

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

L'ECOUTE ITINERANTE

Rapport d'activité 2022

SOMMAIRE

- I. **Constat et analyses ayant amené à la mobilisation en vue de créer un accueil de jour itinérant sur l'arrondissement de Mauriac**
 - 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**
 - 1) **Services et prestations proposées**
 - 2) **Pertinence de l'outils camping-car aménagé**
- III. **Evolution de l'activité en 2022**
 - 1) **Renforcement de la dynamique allers – vers**
 - 2) **Éléments quantitatifs relatifs aux liens partenariaux**
- IV. **Caractéristiques du public accueilli**
 - 1) **La fréquentation et l'activité**
 - 2) **Les profils des publics rencontrés**
 - 3) **Les prestations délivrées**
 - 4) **Les demandes exprimées ou l'absence de demande exprimée**
- V. **Analyse : L'aller vers, une démarche qui relève de pratiques professionnelles spécifiques et de stratégies institutionnelles**
- VI. **Perspectives de travail pour l'année 2023**

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.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.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.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

I.M.L. : Inter Médiation Locative

L.H.S.S. : Lits Halte Soins Santé

M.S.A. : Mutualité Sociale agricole

S.I.A.O. : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

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 autre, par des dispositifs tels un CHRS avec un collectif et 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), 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).

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, il pouvait être nommé 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 phénomènes 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 DDETSPP 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. 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.

En 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-Montagne, Ydes, Saint-Martin-Valmeroux. Assez rapidement le site de Saint-Martin-Valmeroux a été abandonné au profit de la ville de Pleaux peu après le démarrage de l'activité.

A partir de 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 état.

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, l'AVDL et/ou IML ou vers des partenaires comme le Conseil Départemental, l'EMPP, 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 un ordinateur connecté à internet ainsi qu'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'échange 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 afin de 1,23 équivalent temps plein fin 2022.

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 équivalait à dévoiler sa pathologie au regard des intervenants.

III. Evolution de l'activité en 2022

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 (3 sur 4) restait peu fréquentée. Notre intervention sur les communes de Riom-ès-Montagnes, Pleaux 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 réquisitionné.

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.

1) Renforcement de la dynamique « Aller-Vers »

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 modifiant les modalités d'intervention. Depuis le mois d'octobre 2022, le service ne réalise plus que deux permanences : Ydes le lundi matin et Mauriac le vendredi matin.

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

D'autre part, à compter de 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'Égalité. 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).

2) Éléments quantitatifs relatifs aux liens partenariaux

Le travail renforcé autour du partenariat favorise également la connaissance et la compréhension de nos missions. Ce maillage et ses articulations permettent de manière efficiente d'orienter vers le dispositif les personnes les plus isolées.

Au total 56 partenaires ont été rencontrés sur l'année.

L'équipe a également participé à 3 journées partenariales organisées par la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) gérée par l'association Accès Santé Nord Cantal (ASNC).

Sur la totalité de l'année, 85 appels ont été passés à des partenaires, 36 ont été reçus émanant de ces partenaires.

Nous avons adressé 56 mails à différents partenaires et en avons reçu 53.

Chaque trimestre, nous adressons un flyer avec les dates et lieux de permanence à 121 destinataires professionnels ou bénévoles. En effet, l'accueil de jour mobile ferme sur certaines périodes de congés des travailleurs sociaux.

IV. Caractéristiques du public accueilli

1) La fréquentation et l'activité

Sur la totalité de l'année, 77 journées d'intervention ont été réalisées (80 étaient prévues mais 2 pannes ont immobilisé le véhicule sur 3 journées).

Lors de cette première année complète d'activité, le dispositif d'accueil de jour mobile a comptabilisé :

- 102 rencontres de bénéficiaires soit au sein du camping-car dans le cadre de permanences soit sur les temps « d'Aller-Vers »,
- 11 rencontres de partenaires au sein du camping- car.

Le service a émis 119 appels téléphoniques et en a reçu 50 des bénéficiaires. Les échanges par mails sont moins nombreux : 12 mails reçus pour 1 envoyé.

Parmi les bénéficiaires de nos services, nous comptabilisons 22 personnes : 11 femmes et 11 hommes. La quasi-totalité de la population accueillie est âgée d'une quarantaine d'années à environ 70 ans.

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.

Focus sur les besoins exprimés du public féminin et les actions mises en œuvre au fil de l'année 2022 :

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

➤ Madame G a été orientée vers une solution d'hébergement. Elle se trouvait sans logement suite à une rupture conjugale et avait trouvé refuge chez une connaissance mais cette situation ne pouvait perdurer au-delà de quelques jours. Madame G était en formation au GRETA de Mauriac et c'est une formatrice de cet organisme qui lui avait transmis nos coordonnées. Mauriac ne disposant – à l'époque- d'aucune structure d'hébergement, que ce soit en urgence ou en insertion, madame G a accepté que nous organisions avec elle un accueil sur le dispositif d'urgence de l'ANEF à Aurillac et que nous l'y accompagnions. Cet accueil a par la suite évolué vers une mesure d'accompagnement CHRS en insertion.

➤ 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. Elle ne dispose d'aucun moyen de locomotion et doit régulièrement faire de l'auto-stop pour aller faire ses courses. Agée de près de quarante-cinq ans, son parcours de vie a été émaillé de ruptures familiales, de périodes d'errance, d'addictions.

Elle présente une fragilité psychologique évidente et se dit elle-même dépassée et dans l'incapacité de mettre en œuvre les démarches qui pourraient améliorer son quotidien. Le travail de partenariat mené avec l'assistante sociale de APT a permis la réactivation de sa Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ainsi que de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH). Par la suite, l'intervention du Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) a pu se mettre œuvre et accompagner madame I dans différentes démarches telles que le renouvellement de sa carte nationale d'identité, une demande d'aide juridictionnelle...

➤ Madame M est une personne âgée qui vit avec son fils d'une quarantaine d'années, trisomique. Très isolée socialement et familialement, madame M ne rencontre pas de difficultés matérielles : propriétaire de sa maison et bénéficiant d'une pension de retraite suffisante, elle est néanmoins en difficulté dès lors qu'elle doit rédiger des courriers administratifs. Aussi, elle nous sollicite en fonction de ses besoins afin que nous l'aidions dans la rédaction de courriers auprès d'organismes tels que la CPAM, la Mairie de sa commune... Au-delà de la vérification de l'orthographe, il est davantage question de lui permettre d'exprimer le plus clairement possible des idées qui se "bousculent" dans sa tête. Ainsi, ces temps d'échanges lui permettent de gagner en sérénité en partageant ses préoccupations et en bénéficiant du point de vue de professionnels "neutres".

➤ Madame A vit à SAINT-CERNIN. Elle connaît l'ANEF Cantal depuis plusieurs années pour y avoir été hébergée à plusieurs reprises et accompagnée dans le cadre de l'accès et du maintien dans son logement. Elle souffre de différents problèmes de santé et d'une addiction à l'alcool qui évolue en fonction des périodes de sa vie. Sa situation conjugale est complexe : son compagnon depuis de nombreuses années est lui aussi dépendant à l'alcool. Leur relation alterne entre séparations et "retrouvailles" et est empreinte de violences régulières. Ce monsieur a été incarcéré durant toute l'année 2022 et madame s'est retrouvée seule. Elle sait faire preuve d'autonomie dans la réalisation de nombreuses démarches mais ne disposant que de son téléphone portable pour accéder à internet, elle se trouve parfois en difficulté pour faire aboutir des démarches. Elle nous sollicite alors et nous mettons à sa disposition le matériel informatique de l'accueil de jour mobile. Au-delà de cette aide, madame verbalise bénéficier pleinement de nos visites et de nos appels téléphoniques qui viennent rompre sa solitude et lui permettent de gagner en dynamisme (elle est, par exemple, très attentive à la tenue de son logement lorsqu'une visite à domicile est prévue). En décembre 2022, elle avait une piste de travail dans les cuisines de l'ESAT de SAINT-CERNIN.

➤ 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. Nous avons téléphoné à madame J qui nous a d'emblée précisé qu'elle était transsexuelle. Sans donner trop de détails, elle a évoqué une santé très défaillante entravant une 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 des consultations à domicile de son médecin généraliste. Nous avons orienté Madame J vers l'Equipe Mobile Précarité Psychiatrie, en lui présentant les missions et lui avons donné les

coordonnées téléphoniques de ce service. Après un court délai de réflexion, madame J les a contactés et un accompagnement médico-social a pu débuter. Nous sommes toujours en lien téléphonique avec cette dame qui tient à nous faire part de l'évolution de sa situation.

➤ Madame Y, retraitée, avait sollicité le SIAO expliquant avoir besoin d'aide car elle vivait seule et devait changer de logement du fait de problèmes de voisinage. Madame Y a accepté la proposition faite par le SIAO, à savoir nous transmettre son numéro de téléphone pour que nous puissions la contacter. Nous l'avons donc contactée et, bien que vivant en centre-ville de Mauriac, elle nous a indiqué ne pas pouvoir venir sur notre temps de permanence du fait de problèmes de santé. Nous nous sommes donc rendus à son domicile et avons pu mesurer à quel point elle était "envahie" par ce qui nous a semblé être des troubles psychologiques voire psychiatriques. Madame Y nous explique qu'elle ne pouvait pas quitter son domicile ne serait-ce que pour faire ses courses puisque ses voisins et son propriétaire la surveillaient en permanence et qu'ils pénétraient même chez elle lorsqu'elle dormait afin de l'empoisonner.

Son quotidien était organisé de telle sorte qu'elle n'ait pas à sortir : commande de produits surgelés livrés à domicile pour son alimentation, visite à domicile de son médecin traitant, sollicitation de son facteur à qui elle remettait sa carte bancaire et son code pour qu'il lui amène de l'argent liquide lorsqu'elle en avait besoin...

Nous avons évoqué avec elle la possibilité de solliciter le service social de secteur afin d'être aidée dans son projet de déménagement mais madame Y a catégoriquement refusé, expliquant avoir déjà rencontré l'assistante sociale du Conseil Départemental avec qui elle ne s'était pas entendue. Elle lui reprochait d'avoir été trop "curieuse", de lui avoir posé trop de questions...

Nous avons ensuite été conviés à une réunion par l'Equipe Mobile Précarité Psychiatrie de l'hôpital d'Aurillac qui avait elle-même été sollicitée par l'assistante sociale afin qu'un accompagnement puisse se mettre en place. Cette demande a été validée et nous avons permis qu'une première rencontre se fasse au domicile de madame Y grâce au lien que nous avons pu créer avec madame Y lors de nos visites à domicile.

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.

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.
- 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.

Pour exemple, début 2023, l'équipe a pu être amené à accompagner une femme victime de violence conjugale dans un dépôt de plainte. Cette femme était accompagnée depuis plusieurs mois par l'équipe lorsque ce besoin s'est exprimé.

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.

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 ne disposons que de trois mois de recul concernant le nouveau fonctionnement allégé en permanences - qui se sont révélées diversement efficaces pour créer du lien en fonction des territoires - 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.

VI. Perspectives de travail pour l'année 2023

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, l'année 2022 est la première année de fonctionnement en année pleine d'un dispositif qui a pour vocation de mieux couvrir les besoins jusqu'alors invisibles de l'arrondissement du département peu couvert.

Aujourd'hui bien identifié par les partenaires, ce dispositif est résolument inscrit dans une démarche d'« Aller-Vers ». Il permet d'intervenir en dehors de logique de guichet en favorisant la proximité avec des personnes dont les situations sociales sont parfois dégradées.

Ce dispositif dont personne ne conteste à ce jour l'utilité devra au fil de l'année 2023 pérenniser ses sources de financement.

L'ANEF Cantal a à ce titre engagé des réflexions avec la DDETSPP afin d'asseoir l'identité et les missions de ce dispositif, qui s'il tient d'une démarche « Aller-Vers », tient aussi de dynamiques d'accompagnement parfois global qui peuvent être institutionnalisées voire contractualisées.

L'année 2023 verra la fin des subventions perçues au titre du plan de relance.

D'autres subventions pourraient prendre le relai au titre notamment de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté. D'autres pistes ont également été évoquées comme le CHRS Hors les murs dès lors que les modalités d'accompagnement relèvent d'un accompagnement global.

Parallèlement, l'ARS vient de lancer un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) visant ici à développer un projet « d'Aller-Vers » dans le cadre de la lutte contre les inégalités de santé dans le département du Cantal. L'ANEF Cantal qui porte déjà un dispositif d'Appartement de Coordination Thérapeutique Hors Les Murs entend répondre de cet AMI qui demain pourrait préfigurer une équipe de type LHSS mobile laquelle pourrait être adossée à un dispositif de lutte contre l'incurie qui aurait la vocation de répondre des besoins de l'intégralité du département.