

L'ACCUEIL DE JOUR ITINERANT SUR L'ARRONDISSEMENT DE MAURIAC

L'ECOUTE ITINERANTE

Rapport d'activité 2023

SOMMAIRE

I.	Constat et analyses ayant amené à la mobilisation en vue de créer un accueil de jour itinérant sur l'arrondissement de Mauriac	Page 04 à 05
1)	Mobilisation des partenaires	
2)	Rappel du fonctionnement arrêté au démarrage du dispositif	
II.	Rappel des services et prestations d'un accueil de jour classique, adaptation à un outil itinérant	Page 05 à 08
1)	Services et prestations proposés	
2)	Pertinence de l'outil camping-car aménagé	
3)	Evolution de l'activité en 2023	
III.	Caractéristiques du public accueilli	Page 08 à 13
1)	La fréquentation et l'activité	
2)	Les profils des publics rencontrés	
	2.1. Focus sur les besoins exprimés du public féminin et les actions mises en œuvre au fil de l'année 2023	
	2.2. Focus sur les situations des hommes rencontrés régulièrement en 2023	
3)	Les prestations délivrées	
4)	Les demandes exprimées ou l'absence de demande exprimée	
V.	Analyse: Confirmation de l'efficience de la démarche d "Aller-Vers"	Page 13 à 15
VI.	Perspectives de travail pour l'année 2024	Page 15

GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISES

- A.C.T.** : Appartement de Coordination Thérapeutique
- A.C.T. H.L.M.** : Appartement de Coordination Thérapeutique Hors Les Murs
- A.R.S.** : Agence Régionale de Santé
- A.M.I.** : Appel à Manifestation d'Intérêt
- A.P.A.J.** : Association Polyvalente d'actions Judiciaires
- A.P.T.** : Association de Prévention des Toxicomanies
- A.V.D.L.** : Accompagnement Vers et Dans le Logement
- A.H.I.** : Accueil Hébergement Insertion
- C.H.R.S.** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- C.H.R.S. H.L.M.** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Hors Les Murs
- C.I.D.F.F.** : Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
- C.P.A.M.** : Caisse primaire d'assurance Maladie
- C.P.O.M.** : Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
- C.S.A.P.A.** : Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
- D.D.E.T.S.- P.P.** : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et la Protection des Populations
- E.M.P.P.** : Equipe Mobile Précarité Psychiatrie
- E.M.S.P.I.** : Equipe Mobile Santé Précarité Incurie
- I.M.L.** : Inter Médiation Locative
- L.H.S.S.** : Lits Halte Soins Santé
- M.S.A.** : Mutualité Sociale agricole
- RQTH** : Reconnaissance Qualité de Travailleur Handicapé
- R.S.A.** : Revenu de Solidarité Active
- A.A.H.** : Allocation Adulte Handicapé
- M.D.P.H.** : Maison Départemental pour Personne Handicapé
- S.I.A.O.** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
- S.A.M.S.A.H.** : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
- V.I.F.** : Violences Intra-Familiales

I. Constats et analyses ayant amené à la mobilisation en vue de créer un accueil de jour itinérant sur l'arrondissement de Mauriac

L'ANEF Cantal est porteuse d'un ensemble de dispositifs du secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI) qui démarre avec la gestion du 115/SIAO en passant, entre autres, par des dispositifs tels un CHRS avec un collectif et des appartements en diffus sur Aurillac et Saint-Flour, des mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL), d'Intermédiation Locative (IML), une Maison Relais, un accueil de jour, des dispositifs Lits Halte Soins Santé (LHSS) et Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT) y compris sur une dimension hors les murs (ACT HLM), une Equipe Mobile Santé Précarité Incurie (EMSPI), sous compétence pour ces derniers dispositifs de l'Agence Régionale de Santé.

Aucune de ces actions n'était implantée sur l'arrondissement de Mauriac jusqu'en 2021. L'offre se situant alors principalement à Aurillac et partiellement à Saint-Flour (CHRS, AVDL, ACT HLM, EMSPI).

En qualité de gestionnaire du SIAO et animateur de la veille sociale sur le département, il nous a été donné de constater que peu de demandes étaient "visibles" tant du côté d'une sollicitation en matière d'hébergement que de l'accompagnement sur le territoire de l'arrondissement de Mauriac.

En qualité de gestionnaire 115, il nous a été donné de proposer des hébergements sur l'arrondissement d'Aurillac à des femmes victimes de violences conjugales qui ont été refusés du fait d'une difficulté à envisager de quitter l'arrondissement. Des réponses de type hôtel ont à l'époque été mises en place sans toutefois que cette solution nous paraisse satisfaisante.

Fin 2022, un appartement fléché femmes victimes ou en situation de vulnérabilité a été installé sur l'arrondissement apportant ici une réponse plus satisfaisante.

Différents partenaires, dont au premier titre Addictions France sur l'arrondissement de Mauriac, nous ont fait remonter l'existence d'une demande sociale conséquente qui s'exprimait au sein de leurs dispositifs et qui dépassait le champ de leurs missions. Ces besoins n'étaient pas portés à la connaissance du SIAO, les partenaires pouvaient nommer qu'à défaut de solution inscrite sur le territoire, le besoin n'était pas remonté au titre de l'alimentation de l'observatoire et de la veille sociale.

Il était identifié par les partenaires associatifs professionnels et bénévoles que les publics en situation de précarité étaient confrontés avec une acuité renforcée à des difficultés de mobilité et par voie de conséquence d'isolement : deux phénomènes à même de générer des situations de non-recours. Il était également identifié de potentielles difficultés d'accès à internet rendant plus complexe l'actualisation des droits.

Devant ces différents constats, l'ANEF Cantal s'est mobilisée avec l'objectif de renforcer le maillage entre partenaires institutionnels et acteurs associatifs afin de renforcer l'observatoire des besoins de ce territoire marqué par ailleurs par des indicateurs de précarité très prononcés.

Au-delà, il s'agit de pouvoir toucher un public "invisible" qui ne fait pas valoir ses droits en associant les acteurs en présence pour permettre des réponses en termes d'insertion et d'accès aux droits.

1) Mobilisation des partenaires

Ce dispositif est né de la mobilisation de différents partenaires :

Le conseil régional a financé 80% de l'acquisition du camping-car, la Fondation Abbé Pierre (FAP) est venue financer les 20% restant de l'investissement.

En matière de fonctionnement la DDETS-PP a autorisé une reprise de fonds dédiés de l'accueil de jour.

La FAP s'est engagée à financer cette action expérimentale à concurrence de 3 années qui a pris fin cette année. La MSA a abondé le financement pour la première année d'activité.

L'action a également bénéficié de crédits du plan de relance en lien avec le soutien d'actions en direction de la démarche « aller- vers », action qui au sortir de la période COVID, est apparue comme pertinente dans la restauration du lien social.

Depuis 2022, un financement complémentaire, droit des femmes dédié au repérage et au soutien de femmes en situation de vulnérabilité vivant dans des zones rurales, est venu étoffer le budget.

2) Rappel du fonctionnement arrêté au démarrage du dispositif

De février 2021 à juillet 2021, la première étape du projet a consisté à référencer les partenaires présents sur le territoire. Le travailleur social recruté est entré en contact avec chacune des municipalités et les communautés de communes de l'arrondissement de Mauriac, a identifié et pris contact avec les associations caritatives et professionnelles du secteur ainsi qu'avec le centre hospitalier.

Au fil des premiers échanges et d'un diagnostic plus fin des besoins, quatre sites de stationnement afin d'effectuer des permanences ont été identifiés sur les communes de : Mauriac, Riom-Es-Montagnes, Ydes et Pleaux. La Mairie de Saint-Martin-Valmeroux nous a sollicités en mai 2022 afin que nous réalisions une permanence sur cette commune. Nous avons répondu favorablement à cette demande.

Depuis juillet 2021, les permanences ont été lancées sur un rythme de deux journées d'intervention chaque semaine.

II. Rappel des services et prestations d'un accueil de jour classique: adaptation a un outil itinérant

1) Services et prestations proposées

L'accueil de jour permet un accès libre, anonyme et inconditionnel. Le service se veut être un lieu sécurisant. Les accueils de jour relèvent du dispositif de veille sociale: ils ont pour mission d'accueillir les personnes sans abri, en détresse ou isolées socialement, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services que nécessitent leur situation.

Les accueils de jour sont des lieux de lien social où chaque personne accueillie peut se reposer, se ressourcer.

Les services et les prestations qui sont proposés sont gratuits et non contractualisés.

Les différents services mis à disposition d'un accueil de jour sont traditionnellement:

- Une douche.
- Une laverie.
- Un vestiaire.
- Une pharmacie.
- Une bagagerie.
- Des éléments de cuisine.
- Des équipements de bureautique.
- Une bibliothèque et des jeux de société.

A l'exception de la laverie et de la bagagerie, l'accueil de jour itinérant propose ces prestations. Toutefois même s'il n'est pas possible de laver son linge au sein de l'accueil de jour itinérant des prestations de laverie ont pu s'organiser en fonction des besoins présentés.

L'accompagnement des personnes, autour de ces services, permet à l'équipe éducative de réaliser un travail diversifié qui a pour objectif de proposer un accompagnement éducatif et social large visant à :

- Favoriser l'accès à l'hygiène corporelle.
- Donner la possibilité de cuisiner pour échanger sur l'alimentation en générale et la santé.
- Faciliter l'autonomie dans les démarches administratives et l'accès aux droits
- Proposer divers ateliers de prévention, d'informations.
- Encourager les échanges et orienter vers des partenaires.

Ces objectifs se déclinent en prestations de type :

- Distribution à la demande de produits d'hygiène, rasoir/tondeuse, coupe-ongles...ainsi que des sous-vêtements pour hommes et femmes, chaussettes.
- Distribution sur demande de produits désinfectants, pansements et matériel de réduction des risques délivré par le CAARUD afin de prévenir des différents risques infectieux et échanger sur la réduction des risques.
- Les préservatifs masculins et féminins sont en libre-service ainsi que des produits d'hygiène et de protections menstruelles.
- Possibilité pour les personnes de se préparer un repas individuel avec leurs denrées personnelles, avec les différents équipements et ustensiles de cuisine à disposition, donnant l'occasion d'échanger sur les diverses problématiques liées à l'alimentation : approvisionnement, qualité des produits, équilibre alimentaire, recettes de cuisine...
- Orienter vers les partenaires en fonction des besoins : service de domiciliation et/ou le 115, le SIAO ou vers des partenaires comme le Conseil Départemental, l'EMSPI, Addictions France, APT OPPELIA, Secours Populaire, Resto du Cœur...
- Accompagner les personnes pour étayer et faciliter le déroulement de leurs démarches : la lecture et la compréhension d'un courrier administratif, dans la rédaction d'un CV, d'une lettre de motivation, démarche en ligne concernant les prestations sociales, l'emploi et le logement.
- Mise à disposition d'un ordinateur connecté à internet, d'une imprimante/scanner ainsi qu'un accès WIFI sécurisé.
- En permettant un accès libre à différents médias (jeux de société, journal, livres, contenus musicaux, films, internet), qui offrent aux usagers des temps d'échanges et de partage.

Tout comme pour l'accueil de jour d'Aurillac, le fonctionnement de l'accueil de jour itinérant repose sur un binôme de travailleurs sociaux qui procède à l'accueil.

L'équipe est constituée de trois professionnels qui se relaient à concurrence de 1,25 équivalent temps plein (E.T.P.).

2) Pertinence de l'outil camping-car aménagé

La dynamique d'intervention axée autour du "Aller-Vers" est favorisée par l'intermédiaire de notre espace de rencontre, concrétisé par l'utilisation d'un camping-car.

En effet, le fonctionnement articulé autour de ce véhicule, permet une adaptabilité et une flexibilité qui offre un panel de réponses diversifiées, ceci en fonction des demandes des personnes désirant nous rencontrer.

Nous avons donc la possibilité de nous rendre sur des points de rendez-vous définis au préalable avec les bénéficiaires, tout en conservant nos spécificités d'accueil et de fonctionnement.

Le camping-car permet de rapprocher « l'institution » des personnes en demande de nos services. Cette caractéristique s'avère primordiale dans une logique "d'Aller-Vers" en milieu rural.

En effet, le dispositif de l'Ecoute Itinérante favorise la rencontre au plus près du domicile des personnes accueillies. Par exemple, pour les bénéficiaires qui ne disposent pas de moyen de locomotion et qui ne souhaitent pas pour autant que des travailleurs sociaux viennent les visiter au sein de leur domicile, l'outil du camping-car permet une étape transitoire à la relation.

Ainsi, malgré une distance raccourcie, les personnes s'inscrivent toujours dans une dynamique de "se rendre vers/dans l'institution". L'accueil peut donc être réalisé dans les conditions habituelles du service, avec la volonté de rendre ce lieu chaleureux, bienveillant et propice à la création de lien social.

De ce fait, si elle le désire, la personne accueillie pourra donc décider ou non, de nous convier ultérieurement au sein de son domicile. Cette possibilité de choix d'espace relationnel s'avère être nécessaire et primordial, notamment au regard des spécificités psychologiques et psychiatriques de certaines populations accompagnées. En effet, permettre à des professionnels de rentrer au sein de son "lieu de vie", dans "l'intime de son domicile" est une démarche qui peut s'avérer des plus difficile pour certains bénéficiaires. A titre d'exemple, pour une personne présentant un syndrome de Diogène, cette étape équivaut à dévoiler sa pathologie au regard des intervenants.

3) Evolution de l'activité en 2023

En juin 2022, soit après presque une année de fonctionnement, nous avons fait le constat d'une évolution inégale de la file active, ceci en fonction des communes visitées.

La majorité des permanences effectuées sur les sites sélectionnés (4 sur 5) restaient peu fréquentées. Notre intervention sur les communes de Riom-ès-Montagnes, Pleaux, Saint-Martin-Valmeroux et Mauriac ne semblait pas susciter de demandes qui permettaient une projection efficiente de l'activité. Elle était principalement composée de citoyens curieux de notre présence et qui, naturellement, au-delà d'apprécier notre existence, ne s'inscrivaient pas dans une volonté d'échange durable. Hormis quelques rares rencontres/situations, le maintien de l'intervention sur ces communes a été de fait questionné.

Certains éléments de compréhension ont alors été avancés:

- Tout d'abord, un manque de connaissance de ce type de dispositif, notamment par les professionnels de ce secteur, a pu contribuer à expliquer les faibles orientations. De plus, nous avons également constaté que l'association ANEF Cantal n'avait pas la même reconnaissance/notoriété sur le Nord Cantal que sur le bassin d'Aurillac ou de Saint-Flour. Le maintien du travail de lien partenarial a donc été une priorité.
- Enfin, une spécificité de dynamique sociétale territoriale a dû être prise en considération. Le secteur du Nord Cantal est faiblement peuplé. Sa population est majoritairement composée d'habitants qui y sont durablement inscrits, et qui, de fait, se connaissent. Ainsi, solliciter l'Accueil de Jour Mobile (dispositif perçu comme relevant de l'aide sociale), peut se révéler stigmatisant. La mise en lien peut donc demander un temps plus conséquent que sur des zones urbaines ou péri-urbaines.

A contrario, notre activité sur la commune d'Ydes a rapidement intéressé plusieurs bénéficiaires en demande de nos services.

Une évolution de notre intervention a donc été le développement du « Aller-Vers » face au constat que certains bénéficiaires sont dans l'incapacité de se rendre sur les lieux de permanences (difficultés de mobilité, situation psychologique complexe...). Il est à noter que la situation sociale, psychiatrique, de santé de ces bénéficiaires reste difficile. Leur isolement est un frein à l'amélioration de leurs conditions et justifie pleinement notre présence à leur côté.

Au regard de cette analyse, nous avons donné priorité à ce type d'intervention en y augmentant significativement le temps consacré. Aussi, depuis le mois d'octobre 2022, le service ne réalise plus que deux permanences : Ydes le lundi matin et Mauriac le vendredi matin. Le maintien de la permanence à Mauriac se justifie du fait de la densité de population qui reste, sur ce secteur, la plus importante.

Notre flexibilité d'action nous a permis cette adaptation rapide.



D'autre part, depuis septembre 2022, le temps de travail d'un des travailleurs sociaux de « L'écoute itinérante » a été renforcé sous l'effet d'un financement supplémentaire de la Délégation Départementale aux Droits des Femmes et à l'Egalité. Cette journée supplémentaire hebdomadaire permet désormais de développer un travail de partenariat et de communication bien plus efficient car favorisant des rencontres « physiques » avec bon nombre de partenaires tels que le CIDFF, l'APAJ, l'intervenante sociale des gendarmeries du département, diverses associations caritatives, entreprises d'insertion... (liste non-exhaustive).

De plus, l'accueil de femmes victimes ou en situation de vulnérabilité dans le logement de Mauriac a été effectif au printemps 2023. De ce fait, l'équipe de l'accueil de jour mobile a pu assurer la gestion de ce logement ainsi que le travail partenarial visant à permettre une évolution positive de la situation d'une mère accompagnée de sa fille alors âgée de deux ans.

III. Caractéristiques du public accueilli

1) La fréquentation et l'activité

Le financement de la Délégation Départementale aux Droits des Femmes et à l'Egalité et le travail partenarial qu'il a permis, a ouvert les perspectives d'intervention auprès des usagers ; notamment les femmes vulnérables, avec ou sans enfants. Nous sommes désormais identifiés comme un service en capacité d'informer et d'orienter cette population, sur le secteur nord-est du Cantal.

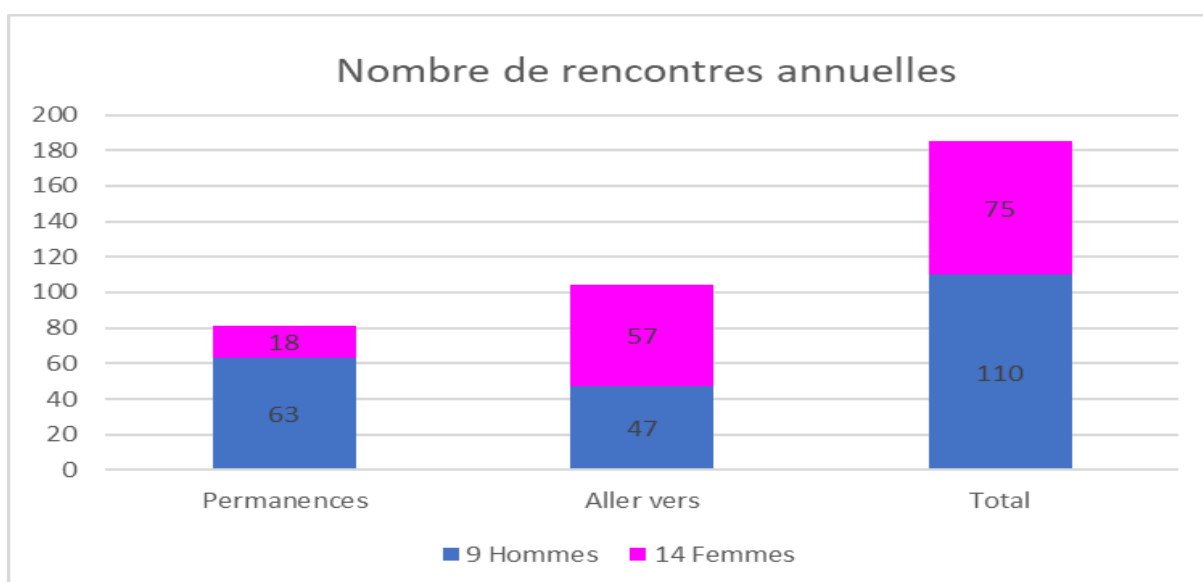
Notre intervention s'inscrit ainsi en cohérence avec les analyses du plan rouge VIF qui pointe les éléments suivants :

« En France, les trois-quarts des bassins de vie sont ruraux, ce qui représente 80% de la superficie totale qui sont occupés par un tiers de la population française. En zone rurale les féminicides ont une prévalence plus élevée qu'en zone urbaine puisque ces territoires concentrent 47% soit près de la moitié des féminicides constatés chaque année.

"Les femmes victimes de violences conjugales qui vivent en milieu rural sont confrontées à des difficultés supplémentaires inhérentes à la ruralité pour faire valoir leurs droits et se protéger contre les violences qu'elles subissent. Ce constat concerne également les enfants qui sont particulièrement dépendants des majeurs pour faire valoir leurs droits et pouvoir se protéger de ces violences qu'elles soient directes ou indirectes."

Le rapport du Sénat du 14 octobre 2021 a déjà recensé les difficultés de mobilité et d'isolement géographique des victimes, *"une recherche de l'anonymat problématique, en raison de la proximité dans des zones rurales peu denses où "tout le monde se connaît" qui renforce le sentiment d'isolement de la victime, une plus grande précarité et dépendance économique et financière."*

Les voies de recours sont de fait moins aisées en raison des distances qu'il faut parfois parcourir pour effectuer des démarches. De même la minimisation des violences encore parfois à l'œuvre dans ces territoires accroît la honte et la stigmatisation des victimes ce qui renforce leur repli. »



2) Les profils des publics rencontrés

Les situations sociales de ces bénéficiaires sont diverses: retraités, bénéficiaires de minimas sociaux tels que l'Allocation Adulte Handicapé, le Revenu de Solidarité Active.

Nombreux sont ceux souffrant de troubles psychiatriques, d'addiction(s)... Le dénominateur commun de chacune de ces personnes est une situation d'isolement lié à leur fragilité psychique et / ou à un problème de mobilité géographique.

2.1. Focus sur les besoins exprimés du public féminin et les actions mises en œuvre au fil de l'année 2023

Parmi les actions réalisées auprès d'un public féminin en situation de vulnérabilité, nous avons pu accompagner et orienter, après avoir instauré un lien de confiance, vers les services et / ou structures pouvant apporter une aide appropriée à leur situation :

- Madame I, orientée par l'assistante sociale de APT (Association Accueil Prévention Polytoxicomanie) à Aurillac. Madame I est suivie par cette association depuis un certain temps, elle vit seule sur la commune de Vebret dans une maison isolée. Par ailleurs, madame I. bénéficie toujours de l'intervention du Service d'Accompagnement Médico Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH). Elle ne dispose d'aucun moyen de locomotion et doit régulièrement faire de l'auto-stop pour aller faire ses courses. Agée de quarante-cinq ans, son parcours de vie a été émaillé de ruptures familiales, de périodes d'errance, d'addictions.
- Au début de l'année 2023, madame I nous a sollicité pour l'accompagner dans le cadre d'un dépôt de plainte, se disant victime de violences conjugales. Elle avait mis de la distance avec le service depuis quelque mois; nous n'avons des nouvelles d'elle que par téléphone, à notre initiative, et se déclarait en couple. Lorsqu'elle a repris contact, c'était pour nous signifier qu'elle avait mis un terme à sa relation du fait des violences qu'elle avait subit par son ex compagnon. Nous avons pu la revoir et c'est à ce moment-là qu'elle a verbalisé sa volonté de porter plainte, nous sollicitant pour que nous l'accompagnions physiquement. Quelques jours plus tard, elle bénéficiait d'un Téléphone Grave Danger. Son ex-compagnon se voyait signifier une interdiction de rentrer en contact avec elle. Selon les informations de madame I., monsieur a été condamné à lui verser des dommages et intérêts.

Depuis, nous la voyons très régulièrement. Ces rencontres lui permettent de *"rompre sa solitude..."*.

- Madame M. vit à Ydes dans un appartement personnel. Elle entretenait, depuis quelques années, une relation de couple qui a pris fin suite à la dégradation progressive de celle-ci. En effet, des violences verbales à son encontre, dans un premier temps, avaient finalement amenées à de la violence physique. Lors d'une ultime altercation, elle a décidé de déposer plainte et a été, en suivant, mise en contact avec l'intervenante sociale en gendarmerie. C'est cette dernière qui nous a sollicité, avec l'accord de madame M., afin que nous prenions contact avec elle. Nos rencontres se sont déroulées à la permanence que nous tenons chaque semaine à Ydes les lundis matin, mais également à son domicile. Sa solitude l'amenait à douter régulièrement de la légitimité/pertinence de son dépôt de plainte; nos rencontres se sont révélées être un espace nécessaire pour lui permettre une certaine réassurance. En outre, notre intervention lui a permis de faciliter la mise en oeuvre d'un certain nombre de démarches: financières, juridiques, ...
- Madame W. vivait dans les environs de Ydes, chez son mari. Nous avons été sollicité par France Service, où s'était rendue madame W. pour faire part des violences conjugales dont elle se disait être victime. Lors de notre première rencontre, nous avons pu lui faire une présentation des différents dispositifs susceptibles de lui venir en aide. A ce moment là, elle ne souhaitait pas porter plainte, par peur de représailles: nous lui avons parlé du CIDFF, ainsi que des possibilités d'hébergements sur le département. Après deux semaines de réflexion, madame W. a décidé de quitter le domicile conjugal, se saisissant de l'opportunité d'être hébergée au C.H.R.S. d'Aurillac, dans le cadre d'une mise à l'abri et, dans le même temps, a finalement décidé de porter plainte contre son mari, démarche pour laquelle elle a souhaité être accompagnée par notre service. Le jour de son départ du domicile conjugal, nous l'avons retrouvée à un point de rendez-vous, accompagnée afin qu'elle récupère des effets personnels alors que son mari était absent, véhiculée chez son médecin traitant puis à la gendarmerie. Nous l'avons ensuite conduite au C.H.R.S. où, après un accueil dans le cadre de l'urgence, elle a pu bénéficier d'une prise en charge en insertion.

Autres femmes présentant une vulnérabilité, hors contexte de violences conjugales :

- Madame S. réside à Menet. Elle y vit seule, avec son chien dans un logement qu'elle qualifie d'insalubre. Elle souffre d'une pathologie d'ordre respiratoire, de diabète et de problèmes de dos; elle bénéficie pour cela d'une RQTH qui lui donne accès à l'AAH. Madame nous a été orientée via un autre service de l'ANEF Cantal, l'AVDL qui, au regard de la personnalité et l'état psychique de la dame, a estimé que l'accueil de jour mobile pouvait lui apporter de la remise en lien social et du soutien psychologique. Si madame a pu avoir du mal à bien identifier nos missions, au regard de la complexité de sa situation, nous avons tâché de jouer un rôle de tiers afin qu'elle puisse se saisir des différentes propositions qui ont pu lui être faites.

- Madame A. réside à Mauriac. Elle nous a été orienté par le centre social qu'elle avait sollicité pour des problèmes financiers et de logement. Celle-ci était en formation en alternance en vue d'obtenir un diplôme d'AES (Accompagnant Educatif et Social). Lorsqu'elle nous la rencontrons, elle nous fait part de ses difficultés de mobilité, son véhicule étant en panne et ses faibles ressources ne lui permettent pas de le faire réparer. Par notre entremise, nous avons pu la mettre en lien avec l'AFAPCA afin qu'ils lui proposent des solutions. Cette prise en charge a pu lui permettre d'obtenir une aide financière et ainsi, résoudre son problème de mobilité. En outre, les charges liées à son habitation lui imposaient des choix dans ses dépenses: elle s'alimentait peu et ne se chauffait pas. La perspective d'un déménagement dépendait alors fortement de sa situation professionnelle à venir et elle n'avait pas souhaité engager pour l'heure de démarche de relogement.
- Enfin, Ecoute Maltraitance Personnes Agées et Personnes Handicapées du Cantal (EMPAPH 15) nous a sollicités afin que nous nous rapprochions d'une personne résidente de la commune de Chaudes-Aigues. La situation décrite faisait part de nombreux problèmes de santé, de voisinage et de logement. Cette commune se trouvant en dehors du secteur de Mauriac nous ne pouvions pas aller à sa rencontre. Nous l'avons néanmoins contacté au téléphone pour évaluer sa demande. Madame J nous a d'emblée précisé qu'elle était transsexuelle. Sans donner trop de détails, elle a évoqué une santé très défaillante entravant sa mobilité de fait extrêmement restreinte, de nombreux problèmes de voisinage et un logement en très mauvais état. D'après ses dires, l'assistante sociale de secteur refusait de venir la rencontrer à domicile et elle se retrouvait sans solution pour faire évoluer favorablement sa situation au regard du logement notamment. Madame J nous a dit ne bénéficier comme suivi médical, que de consultations à domicile de son médecin généraliste. Nous l'avons orienté vers l'Equipe Mobile Précarité Psychiatrie, en lui présentant leurs missions et lui avons donné leurs coordonnées téléphoniques. Après un court délai de réflexion, madame J. les a contactés et un accompagnement médico-social a pu débuter. Madame J. continuait à nous appeler occasionnellement pour nous donner des nouvelles. Lorsque l'E.M.P.P. a cessé son activité en février 2023, madame J a pu nous exprimer son mal-être lié à cette absence d'accompagnement. Nous lui avons alors parlé du dispositif ACT Hors Les Murs de Saint-Flour qui nous semblait être adapté à sa situation et qui a pu se mettre en place en suivant.
- Les autres femmes rencontrées n'étaient pas réellement dans des situations spécialement complexes mais sont venues vers nous davantage pour "passer un moment" ou par simple curiosité, souhaitant savoir qui nous étions et en quoi consistait notre travail. Il est à noter que pour bon nombre d'entre elles, l'explication de nos missions leur a permis de penser à certains membres de leur entourage susceptible de venir un jour à notre rencontre.

2.2. Focus sur les hommes rencontrés régulièrement en 2023

- Monsieur J.P était résidant à la maison de retraite d'Ydes. Agé de seulement 59 ans, son accueil dans cet établissement était lié à une déficience intellectuelle. Son parcours a été jalonné par des prises en charges dans diverses institutions spécialisées depuis son enfance. Monsieur J.P est très rapidement venu à notre rencontre sur des temps de permanence, visiblement en quête de relations sociales. Il semblait en effet très isolé, certainement du fait de son handicap (élocution difficilement compréhensible, physique marqué par sa déficience...).

Les temps passés avec lui lui ont permis d'échanger sur son histoire, qu'elle soit familiale, institutionnelle, amicale ou amoureuse. Malgré son handicap, il percevait pleinement les moqueries dont il était victime lors de ses promenades régulières à Ydes, surtout de la part de jeunes collégiens... Nous avons pu évoquer avec lui l'intérêt qu'il pourrait avoir à vivre dans un établissement qui pourrait davantage correspondre à sa situation.

Il a pu, après de nombreux échanges avec nous sur ce sujet, évoquer avec sa tutrice son souhait de quitter Ydes où il ne se sentait pas bien. Il a finalement été orienté vers un foyer de vie.

- Monsieur L.F vivait avec sa mère à Ydes également. Présentant de nombreuses addictions, il bénéficie d'un suivi par A.P.T. qui est à l'origine de son orientation vers notre service. Les conditions de vie de ce monsieur et de sa mère (souffrant quant à elle d'une importante addiction à l'alcool) étaient extrêmement dégradées. Après une orientation aux L.H.S.S., à Aurillac, fin 2022, monsieur L.F était revenu vivre chez sa mère. Leurs relations étaient régulièrement très conflictuelles et nous avons accompagné monsieur L.F dans une réflexion visant à prendre de la distance avec ce contexte de vie. Il a finalement souhaité revenir à Aurillac où il a bénéficié d'un accueil dans le cadre de l'urgence. Avec l'aide de l'assistante sociale de A.P.T., des recherches de logement ont été engagées.

Cependant, les troubles de comportement de monsieur L.F en lien avec ses addictions n'ont pas permis son maintien sur le dispositif d'urgence; aussi est-il retourné à Ydes. Peu de temps après, il a dû quitter la maison familiale, sa mère ayant été admise en maison de retraite. Après 3 mois d'errance et toujours avec le soutien d'A.P.T., il a pu accéder à un logement personnel à Mauriac. Celui-ci vient occasionnellement nous rencontrer à la permanence les vendredi matins.

- Monsieur D. nous a été orienté par l'E.M.P.P. Agé de 60 ans, il vit seul dans une maison isolée près de Mauriac. Bénéficiaire de l'A.A.H., il souffre du syndrome de Diogène (information transmise par l'E.M.P.P.). Il dispose d'une voiture et n'est donc pas à proprement parler en difficulté de mobilité. Cependant, son rythme de vie ne nous a pas permis de l'accueillir sur des temps de permanence; se couchant très tard, il ne se réveille que vers midi. Nous lui avons donc proposé de nous rapprocher de son domicile les après-midi, moments où nous intervenons en "Aller-Vers". Nos rencontres lui permettent de rompre avec la solitude, d'échanger sur des sujets d'actualité, sur son histoire personnelle émaillée de rejets, de ruptures et d'errance lorsqu'il était plus jeune et vivait en région parisienne. Ne bénéficiant plus de l'accompagnement de l'E.M.P.P., nous sommes désormais les seules personnes qu'il côtoie. Nous envisageons de solliciter l'assistante sociale de secteur, après avoir obtenu son accord, afin qu'une prise en charge par l'E.M.S.P.I. puisse être initiée.
- Monsieur E. vit au foyer de l'Auzelaire à Mauriac, à proximité du lieu de permanence. il a une soixantaine d'années. La première fois que monsieur E. est venu à notre rencontre, il était accompagné par l'assistante sociale de secteur. Séropositif, diagnostiqué depuis 1986, monsieur a vécu à Paris et à Reims avant de venir, avec ses parents, dans le Cantal il y a une douzaine d'années. Suite au décès de ces derniers, il a vécu seul dans la maison familiale avant d'intégrer le foyer. Monsieur vient très régulièrement à la permanence et semble apprécier vivement notre compagnie. En effet, ces moments sont pour lui l'occasion de parler librement de son homosexualité et de sa maladie.
- Monsieur J. a une maison à Moussages. C'est un bien qu'il a acheté lorsqu'il est arrivé dans le Cantal, il y a quelques années, après avoir eu une vie nomade en lien avec ses différentes expériences professionnelles. Monsieur nous a, dans un premier temps, sollicité pour avoir accès à une douche: son assistante sociale lui avait parlé de ce service que nous proposons. En effet, la maison que monsieur a acheté nécessite énormément de travaux de réfection qui se sont révélés pour lui trop importants. En outre, sa situation est connue du comité du mal logement qui a pu lui faire de propositions auxquels il n'a pas adhéré. Le lien qui a pu se créer, au-delà du simple accès à notre douche, nous amène à le voir régulièrement. Il peut nous demander par exemple, de le véhiculer pour des courses ou des démarches; sa situation financière ne lui a pas permis de faire réparer son automobile. Il profite également de notre service pour rompre une certaine solitude. Il bénéficie, depuis peu, d'un accompagnement avec l'E.M.S.P.I..

3) Les prestations délivrées

En ce qui concerne notre intervention, elle s'articule principalement autour de différents services proposés :

- Temps d'écoutes, d'échanges et de conseils autour de boissons ou de collations.
- Accompagnement dans l'aide à la réalisation de démarches administratives.
- Orientation et accompagnement vers des partenaires.
- Services de lingerie.
- Mise à l'abri de personne SDF.
- Mise à l'abri de victimes de violences conjugales.
- Relais d'informations ou de matériel émanant de partenaires.
- Service de petit bricolage lors de visites à domicile.
- Transports de bénéficiaires y compris orientation vers des partenaires.

4) Les demandes exprimées ou l'absence de demande exprimée

Le public rencontré par l'accueil de jour itinérant ne porte pas systématiquement et en première intention de demande. Pour les personnes rencontrées, il s'agit en premier lieu, de simplement venir discuter un moment sans exprimer de demande spécifique.

L'absence de demande ne signe pas forcément l'absence de besoins. C'est par la répétition des rencontres et le lien de confiance qui se construit que les conditions favorables à l'expression d'une demande se créent (par exemple avec Madame I.).

Un point commun récurrent est l'expression chez les personnes qui fréquentent le dispositif de leur désarroi quant à la difficulté de vivre seule. Ces personnes sont en effet, parfois extrêmement isolées d'un point de vue géographique et social, sans moyen de locomotion.

Selon l'étude réalisée par la Fondation de France, en collaboration avec une équipe de recherche (Cerclis et Audencia) et le Crédoc, intitulée "(Re) liés par les lieux" et présentée lors de la journée mondiale des Solitudes le 23 janvier 2024 "Une personne est isolée lorsqu'elle ne rencontre pas physiquement les membres des 5 réseaux de sociabilité: le travail, la famille, les relations amicales ou professionnelles et le milieu associatif". (Séverine Dessajan, chercheuse au Cerclis). Toujours selon cette étude, "En 2023, 12% des français se trouvent en situation d'isolement total, et 1 personne sur 3 n'a aucun ou qu'un seul réseau de sociabilité".

V. Analyses : l'aller-vers une démarche qui relève de pratiques professionnelles spécifiques et de stratégies institutionnelles

La stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté porte l'ambition de lutter contre l'isolement, le repli sur soi, le renoncement aux droits des personnes les plus en difficulté. Elle encourage ainsi les professionnels et les institutions à développer les démarches « d'Aller-Vers » les personnes pour intervenir en amont, avant que les difficultés ne soient installées, dans un objectif de repérage et de prévention voire de réparation face aux situations de décrochage social et de non-recours au droit.

« L'aller-vers est à entendre comme une démarche qui se situe au-delà de toute intervention sociale, qu'elle soit d'accueil, de diagnostic, de prescription, d'accompagnement. Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) et engage les acteurs à se situer dans une pratique pro-active, pour entrer en relation avec ces publics ».

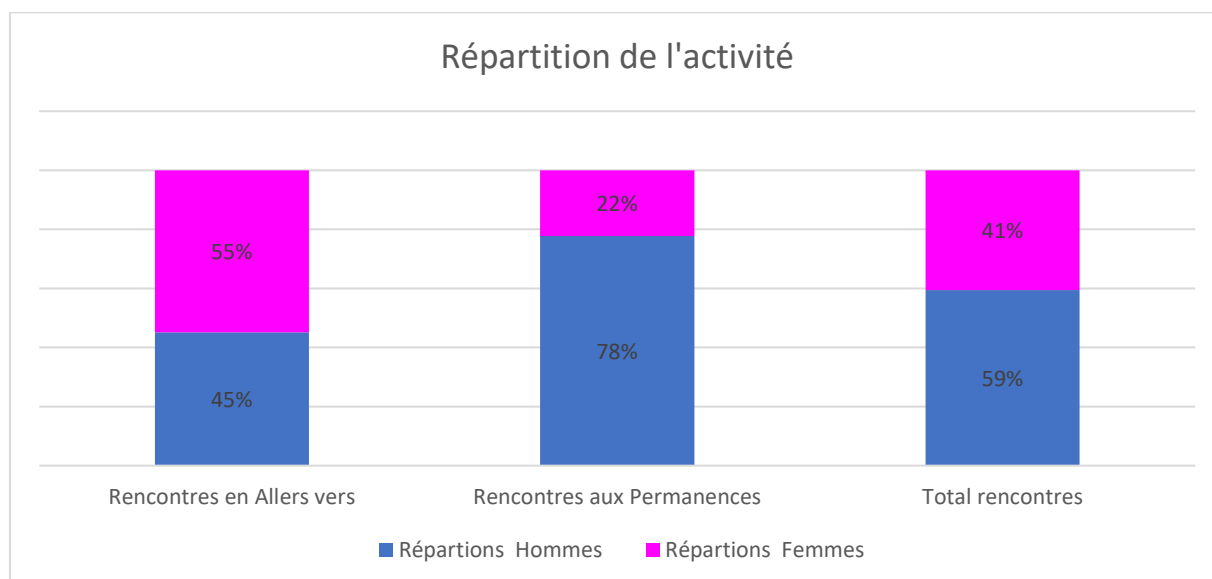
La démarche Aller-Vers, suivant les analyses de Cyprien AVENEL, sociologue, désigne de manière générique, le fait de sortir d'une logique de guichet pour aller au-devant des personnes. Selon ses termes, il s'agit ici de sortir le travail social d'une forme de bureaucratisation en privilégiant une approche plus préventive et ancrée dans la proximité.

Le « mandat » reste ici non contraignant au sens où les personnes approchées conservent la liberté d'adhérer ou non. La promotion du pouvoir d'agir et de l'auto-détermination imprègnent les pratiques et sont les fondamentaux éthiques des professionnels au côté de l'inconditionnalité et de la juste proximité.

Même si une dimension préventive est à l'œuvre à travers l'accueil de jour itinérant, l'intervention se produit également sur des situations sociales dégradées qui relèvent parfois de situations de ruptures, comme nous l'avons vu plus haut.

A ce jour, nous disposons d'un peu plus d'un an de recul concernant le nouveau fonctionnement allégé en permanences, ce qui nous a amené à acter une stratégie visant à davantage axer l'action sur « l'Aller-Vers ».

Il s'agit, en effet, désormais de penser le « hors les murs » et de se détacher de la logique de guichet y compris parfois incarné par l'espace que représente le camping-car, même si, comme nous l'avons évoqué plus haut, il se révèle parfois pertinent dans une fonction d'entre deux (dedans / domicile et dehors / institution).



Les modes d'intervention « hors les murs » amènent les travailleurs sociaux « à sortir physiquement » de leur structure pour aller à la rencontre des populations dans leurs milieux de vie qu'il s'agisse ici du domicile, de l'espace public ou comme nous l'avons vu au sein du camping-car. Ce déplacement physique est souvent précédé d'une entrée en relation par téléphone, SMS, mail...

Dans cette perspective, la démarche peut dès lors s'appliquer à des actions de soutien de nature variée et répondant à des approches diverses: présence et écoute auprès des individus, orientation vers des structures et/ou des dispositifs adaptés, accompagnement individualisé, aide matérielle (délivrance de nourriture, de soins ou de produits divers, etc.).

Ces activités et cette posture professionnelle se rapprochent au sein de l'ANEF Cantal d'un modèle existant, à savoir l'accueil de jour. En ce sens, les professionnels intervenant au sein de l'accueil de jour itinérant ont tous exercé et/ ou exercent encore au sein de l'accueil de jour d'Aurillac.

Cette équipe a donc désormais intégré la démarche « d'Aller-Vers » dans le déplacement physique qu'elle opère, en complément de l'idée d'un déplacement de la posture professionnelle, dans le sens d'une « ouverture » vers la personne dans ce qu'elle est globalement, pratique rodée au fil des années d'expérience professionnelle acquise sur l'accueil de jour.

L'ANEF Cantal partage le constat fait par Cyprien AVENEL que l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours impliquent alors d'aller vers les personnes qui ne demandent pas d'aide, voire la refusent :

« L'accès aux droits fondamentaux passe alors par une démarche qui consiste à sortir de son bureau, pour aller physiquement vers les personnes, afin de contrebalancer les attitudes de renoncement, de non-concernement et d'isolement, dans un travail d'accès vers la citoyenneté ».

Les professionnels ne peuvent être uniquement dans une attitude qui consiste à attendre les personnes à leur bureau afin ensuite de traiter des dossiers à remplir pour ouvrir des droits ou des aides d'urgence.

Le déploiement de l'Equipe Mobile Santé Précarité - Incurie (EMSPI) portée par l'ANEF Cantal, à l'automne 2023, constitue un nouveau type de structure médico-sociale sur le territoire cantalien qui s'inscrit dans le cadre de la lutte contre les inégalités de santé, en lien avec la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté qui renforce le recours aux démarches d'« aller vers » pour toucher les plus exclus.

Cette équipe dispense des soins adaptés, réalise des bilans de santé, concourt à l'éducation à la santé et à l'éducation thérapeutique des personnes accompagnées et propose un accompagnement global adapté aux besoins des personnes.

Ainsi l'accueil de jour itinérant, qui a un rôle d'interface sur l'arrondissement de Mauriac avec les acteurs du champ sanitaire, médico-social et social, va pouvoir se coordonner avec l'EMSPI composée d'une équipe pluridisciplinaire (médecin, psychologue, travailleur social et infirmière) qui assure des actions de prévention, de médiation et de prise en charge globale pour favoriser l'orientation des personnes vers le système de santé classique de droit commun.

VI. Perspectives de travail pour l'année 2024

Le département du Cantal est un département dont l'offre sociale se concentre autour de la ville Préfecture et de l'une des deux sous-Préfectures d'arrondissement.

Né à titre expérimental en 2021, et après une année 2022 qui a été la première année de fonctionnement en année pleine, 2023 nous a permis de vérifier la pertinence de l'allègement des permanences au bénéfice de la dynamique de "l'Aller-Vers". Les permanences proposées aujourd'hui s'apparentent quasiment à de l'« Aller-vers » puisque la grande majorité des personnes qui s'y présentent résident à proximité des lieux de stationnement.

Aujourd'hui bien identifié par les partenaires, ce dispositif permet d'intervenir en dehors d'une logique de guichet en favorisant la proximité avec des personnes dont les situations sociales sont parfois dégradées.

L'accueil de jour itinérant a permis d'expérimenter une solution d'aller vers sur l'arrondissement de Mauriac, sur lequel aucun opérateur AHL n'est présent en proximité. Il est une réponse aux besoins d'un public en situation de précarité sur un territoire isolé. Cette présence permet le renforcement du maillage partenarial sur l'arrondissement, notamment avec les acteurs implantés (CSAPA, conseil départemental, mairie, sous-préfecture, forces de l'ordre, intervenante sociale en gendarmerie).

L'expérimentation a permis d'identifier que le format d'aller vers est pertinent et apporte une réponse correspondant aux caractéristiques des zones rurales et la vulnérabilité de certains publics – en particulier femmes victimes de violences, publics en situation de mal-logement, personnes sans solutions de mobilité, personnes isolées.

Le dispositif permet de faire remonter des informations sur les problématiques rencontrées en zone rurale et qui alimente la veille sociale sur un territoire dénué d'outil d'observation.

Ce dispositif, dont personne ne conteste à ce jour l'utilité, a vu pérenniser ses sources de financement lors de négociations sur toute l'année 2023 avec la D.D.E.T.S.-P.P. dans le cadre de la signature d'un CPOM qui a pris effet le 1er janvier 2024. Une des fiches action s'intitule: *Transformer une partie des activités de l'accueil de jour itinérant en places CHRS Hors Les Murs durant la période du CPOM*. La D.D.E.T.S.-P.P. a en effet intégré le financement de l'accueil de jour mobile à celui du C.H.R.S. en y ajoutant la gestion de 3 mesures de C.H.R.S. H.L.M. (qui reste en attente du futur cahier des charges "CHRS hors les murs") à titre expérimental, lors d'une première phase test sur 3 ans, sur l'arrondissement de Mauriac.

L'équipe éducative de l'Ecoute Itinérante va donc être amenée à réaliser des accompagnements sociaux contractualisés, que ce soit avec des bénéficiaires de ce dispositif ou avec des personnes orientées par des partenaires et ce dès janvier 2024.

Cette expérimentation va permettre de vérifier si une proposition de CHRS HLM qui propose un accompagnement social global renforcé centré sur les besoins de la personne en prenant en compte l'ensemble de ses dimensions, en débutant là où elle se trouve et là où elle en est de son parcours, est adaptée à l'arrondissement de Mauriac.