociaux significatifs et satisfaisants dans la communauté. Le travail, les études ou l'implication dans une activité bénévole sont de bons moyens de tisser des liens avec sa communauté et de bâtir sa vie, en développant une estime de soi positive.

2. L'Empowerment :

« La notion d'empowerment remet en cause la suprématie du point de vue des intervenants sociaux sur celui des personnes ou des collectifs confrontés à des difficultés. Elle dénonce le fait de réfléchir et d'agir à leur place. Les intervenants sociaux qui s'y réfèrent construisent avec la personne ou la collectivité accompagnée, les actions susceptibles de leur permettre de dépasser les obstacles qui entravent leur parcours », énonce Bernard Vallerie, directeur du département carrières sociales de l'IUT2 de Grenoble.

L'empowerment désigne les aptitudes que l'individu peut mettre en œuvre pour prendre des décisions. A travers des actions et des expériences vécues, il développera une représentation positive de lui-même ou de ses compétences personnelles. Il pourra ainsi trouver une façon d'agir pour augmenter son autonomie qu'elle soit sociale, professionnelle ou axée sur la gestion de son quotidien.

Pour favoriser le développement de l'empowerment individuel, nous avons dû repenser et modifier nos pratiques afin de laisser à l'usager les moyens de décider, d'essayer, de choisir et d'agir.

3. L'Inclusion :

La Charte des droits fondamentaux de la Commission européenne définit l'inclusion sociale comme un « processus qui garantit que les personnes en danger de pauvreté et d'exclusion obtiennent les possibilités et les ressources nécessaires pour participer pleinement à la vie économique, sociale et culturelle, et qu'elles jouissent d'un niveau de vie et de bien-être considéré comme normal pour la société dans laquelle elles vivent. L'inclusion sociale leur garantit une meilleure participation aux processus de prise de décision qui affectent leur vie et un meilleur accès à leurs droits fondamentaux ».

Références communes élaborées lors de nos séminaires salariés/bénévoles/accueillis

Le changement de paradigme, de l'insertion à l'inclusion, repose sur le changement de statut de l'accueilli qui peut aussi, si le souhaite, devenir accueillant.

Pour cela, le travail réalisé a mis en évidence que ce nouveau paradigme repose sur le développement du pouvoir d'agir avec comme fil conducteur le don/ contre don.

Ainsi l'enjeu pour accompagner ce changement est de créer, ensemble, des espaces favorisant le pouvoir d'agir et l'aller vers, dans une logique de don/contre-don.

- ENSEMBLE, c'est-à-dire construire par le croisement de regard et la mise en œuvre conjointe des salariés, des bénévoles, des accueillis mais aussi des partenaires.
- CREER DES ESPACES, c'est-à-dire « laisser la place à » l'informel, au volontariat, à l'autre d'être ce qu'il est et ce qu'il veut être, à la temporalité de chacun, à l'implication de tous. Ce point questionne tout autant l'organisation pratique que la posture des professionnels et des bénévoles.
- LE POUVOIR D'AGIR ET L'ALLER VERS, c'est-à-dire accompagner la mise en mouvement vers sa propre citoyenneté (du latin *civis* - celui qui a droit de cité), dans le respect du processus individuel propre à chacun.
- DON/CONTRE-DON, c'est-à-dire laisser la liberté à l'autre de « rendre ». Ceci interroge l'espace ouvert à ce « rendu » mais aussi la posture des professionnels et des bénévoles qui acceptent le contre-don.

Ethique traduit en modalité de travail

Lors des groupes de travail préalable à l'ouverture de la structure, certaines thématiques ont nécessité des temps spécifiques de travail avec les bénévoles, salariés et accueillis.

I- Laïcité :

Chacun est libre et responsable de sa pratique. C'est notre travail de pouvoir faire cohabiter les religions de tous. En effet, la laïcité s'opère quand il y a la tolérance de toutes les religions. Les fêtes religieuses peuvent être fêtées en fonction d'un calendrier afin de favoriser la découverte et l'acceptation de l'autre (sinon seront préférées les fêtes de fin d'année à celle de Noël.). Afin de favoriser cette acceptation, il pourra être pensé des animations sur la découverte de la culture de l'autre en différenciant culture et religion.

Nous nous sommes accordés pour ne pas afficher de signes religieux dans les locaux. Les signes religieux sont acceptés sur soi dans le cadre de la loi et les personnes doivent rester reconnaissables. Nous devons penser notre discours éducatif en communiquant sur l'employabilité, car le marché du travail ou les institutions publiques ont peu de tolérance face aux signes religieux.

Pour les salariés : le temps de prière est possible sur le temps de pause tant que cela ne gêne pas l'organisation du service et dans un lieu adapté hors de l'espace collectif. Si cela n'est pas possible cela demeure interdit y compris pour les prestataires extérieurs.

Pour les accueillis : un espace adapté doit être pensé, mais sans connotation religieuse : préférer par exemple l'appellation « pièce de tranquillité » à « salle de prière ». Il doit être identifié comme un endroit pour s'isoler. Les règles de fonctionnement seront à créer. ¹⁴

Pour les bénévoles, les temps de prière peuvent avoir lieu « quand on veut » dans un lieu adapté.

Pour la nourriture, il est préconisé par le groupe de travail : pour le plat principal, deux récipients séparés, l'un végétarien avec féculents et l'autre avec la viande ou le poisson. Penser aussi à noter la provenance des aliments et les ingrédients contenus pour avertir les personnes allergiques.

Pour les périodes de ramadan, une autorisation de sortie ou d'entrée tardive peut être pensée pour tous les accueillis et pas seulement pour ceux pratiquant le culte, jusqu'à un couvre-feu donné.

La sphère privée est libre, « je ne suis pas obligé de communiquer ma religion ».

Question de la tenue correcte exigée pour l'ensemble des personnes : salariés, accueillis et bénévoles, posée lors du séminaire.

II- Sexualité :

L'expression des accueillis sur les besoins en terme de sexualité doit être pensée : par exemple par des permanences de partenaires professionnels de santé ; par l'animation de journées thématiques.

¹⁴ Cet espace sera pensé à l'intégration dans les lieux. Intégré au projet d'établissement sans avoir la certitude de cette possibilité, le projet étant écrit avant l'ouverture

Des actions de prévention doivent être organisées notamment autour des Maladies Sexuellement Transmissibles (MST) avec ou sans partenaires de santé. Les préservatifs (féminins et masculins) doivent être en libre-service, ainsi que du gel lubrifiant et des plaquettes/flyers de prévention.

Nous pourrions nommer un professionnel de l'équipe « référent sexualité ». Il semble important d'aborder la question des « histoires d'amour » pour apporter dans le discours la douceur et la tolérance.

Les bénévoles et professionnels doivent être informés et formés en début de contrat, notamment à la réduction des risques. Il est important aussi de pouvoir mesurer son aisance avec le sujet.

Une différence doit être faite entre le règlement de fonctionnement des studios et du centre d'accueil.

Le respect de l'intimité est important : les professionnels ou bénévoles ne peuvent pas entrer dans un logement sans y être invités, sauf en cas d'urgence.

Les personnes hébergées peuvent recevoir des visites en journées dans les studios, mais avec un contrôle pour sécuriser les lieux et statuer sur le nombre possible de visiteurs en même temps, pas de visite de mineurs sans filiation.

Dans le centre d'accueil, face à une pratique sexuelle en direct, le professionnel ou bénévole peut choisir de laisser-faire puis le professionnel doit reprendre les faits. Les leviers de l'accompagnement éducatif doivent être identifiés au-delà du rappel de l'interdit.

L'acte sexuel doit être autorisé uniquement dans les douches dans le respect de chacun et si l'intimité est garantie : portes entières.... Les nuisances doivent être limitées.

La loi doit, quoiqu'il arrive, être respectée notamment pour la protection des mineurs et les violences sexuelles.

Les couples sont autorisés. Les professionnels doivent être vigilants à la question du genre et éviter l'hétéro-normalisation. Penser la place de chacun revient à questionner : quelle place pour les transgenres notamment pour les douches/WC. Quelle acceptation de la différence ?

III- Secret partagé : Partage d'information à caractère secret

Pour tout recueil d'informations, il est important d'informer et/ou de demander l'accord de la personne accueillie pour le partage de l'information. S'il y a un refus le professionnel et bénévole doit expliquer son obligation de partager certaines informations, à questionner également avec les partenaires.

Le partage de l'information entre professionnels est possible en ayant en tête le « pourquoi » on partage.

Les transmissions doivent être réalisées dans un endroit fermé et pour les écrits, ils doivent être effectués dans un logiciel sécurisé, avec des accès individuels. Nous devons porter également une attention à ce qui peut être lu, à la sécurisation des informations laissées au copieur ou sur les bureaux...

Un accueilli pouvant demander à consulter son dossier, la rigueur des écrits est importante.

Le livret d'accueil doit être remis et expliqué à chaque accueilli et il doit y être inscrit que les informations peuvent être partagées. Dans un contrat d'accompagnement et/ou livret d'accueil, il peut être noté les limites de l'intervention de chacun.

Le secret médical doit être préservé. Pour protéger chacun, les procédures doivent être claires et connues de tous (ex : exposition au sang...), y compris le personnel administratif.

Avant de réceptionner une information et de la transmettre, il est important de savoir pourquoi je dois avoir l'information, à qui je le transmets et dans quel but. Nous devons toujours penser au chemin d'une information : comment l'information pourrait évoluer. Il est important d'interroger régulièrement notre manière de transmettre les informations, penser les pratiques.

L'analyse de pratique sur ce point pour les bénévoles serait aussi très importante. L'harmonisation des pratiques entre les salariés, est nécessaire car tous issus de formations différentes. Les bénévoles et professionnels doivent être informés et formés en début de « contrat ». Les enjeux juridiques étant différents, toutes les informations ne doivent donc pas être transmises aux bénévoles de la part des salariés.

Cela protège aussi le salarié en fonction de sa fonction, de son rôle et but de son action auprès de la personne accompagnée. « Cela ne me regarde pas/ je ne sais pas quoi faire de cette information/ l'information me met en difficulté, donc je réoriente ».

Hors d'un contexte sécurisé de transmission de l'information, les noms de familles ne sont pas donnés.

IV- Inconditionnalité

Le principe d'accueil inconditionnel implique que les centres d'hébergement d'urgence doivent pouvoir accueillir toute personne en détresse quelle que soit sa situation administrative sans avoir à demander ses papiers¹⁵.

A) Définitions ¹⁶

• Définition du Bas Seuil :

Il n'y a pas de définition officielle du bas seuil, pour les accueils de jour. C'est un état provisoire dont l'objectif est de pouvoir monter des paliers, utilisé dans les centres de soins (CAARUD) et davantage dans les pays nordiques. Les accueils de jour ne sont pas concernés par ce terme.

• Définition Haute Tolérance

Tolérance : Action ou attitude de supporter ou de ne pas interdire ce que l'on désapprouve et que l'on peut éviter. La tolérance est aussi une dérogation admise à certaines règles. On s'adapte aux personnes, pour certaines personnes, on peut déroger à certaines règles, indulgence, compréhension dans la limite du règlement intérieur :

¹⁵ Issu du communiqué de presse du 20/02/09, intitulé « Pour un accueil inconditionnel effectif dans les centres d'hébergement d'urgence »

¹⁶ Texte issu de deux groupes de travail mené le 28/09/18 et 25/10/18 à La Claire Fontaine

Le centre accueil Ôvives est un accueil haute-tolérance, tant qu'un comportement ne gêne pas le collectif. Il est important que chacun puisse nommer ses limites, sans pour autant être jugé, il est important de pouvoir respecter cela et de se relayer en équipe face aux situations complexes.

B) L'accueil inconditionnel.

C'est un accueil :

- Pour tous sans différence ; il n'est pas attendu une condition particulière de la personne (la personne n'a pas à justifier d'une notification de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) par exemple, ou être bénéficiaire du RSA) ; un accueil quel que soit l'origine identitaire de la personne ; pas de sélection à l'entrée.
- L'absence de contractualisation de l'accueil : sans obligation, dans une démarche de libre adhésion de la part de l'accueilli.
- L'accueil inconditionnel est défini dans le RNP, AHI.

Les interventions ne peuvent être différées et ne relèvent pas d'un rendez-vous. Accueillir la demande lorsqu'elle se présente. La détresse sociale étant traitée là où elle se manifeste. L'inconditionnalité de l'accueil ne tient pas compte de l'histoire de la personne, mais bien du moment présent où la demande s'exprime. Le vécu ou l'histoire de la personne n'intervient pas dans son accueil. Il n'est pas attendu que la personne remplisse des conditions administratives (reconnaissance MDPH, RSA ou autres...) pour bénéficier d'un accueil.

Accueillir la personne et identifier sa demande sans discrimination et dans le respect de sa singularité.

V- Gratuité

Le projet des 5Ponts regroupe un accueil de jour, restaurant social, un accueil de nuit et des hébergements. Dans ces différents lieux, l'Association va pouvoir mettre à disposition des personnes accueillies un certain nombre des services. Certains existent déjà sur les structures actuelles et d'autres vont être créés.

Tous ces services et leur application ont une utilité sociale et une visée d'inclusion sociale pour les personnes accueillies.

Tous les services sont organisés et gérés en fonction du lieu et du temps de la journée. Il est ainsi important de proposer des services et des modalités d'application en fonction du public accueilli et des objectifs que les professionnels travaillent avec lui.

De plus, les modalités d'application tiennent compte de l'environnement de la structure et des partenariats existants ou à mettre en place.

RESTAURANT SOCIAL

Concernant le restaurant, le repas sera payant à tarif réduit pour les personnes accueillies. Les modalités de paiement seront définies avec le prestataire de restauration.

ACCUEIL DE JOUR

L'accueil de jour est un lieu favorisant la mixité des publics. L'Association porte un intérêt tout particulier au principe d'inconditionnalité dans le cadre de l'accueil proposé. L'objectif est de ne pas faire de distinction entre les personnes accueillies, et de permettre à tous un « vivre-ensemble » dans cet espace. L'accueil de jour est comme une déclinaison des normes et règles de la société. L'objectif est l'inclusion sociale et de responsabilisation des personnes accueillies.

Certains services sont payants. Leurs tarifs sont réduits par rapport à ce qui existe dans des commerces classiques. Ils représentent une participation symbolique et normée de la personne accueillie au sein de l'accueil de jour. Ce sont des services qui sont, par ailleurs, aussi payants à l'extérieur, dans d'autres associations et d'autres commerces. Cette participation financière permet à la personne de s'inscrire dans un principe de réalité et être considérée « comme tout le monde ».

Lorsque nous interrogeons les personnes accueillies, elles souhaitent continuer à payer certains services, car elles nous disent qu'elles retrouvent leur dignité de pouvoir s'offrir un café ou un repas.

Cette règle des services payants est un support aux échanges avec les personnes accueillies et peut dans certaines situations amener les professionnels à approfondir la situation individuelle afin d'identifier ce qui fait un frein à l'accès de ces services en vue de trouver une solution.

Pour les personnes qui n'ont pas accès à des ressources, nous pourrions permettre à la personne de se mettre en action pour permettre d'avoir accédé parfois aux services payants par un système d'échanges de services. Il est important développer les partenariats, et conventions pour orienter les personnes vers des dispositifs existants (exemple : le carillon qui donne des tickets boisson gratuite).

A l'accueil de jour, il existe aussi des services gratuits. Il représente la majorité des services proposés.

La gratuité est conçue comme un facilitateur de l'accès aux droits et liens sociaux. La personne accueillie a le pouvoir d'agir pour faire évoluer sa situation.

Services payants : bagagerie (caution), bar et restauration, participation pour certaines animations, laverie.

Services gratuits : téléphone pour appels nationaux, internet (wifi), ordinateur fixe, produits d'hygiène, change de vêtements, animations dans le centre, douche.

ACCUEIL DE NUIT :

Les personnes accueillies sur ce dispositif sont prises en charge par l'Association pour une mise à l'abri pour la nuit.

La halte de nuit permet aux personnes de se poser en sécurité, de prendre soin d'elles et de solliciter une aide auprès des professionnels et bénévoles qu'elle rencontre. Les personnes accueillies peuvent bénéficier de plusieurs services sur ce lieu, à ce jour tous gratuits.

LES HEBERGEMENTS :

Des places d'hébergement d'urgence via orientation 115 sont disponibles à l'étage. Dans le cadre de leur hébergement, les personnes ont accès gratuitement aux services (laverie, douche, cuisine,



hygiène) et sur les autres espaces sous les conditions générales à tous. Un des objectifs de cette gratuité est de permettre aux personnes de prendre soin d'elle.

D'autres hébergements concernent des prises en charge continues qui se situent à un autre niveau d'engagement de la personne accueillie via l'adhésion à l'accompagnement individualisé et global.

Dans ce cadre, une participation financière, proportionnelle à leur ressource ainsi qu'une caution lui sont demandées pour le logement et pour l'accès à l'ensemble des services de l'étage.

Le projet individuel élaboré entre le travailleur social et la personne accueillie au sein du centre d'hébergement d'urgence doit lui permettre de recouvrer une autonomie personnelle et sociale. En partant des problématiques rencontrées par chacun et de leurs envies, l'objectif est de rendre possible une projection vers une solution d'hébergement ou de logement pérenne et de favoriser sa réalisation. L'accès aux différents services de droits communs, mais aussi associatifs fait partis des objectifs de travail avec la personne.

Dans le cadre de cet accompagnement, l'objectif est de favoriser l'autonomie de la personne, mais aussi de développer son pouvoir d'agir.



Droits et devoirs

I- Règlement de fonctionnement

- Le règlement intérieur s'adresse aux salariés. Il est généralisé pour l'ensemble des salariés de l'association.
- Le règlement de fonctionnement s'adresse aux personnes accueillies, il est réactualisé maximum tous les 5 ans.

Le règlement de fonctionnement est travaillé par les trois groupes de pairs, il est connu, affiché et communiqué à l'accueil de nouvelles personnes dans le centre.

Le règlement est composé de 2 parties :

Partie 1 Les droits fondamentaux comprenant différentes parties : Droit à la dignité, Droit à l'intimité et au respect de la vie privée, Droit à la sécurité, Le dossier de la personne accueillie, Droit d'expression des personnes accueillies, Droit à un accompagnement individualisé, Droit à une information sur les droits fondamentaux, les protections et les voies de recours.

Partie 2 Les règles de la vie collective : Vie quotidienne (les entrées et sorties de l'établissement, les conditions d'accès aux espaces collectifs, les repas, le courrier, les absences...), Conditions d'utilisation des espaces privatifs (les visites de personnes extérieures, l'hébergement des personnes extérieures, les obligations légales.), Les conséquences du non-respect des obligations.

Le règlement de fonctionnement doit préciser les règles de sécurité applicables dans l'établissement. Un certain nombre d'outils de prévention et d'accompagnement doivent être mis en place pour assurer la sécurité tant physique que psychique (la sécurité des locaux, sécurité incendie...). Les consignes de sécurité doivent être affichés dans l'établissement. L'établissement n'est pas responsable des biens des personnes accueillies.

II- Violences/Sanctions

La violence peut faire partie du quotidien, il est donc nécessaire de d'organiser la prévention des événements. Un ensemble de procédures « violence », « sanctions » et « soutien psychologique » sont en vigueur et communiquées régulièrement aux équipes.

Pour assurer la sécurité de tous, une bonne coopération entre l'ensemble des salariés est nécessaire et questionné régulièrement. Ainsi, un ensemble de « bonnes pratiques » organise le site, et est sans cesse réévalué lors des temps d'équipe : réunion, briefing...

Chaque année, une partie du plan de formations est consacré à former les salariés par cycle régulier à une formation appelée « gestion de la violence ». Cette formation sur-mesure, est adaptée aux besoins des équipes. D'autres formations complètent cette base telle que : « gestion des troubles addictifs » ou « gestion des pathologies psychiatriques ».

III- Sécurité

La sécurité et la tranquillité des habitants du quartier, présents et à venir, voisins de l'immeuble, salariés, bénévoles et accueillis du centre d'accueil Ôvives est un enjeu important du site 5Ponts.

Des outils doivent donc être pensés, adaptés aux publics, au lieu de vie, et aux interlocuteurs.

Interne Centre Accueil Ôvives :

- Agent de sécurité 24/24
- Procédures internes : Violence, Numéros d'urgence....
- Téléphone d'Urgence

Lien centre Accueil Ôvives – Ville

- Baromètre/ Note d'ambiance de la ville
- Comité de suivi toutes les 6 semaines (Cellule dédiée au moins pendant la période d'ouverture, puis réévaluation de la fréquence) (lien Espace Agnès Varda ?) (Invité si besoin tel que CROUS, Baluchon...)
- Appel Pôle Relation Habitant (PRH)
- Correspondant Police Municipale-Tranquillité publique dédié
- Passage régulier Police Municipale dans les premiers mois d'ouverture
- Fiches réflexes : Tranquillité publique (cohabitation compliquée, incivilité, délit, situation tendue) et « Réaction citoyenne » (guide solidarité, 115...)

Ville : Tranquillité Publique

- Cellules Espaces Partagés
- Médiateur de quartier
- Educateurs de rue

Voisinage- Village 5Ponts

- Charte des bons voisins
- Réunion des habitants
- Formation des voisins
- Médiation de l'association 5Ponts
- Circuit d'alerte dans le village et entre Espace Agnès Varda et Centre Ôvives (personnes exclues)

IV- Accueil des animaux

L'accueil des animaux apparaît comme primordial au sein du Centre d'Accueil 5Ponts Ôvives dans le but de permettre à un plus grand nombre de pouvoir bénéficier des services proposés. Pour le bien-être et le respect de chacun, des personnes accueillies comme des animaux, il est important de penser un certain nombre de règles. Chaque animal sera sous la responsabilité de son maître.



Accueil de jour :

- Espace extérieur (espace pour attacher les chiens) pour respect du collectif.
- Les chiens ne peuvent pas être en liberté dans le jardin.
- Une des problématiques possibles : nuisance sonore. Trouver un fonctionnement qui permettrait à l'animal de voir son maître. Certains chiens peuvent parfois beaucoup aboyer lorsqu'il perde leur maître de vue.
- Avoir des laisses, des muselières, des gamelles, des sacs à crottes à disposition.
- Les chiens ne peuvent pas avoir accès à l'espace restaurant. Un chien peut être laissé attacher dans le jardin, le temps d'un repas ou d'une douche

Halte de nuit :

- Les chiens sont acceptés dans le collectif dans certaines limites.
- Les animaux doivent être en permanence attachés pour ne pas inquiéter les autres personnes accueillies.
- Des anneaux sont à disposition à côté des transats des propriétaires pour que les animaux soient attachés dans la nuit. Il paraît indispensable que les animaux dorment avec leur maître.
- Avoir des laisses, des muselières, des gamelles, des sacs à crottes à disposition.
- Limite de 7 animaux chaque nuit.
- Du matériel est mis à disposition : laisses, muselières, gamelles, sac à crottes.

Hébergement :

- 10 Appartements spécifiques sont prévus pour accueillir des personnes avec animaux.
- Chaque personne est responsable de la gestion de ses animaux, de leurs besoins et de leurs possibles nuisances. Un travail avec le référent social peut être mis en place pour répondre à cette règle.
- Les professionnels et bénévoles sont responsables du respect des règles de vivre-ensemble et doivent donc s'assurer du point précédent.
- Les animaux doivent être identifiés par un tatouage ou puce électronique et avoir la vaccination à jour.
- Pour certaines catégories de chien, le propriétaire doit posséder un permis et une assurance.

V- Jardin

La partie jardin du rez-de-chaussée est accessible aux mêmes horaires que l'accueil, respectant les mêmes règles de vie qu'à l'intérieur du site. Des animations peuvent avoir lieu dans cet espace jardin. L'accueil du soir se fait par le portail du jardin.

L'espace terrasse du 1^{er} étage n'est accessible qu'aux résidents du 1^{er} étage en horaire de journée pour éviter le soir, les nuisances de voisinage par des regroupements.

Les espaces du 2^{ème} étage ne sont accessibles qu'aux salariés.

OBJECTIFS D'EVOLUTION

Il s'agit de la partie à proprement parler projective du projet, qui donne les perspectives et qui indique les modalités de suivi des objectifs choisis. Ceux-ci sont de nature diverse : d'ajustement aux besoins (actuels ou à prévoir), d'amélioration de la qualité des pratiques ou de l'organisation, de développement ou d'amélioration des partenariats, développement de nouvelles activités, d'accueil vers d'autres publics...

Nous avons décliné ces objectifs en fiches action ci-dessous.



I- Fiches Action

Action n°1 : Intégration dans le quartier

FICHE ACTION « Intégration dans le quartier »		MAJ 01/04/2020
OBJECTIFS SPECIFIQUES		
Valoriser et développer les pratiques d'implications des habitants du quartier dans les projets portés par Les Eaux Vives		
OBJECTIFS OPERATIONNELS	INDICATEURS	
<ul style="list-style-type: none">- Intégrer des habitants dans les projets développés par Les Eaux Vives, en tant que porteur et pas uniquement comme bénéficiaire- Reconnaître l'habitant comme partenaire- Ouvrir le processus de création de projet aux habitants- Favoriser l'émergence de lieux d'échange, d'envies- Promouvoir les démarches d'expérimentation afin de permettre l'innovation en matière de participation des habitants	<ul style="list-style-type: none">- Nombre d'habitants intégré dans les projets portés par les Eaux Vives	
	ECHEANCES DE L'ACTION	
	Décembre 2025	
ORGANISATION GENERALE DE L'ACTION (dont les moyens et les partenaires)		
Une personne référente, salariée des Eaux Vives. Les partenaires : centres sociaux, centre ressources politiques de la ville, bailleurs, associations locales et commerces locaux...		
DEROULE DE L'ACTION		
A chaque création de projet, faire un recensement des habitants intéressés pour participer à l'élaboration et la mise en œuvre du projet. Impliquer les habitants dans les projets portés par les Eaux Vives.		
EVALUATION DE L'ACTION		
<ul style="list-style-type: none">- Nombres d'habitants mobilisés dans les projets portés par les Eaux Vives- Qualité et quantité des échanges		



OBJECTIFS SPECIFIQUES

Associer les habitants à la vie du quartier en créant un « conseil des habitants »

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Permettre de mobiliser la parole habitante et tisser du lien, comme une boîte de résonance des initiatives du quartier
- Favoriser l'expression des habitants et usagers aux côtés des acteurs institutionnels
- Proposer des espaces de dialogue favorisant la mise en œuvre des projets développés sur le quartier
- Stimuler et appuyer les initiatives citoyennes

INDICATEURS

- Nombre de réunions par an
- Nombre de participants
- Nombre de réunions auxquelles les membres du conseil ont participé
- Nombre de projets développés

ECHEANCES DE L'ACTION

Décembre 2025

ORGANISATION GENERALE DE L'ACTION (dont les moyens et les partenaires)

Porteur du projet : Les Eaux Vives avec une personne référente du conseil des habitants.

Les partenaires : centres sociaux, centre ressources politique de la ville, bailleurs, associations locales et commerces locaux...

DEROULE DE L'ACTION

Le conseil des habitants sera composé d'habitants volontaires et de représentants des acteurs locaux et des associations locales.

Organisation de conseil des habitants tous les trimestres visant :

- La collecte, l'écoute, l'organisation de délibérations, la mobilisation et la mise en mouvement des habitants et de l'ensemble des parties prenantes du territoire, afin de permettre d'éclairer, enrichir, soutenir, faciliter les projets du quartier.
- Remontées d'information sur les attentes de ceux qui vivent le quartier auprès des décideurs publics (habitants, associations, entreprises)

EVALUATION DE L'ACTION

- Quelle a été la place du conseil citoyen dans la vie du quartier ?
- Participation effective des membres aux réunions
- Participations des membres dans les projets proposés sur le quartier ou le recueil des envies des habitants du quartier

Action n°2 : Développement du pont-emploi

FICHE ACTION « Développement emploi »

MAJ 01/04/2020

OBJECTIFS SPECIFIQUES

Développer des parcours d'insertion et professionnels pour des personnes exclues des dispositifs d'accompagnement

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Développer un réseau d'entreprises et identifier des tuteurs.
- Développer un réseau d'entreprises adaptées, entreprises d'insertion ou associations intermédiaires
- Développer un partenariat avec les chantiers d'insertion
- Développer des temps de rencontre entre entreprises, salariés, centre de formation et stagiaires (ex : immersions en entreprise à temps partiel, visites d'entreprise, salon place aux gestes, journées à thème proposé par les maisons de l'emploi, ateliers image de soi, confiance en soi, CV préparation entretien d'embauche filmé etc.) au profit du public.
- Donner envie d'initier un parcours d'insertion et travailler en amont le passé professionnel : cv et projection (temps de travail recherché, zone géographique, ...)
- Mettre en réseau et animer le réseau des acteurs

INDICATEURS

- Nombre de mise en emploi
- Nombre d'entrée en formations qualifiante et/ou certifiant
- Nombre d'immersion en entreprises
- Type et durée de contrat
- Nombre de visites en entreprise réalisé

ECHEANCES DE L'ACTION

Décembre 2025

ORGANISATION GENERALE DE L'ACTION (dont les moyens et les partenaires)

Un conseiller en insertion professionnelle avec une sensibilité pour le public « exclu », salarié des Eaux Vives et des tuteurs en entreprises et/ ou des bénévoles tuteurs accompagnants.

Les partenaires : entreprises, entreprises adaptées, Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT), Conseil départemental, Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE), Pôle Emploi, associations intermédiaires, Chantiers d'insertion, job 4 MI (charte partenariale signée par les Eaux vives en 2019)

DEROULE DE L'ACTION

Un accompagnement de proximité par un CIP, il s'agit d'assurer un suivi professionnel personnalisé pour une mise en emploi et/ou formation qualifiante et/ou certifiant des personnes au regard de leur projet professionnel, afin de permettre une insertion professionnelle progressive.



Tout en accent un travail sur l'emploi en partenariat avec les travailleurs sociaux.

EVALUATION DE L'ACTION

- Nombre d'immersions
- Nombres de projets professionnels
- Nombre d'actions de sensibilisation développées



Action n°3 : Développement du pont- santé

Projection du pont sur la santé :

- L'infirmierie des 5Ponts sera occupée 5/7jours au mieux, par des permanences de partenaires de santé : addictologues des Apsyades avec des actions autour de la réduction des risques, un kiosque dans lequel les usagers pourraient consommer sans avoir à la faire avant de rentrer sur la structure ou dans la structure elle-même. Un espace dans lequel les consommations ne sont plus taboue et où le lieu sera dédié à cela.
- Des groupes d'éducation thérapeutique seront proposés par l'équipe formée en ETP d'Accompagnement Soins et Santé 44.
Groupes portant sur des maladies chroniques telles que le diabète, l'insuffisance cardiaque, l'alimentation, la nutrition, la schizophrénie, les troubles psychiques etc.
- Des permanences en santé de soins infirmiers pourraient également être mises en place avec les IDE œuvrant actuellement dans l'urgence sociale. L'IDE de la Maison d'Accueil de Jour de Francisco-Ferrer (MAJ), IDE de l'ASBL, IDE de la PASS Mobile, IDE d'Accompagnement Soins et Santé 44 (permanence actuellement sur la maison de Coluche), IDE des Eaux Vives permettant une porte d'entrée, un premier accès aux soins pour les usagers les plus précaires n'étant pas en capacité d'utiliser le système de santé de droit commun et/ou n'ayant pas de droits ouverts.

Les permanences se feraient en étroite collaboration avec l'équipe de l'ELPP qui intervient sur le volet de la santé psychique.

Actions proposées lors de ces permanences : soins de base selon diagnostic IDE, prise de rendez-vous chez un médecin de ville ou autre professionnel de santé, orientation, conseils, prévention, lien avec les professionnels de ville (pharmacies, IDE, médecins...)

La coordination de toutes ces actions se ferait lors des coordinations sanitaires mensuelles à St Jacques dans les locaux de l'ELPP.

Les permanences de santé IDE arriveront vite à leur limite si un lien avec des médecins n'est pas créé. Pour avoir des ordonnances de soins ou de traitements en urgence notamment.

- Un collectif de médecins bénévoles pourrait être mis en place pour proposer des temps de permanence tels que le font « Safe migrants » à la halte de nuit actuellement.
- Au mieux, des permanences de Médecins du monde pourraient être envisagées.



A l'ouverture des 5 ponts

IDE

- permanences santé par l'IDE des eaux vives et l'IDE de l'ASBL.
- permanences de l'ELPP
- permanence de l'IDE accompagnement santé 44 pour l'ETP.

Médecins

- Réseau à créer avec les médecins de ville du quartier.

PHI

Partenariat avec la PHI pour stocks de matériel, médicaments.

Addictologie

Actions autour de la réduction des risques

Coordination

Professionnel "réfèrent santé", facilitateur des actions de santé autour des partenaires qui interviennent sur les 5Ponts et du réseau de professionnels de ville.

Projection à 5 ans

IDE

- Permanences des IDE de l'urgence sociale: la tannerie, la MAJ, la maison de coluche, l'ELPP, PASS mobile, LEV.
- Coordination des actions de soins lors des coordinations sanitaires mensuelles.

Médecins

- Collectif de médecins bénévoles pour assurer des permanences médicales comme "safe migrant" actuellement sur la HDN.
- permanences de médecins du monde.

PHI

Bagagerie médicamenteuse tenue par les étudiants en pharmacie du CHU.

Pharmacovigilance et législation.

Addictologie

Kiosque dans les jardins des 5 ponts dédié aux consommations. La gestion sera faite par les IP et les ISE qui auront tous été formés en amont sur la réduction des risques et travailleront en étroite collaboration avec les professionnels des Apsyades.

Coordination

Professionnel réfèrent de la santé toujours en place.

ACTION «La pair aideance »

MAJ 03/01/2020

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

Le travail pair se définit comme une forme de pair aideance dans laquelle l'intervention fondée sur le savoir expérientiel est rémunérée. Aujourd'hui, on identifie des travailleurs pairs dans différents secteurs d'intervention, tant dans le champ sanitaire (médiateur de santé pair notamment) que dans le champ social. L'objectif est de créer des équipes mixtes pairs-aidants/professionnels afin de marier le « savoir expérientiel » des premiers, leur connaissance intime de l'exclusion, de la maladie, des processus de désaffiliation et de la prise en charge, avec le savoir en action et plus académique des seconds.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- **Pour les personnes accueillies :**

- Contribuer à la citoyenneté, à l'insertion et à l'émancipation des personnes
- Permettre de développer le pouvoir d'agir
- Acquérir de nouvelles compétences et valoriser son savoir expérientiel

- **Pour l'institution :**

- Travailler en horizontalité, et de la manière la plus transparente possible afin d'être sur une dynamique égale avec les professionnelles, les bénévoles, les accueillis et futurs pairs aidants
- Maintenir et développer le travail participatif dans le perpétuel mouvement du projet d'établissement
- Permettre le développement de la participation et d'une gouvernance partagée qui fonctionne et qui augmente véritablement le pouvoir de décision des personnes

INDICATEURS

- **A court et moyen terme :**

- Implication et investissement des équipes
- Moyens financiers (formations) et humains mis à disposition par l'association pour accompagner le changement
- **A long terme :**
- Embauche de salariés en tant que travailleurs pairs

ECHEANCE DE L'ACTION

Fin de l'année 2025

- Participer à la reconnaissance des compétences des personnes accueillies et accompagnées

- **Pour les professionnels :**

- Permettre le questionnement, le décloisonnement et la remise en question des pratiques d'accompagnement et des méthodes d'intervention

- Favoriser la transversalité, l'horizontalité pour une relation la plus neutre possible en proposant et en incitant les professionnels à participer à des formations, des temps d'informations, de séminaires afin de leur donner les moyens « d'être » dans la pair aideance.

- Permettre un travail en complémentarité, avec d'autres compétences, dans le cadre d'une approche globale

- Participer au développement de davantage d' « aller vers »

ORGANISATION GENERALE DE L'ACTION

- Action étayée par de la documentation (rapport de la DIHAL, du FAS, etc.) et par la rencontre avec des partenaires pratiquants la pair aideance (Un chez-soi d'abord, le CAARUD, les GEM, etc.)
- Mise en place de formation. Dans un premier temps aux salariés/bénévoles puis dans un second temps aux personnes accueillies.
- Identifier des « référents » de l'action afin d'assurer une continuité et une organisation de celle-ci.
- Temps de bilan régulier de l'action afin de lui assurer une construction solide.

DEROULE DE L'ACTION

- **1^{ère} et 2^{ème} année :**

L'objectif du démarrage de cette action consistera d'abord à se familiariser avec le principe de la pair aideance et d'en comprendre les enjeux et les moyens pour y arriver. C'est pourquoi il sera essentiel **d'organiser des temps de rencontre avec les partenaires** pratiquants la pair aideance dans leurs missions d'accompagnement (par exemple : un chez-soi d'abord, le CAARUD, les GEM). Ceci afin de se servir de leurs expériences comme base et imaginer ce qu'il est possible de transposer aux 5Ponts.

Nous devons aussi **nous appuyer sur les expériences de participations** des personnes accueillies au sein des structures du Pôle Nantes Métropole (Ex : A la Halte de Nuit, participation de personnes volontaires au nettoyage des locaux). En effet, même si la participation n'est pas à proprement parlé de la pair aideance, elle favorise le changement de paradigme.

Enfin, cette pratique soulève aussi beaucoup de questionnements auxquels il sera important de répondre afin de **sécuriser les différents protagonistes**. De plus, lors des séminaires, le groupe pair



« personnes accueillies » a exprimé très clairement ne pas être favorable à la mise en place de cette pratique. Il sera donc indispensable d'en comprendre les raisons et de partir de leurs inquiétudes dans la construction de ce projet.

- **Recenser les différentes formes de participation pratiquées au sein de l'association**
- **Proposition de formation**
 - **Bilan en fin d'année 2022 avec des propositions d'action**
- **3^{ème} et 4^{ème} année :**

Cette période va permettre la **mise en place des projets** proposés lors du bilan des deux premières années. Cela nécessitera des ajustements réguliers et la réflexion pourra être alimentée par les personnes ayant fait ou étant en cours de formation sur le principe de la pair aideance. Il est donc difficile d'établir un planning précis à l'heure actuelle.

- **Temps de réflexion régulier (2 par an minimum) en équipe, mais aussi en groupe de pair**
- **Evaluation des actions mises en place**
- **5^{ème} année :**

Fort de ces 4 années d'expérimentations et d'acquisition de compétences, il est probable que nous puissions à ce stade **envisager la pair aideance comme une activité salariée** (travail pair).

- **Recherche de la faisabilité financière (quel financement ?)**
- **Réflexion sur l'élaboration de la fiche de poste, le mode de recrutement et l'intégration au sein de l'équipe**

Evaluation

L'évaluation est un temps important de l'activité pour réajuster les pratiques à l'évolution des besoins, ainsi qu'à rendre compte des activités.

Différents types d'évaluation :

- Rapport d'activité : rapport annuel permettant de rendre compte de l'activité. Cela permet également la prise de recul sur les pratiques
- Evaluation interne (max tous les 5ans) : l'évaluation interne est conduite par le service lui-même en associant les professionnels, les personnes accompagnées et les partenaires. Elle a pour objet l'analyse des processus mis en œuvre, l'organisation et les effets des actions pour les personnes accueillies. Elle s'appuie sur une analyse documentaire, l'observation des pratiques et le recueil du point de vue des différents acteurs. Il s'agit d'une démarche collective et participative qui nécessite d'impliquer l'ensemble des professionnels et de confronter leurs paroles à celles des personnes accompagnées.
- Evaluation régulière des publics : questionnaires et/ou enquêtes de satisfaction peuvent être pensés et adaptés aux publics accueillis.
- L'évaluation UIA et l'évaluation Eco-quartier : participation aux évaluations obligatoires du village 5Ponts.

Champs et indicateurs pouvant permettre l'évaluation :

- Public (sexe, âge, ressources, statut administratif, protection sociale, problématiques spécifiques)
- Durée de séjour ou de prise en charge
- Pertinence des actions et des effets notamment en sortie logement et sortie travail
- Organisation ; pertinence des moyens attribués amplitudes horaires, moyens matériels, accompagnements nécessaires, concertations partenariales nécessaires, services proposés (nombre d'activités mises en place, taux de fréquentation des différentes activités)
- Partenariat
- Qualité des locaux mis en service
- Impact sur le quartier

Evaluation quantitative :

- Nombre d'activités et nombre de participants par activité
- Nombre d'accompagnements, d'entretiens, d'accompagnements physiques, d'orientations et de synthèses.

Evaluation qualitative :

- Enquêtes de satisfaction
- Evaluation du lien à établir entre animation, accompagnement et certains indicateurs d'insertion
- Lien à établir entre l'accompagnement et les « résultats » de sortie vers les soins ou l'hébergement/logement et travail



Moyens mobilisables :

- Analyse de l'activité au moyen de tableaux de bord/logiciel usagers et de tableaux d'ambiance
- Avec les usagers : enquête de satisfaction
- En externe
- Evaluation régulière avec la direction des solidarités, l'équipe de quartier, le service prévention
- Evaluation régulière avec les différents partenaires



CONCLUSION

Ce projet d'établissement pose les bases de l'activité quotidienne du site et de tous ces acteurs. Il doit servir de socle aux équipes salariés et bénévoles dans leur pratique. Il leur permet d'évaluer leurs actions et d'orienter leur démarche. Les éléments rapportés étant le fruit de réflexions et d'un travail associant tous les protagonistes, son objectivité permet un point d'ancrage aux situations complexes.

Ce projet doit également permettre aux personnes accueillies de s'appropriier le lieu, l'espace et les process associés. Participant à son élaboration, ce projet d'établissement leur permet de pérenniser un lieu sécurisant.

Enfin, ce projet d'établissement peut être le vecteur de la philosophie des 5Ponts et de l'association qui porte la structure. En effet, par sa démarche co-construite, sa démarche recherche-action, le projet d'établissement représente les valeurs fortes d'inclusion de l'ensemble de l'association.

Réévalué dans 5ans, ce projet d'établissement permettra de suivre au plus près les évolutions de pratiques, des publics ou des valeurs du centre Ôvives.

