



Les cahiers du logement

Rôles et fonctions des accueillants des Boutiques Solidarité



Sommaire

INTRODUCTION	3
LES MISSIONS DES BOUTIQUES SOLIDARITÉ	4
Accueillir et écouter	4
Proposer des premières réponses	4
Diagnostiquer et orienter	4
Offrir un lieu de socialisation et de participation	4
LES ACCUEILLANTS DES BOUTIQUES SOLIDARITÉ	6
Statuts, fonctions, rôles,	6
LES FONCTIONS DES ACCUEILLANTS	7
LES CONDITIONS D'EXERCICE DES ACCUEILLANTS	10
LE RÔLE ET LA POSTURE DES ACCUEILLANTS	11
Une attention portée à l'autre	11
La disponibilité et la réactivité	11
L'improvisation et la réflexion	11
Le cadre et la souplesse	11
Le maintien de la relation et la séparation	12
L'individu et le collectif	12
LES COMPÉTENCES DES ACCUEILLANTS	13
DES PRINCIPES À RÉAFFIRMER ET DES PROPOSITIONS	14
Principes à réaffirmer	14
La libre adhésion des personnes accueillies aux propositions qui leur sont faites	14
Propositions	14
ANNEXE	15
CHARTRE DES BOUTIQUES SOLIDARITÉ	16

Introduction

La Fondation Abbé Pierre a souhaité prolonger ses réflexions sur les conceptions de l'action sociale au sein de son réseau des Boutiques Solidarité et Pensions de famille. Il s'agissait de prolonger le travail réalisé avec les Pensions de famille sur le rôle et les fonctions des hôtes pour aller vers une culture commune de l'accueil et de l'accompagnement des accueillants des Boutiques Solidarité (nom donné par la Fondation aux accueils de jour qu'elle soutient régulièrement et qui ont adhéré à une charte (en annexe) et des engagements réciproques). La Fondation anime un réseau de 30 Boutiques Solidarité, propose des temps d'échanges, de rencontres, des groupes de travail.

L'un d'entre eux a été animé par Gaëtan Dubrulle, directeur de l'association l'Éclaircie à Angoulême et Thierry Delahaye, consultant, à Panama Conseil. L'objectif était de fournir des repères sur les actions et pratiques des Boutiques Solidarité, de rendre visible

le travail des accueillants (et notamment le premier accueil) et enfin de mettre en avant des propositions phares pour la semaine des accueils de jour organisé par la Fondation Abbé Pierre et la FNARS, en lien avec leurs partenaires, en octobre 2016.

Ce groupe de travail, constitué de salariés et de bénévoles de Boutiques Solidarité (cf. composition en annexe), s'est réuni à plusieurs reprises (de décembre 2015, à avril 2016). La rédaction d'un rapport final reprenant les principales idées émises et propositions faites est présentée ci-après.

Les missions des Boutiques Solidarité

Les Boutiques Solidarité accueillent **des publics très hétérogènes** suivant les villes et les périodes. Selon l'enquête effectuée durant l'hiver 2013-2014, 80 % des personnes accueillies sont des hommes, et 60 % sont âgées de 26 à 50 ans. Cependant, la part des personnes âgées isolées, vivant dans de petits logements sans confort, et celle des jeunes augmentent. Pour les jeunes, les situations les plus fréquentes sont la fin de prise en charge par l'aide sociale à l'enfance, les ruptures familiales et l'exil. Des familles avec enfants (en exil, vivant dans des squats ou des bidonvilles) fréquentent de plus en plus régulièrement certaines Boutiques Solidarité. Les personnes accueillies viennent dans les Boutiques Solidarité en priorité pour la restauration (75 %) et pour rencontrer des gens (67 %), puis pour les prestations d'hygiène (51 %), les permanences sociales (38 %) et médicales (26 %) et pour les activités proposées (27 %).

Les Boutiques Solidarité affirment **le principe de l'accueil inconditionnel**. Leurs missions sont souvent similaires, mais leur mise en œuvre est différente selon les associations porteuses. Créées avec un projet pour un public identifié localement, généralement des personnes vivant à la rue, elles ont développé au fil des ans des réponses à des besoins non satisfaits, au risque parfois de « pallier les manques », voire « de faire tout ce que ne font pas les autres ». Les problèmes d'accès au droit commun et la saturation des relais entraînent une sélection des publics : les personnes les plus éloignées des critères classiques de l'insertion ne sont plus prises en charge, et souvent ne sont même plus reçues par les administrations et les services sociaux, ce qui conduit certaines Boutiques à répondre en interne aux besoins d'accompagnement des personnes. Face à cette évolution, le groupe de travail estime nécessaire que soient redéfinies des orientations stratégiques au niveau des conseils d'administration, et que soient développées des actions d'interpellation et de plaidoyer.

La **Charte des Boutiques Solidarité** a été retravaillée en 2013 et validée en 2014 à l'issue d'une démarche d'évaluation interne proposée par la Fondation Abbé Pierre à l'ensemble des Boutiques du réseau. Le **référentiel d'évaluation** comprenait quatre domaines

correspondant au « cœur de métier » des Boutiques Solidarité et à « l'esprit » qui prévaut dans la relation aux personnes accueillies : l'organisation interne, le partenariat et l'ouverture à l'environnement y sont abordés indirectement ; la gestion et la fonction d'observation sociale et d'interpellation n'y sont pas traitées ; les prestations d'accompagnement/suivi social n'y sont pas détaillées ; il revenait à chaque Boutique Solidarité de le faire selon ses choix en la matière.

La Boutique Solidarité (BS) c'est :

ACCUEILLIR ET ÉCOUTER

- > assure à toute personne en difficulté un accueil individualisé, non ségrégatif et respectant l'anonymat,
- > organise l'accueil dans un lieu chaleureux, accessible et adapté,
- > a défini une démarche d'accueil.

PROPOSER DES PREMIÈRES RÉPONSES

- > répond aux besoins élémentaires,
- > propose des services d'hygiène et un accès aux soins,
- > permet à chaque personne accueillie de retrouver l'accès à ses droits et à ses devoirs de citoyen.

DIAGNOSTIQUER ET ORIENTER

- > cherche à comprendre la situation de la personne,
- > s'appuie sur un réseau de partenaires,
- > fait émerger le désir d'insertion et favorise la relance d'un projet de vie.

OFFRIR UN LIEU DE SOCIALISATION ET DE PARTICIPATION

- > permet aux personnes accueillies de retisser des liens sociaux,
- > encourage l'expression et la participation,
- > propose un éventail de supports à la mobilisation des personnes accueillies.

Ce référentiel tenait donc partiellement compte des changements apportés au fil des ans aux missions des Boutiques Solidarité. Les trois piliers en sont depuis l'origine l'accueil, l'écoute et l'orientation. Un **quatrième pilier, non prévu, est l'accompagnement**, plus ou moins présent et développé selon les choix des Boutiques, internalisé ou non, exercé plus ou moins fortement en partenariat, et portant sur des domaines variés : accès aux droits, situation administrative, problèmes sociaux, santé, parentalité, insertion professionnelle, accès à l'hébergement et au logement....

Le groupe de travail propose en conséquence une reformulation des missions des BS :

Accueil inconditionnel :

- > écoute,
- > premières réponses (alimentation, aides matérielles, bagagerie, hygiène, buanderie, vestiaire, accès aux soins...),

Cette mission est exercée par tous les accueillants, salariés et bénévoles, y compris par les responsables des BS.

Accompagnement :

- > diagnostic,
- > orientation,
- > domiciliation,
- > aide administrative,
- > accès aux droits,
- > accompagnement formalisé (santé, social, juridique, logement, emploi...).

Remobilisation des personnes :

- > participation à la vie du lieu,
- > ateliers,
- > activités...

Concernant les missions d'accompagnement et de remobilisation des personnes, le degré d'intensité et la diversité varient selon les choix faits par la BS, ces missions sont exercées en tout ou partie par des intervenants spécifiques.

Missions assurées par tous ou certains des acteurs internes :

- > Interpellation, plaidoyer, représentation des personnes accueillies, participation à des collectifs, mobilisation de la société civile, observation, communication,
- > Évaluation : débriefing quotidien, analyse des pratiques, rapport d'activité...,
- > Formation.

Les accueillants des Boutiques Solidarité

Les publics et les actions des Boutiques Solidarité représentées dans le groupe de travail (10 sur 30, soit un tiers) étant assez diversifiés, le nombre et les profils des accueillants sont en toute logique très différents : équipes pluridisciplinaires à des degrés divers (directeurs, chefs de service, coordinateurs, éducateurs spécialisés, moniteurs-éducateurs, assistants de service social, éducateurs sportifs, infirmiers...) ; présence ou non de bénévoles en complément des salariés ; présence de stagiaires, de vacataires, d'intervenants extérieurs, de partenaires assurant des permanences ; participation de personnes accueillies à l'accueil – qui est réaffirmée comme étant la mission principale des Boutiques Solidarité.

DES ASPECTS DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, OU DE MANAGEMENT, MÉRITERAIENT D'ÊTRE APPROFONDIS

- > le recrutement,
- > la formation continue de tous les accueillants (à poser en principe),
- > le tutorat, l'accompagnement, l'intégration des nouveaux accueillants,
- > le travail d'équipe.

Ni les fonctions support, ni les fonctions spécifiques des directeurs/responsables de Boutiques Solidarité ne sont abordées dans la suite du document car jugées comme n'étant pas spécifiques.

STATUTS, FONCTIONS, RÔLES

- > Le **statut** est « la place de l'individu dans un milieu social donné », avec les droits et les devoirs afférents. « Le statut est un cadre de référence stable ». Par exemple, certains accueillants des BS ont un statut de salarié d'association, d'autres sont bénévoles... Certains ont un statut de responsable de la structure...
- > La **fonction** recouvre « les actions, les tâches, les responsabilités caractéristiques d'une personne dans l'exercice d'une charge, d'un emploi, d'un poste ». La notion de fonctions est proche de celles de missions et de responsabilités. Ces fonctions sont décrites ci-après.
- > Le **rôle** correspond à la façon particulière dont chacun se situe pour « habiter » son statut ou pour exercer sa mission, sa fonction. Les rôles peuvent être stéréotypés (par exemple, les rôles de genre), déterminés par le statut social, professionnel..., mais ils peuvent aussi conserver un caractère « spontané, créateur et imprévisible ». Les rôles se traduisent par des comportements et des pratiques professionnelles.
- > Assez proche de la notion de rôle, la **posture** renvoie au style personnel et/ou professionnel d'intervention fondé sur la façon d'être en relation avec les autres (l'attitude), mise ou non en cohérence avec les attentes et les besoins des personnes accueillies, les objectifs visés par la structure, l'action, le projet... Les postures permettent d'appliquer les principes. C'est un choix, individuel ou d'équipe. **Le groupe de travail propose que la posture soit définie collectivement au niveau du réseau et partagée en équipe, en référence à la Charte des BS.**

CE DOCUMENT PROPOSE DES ÉLÉMENTS DE DÉFINITION ET DES REPÈRES POUR

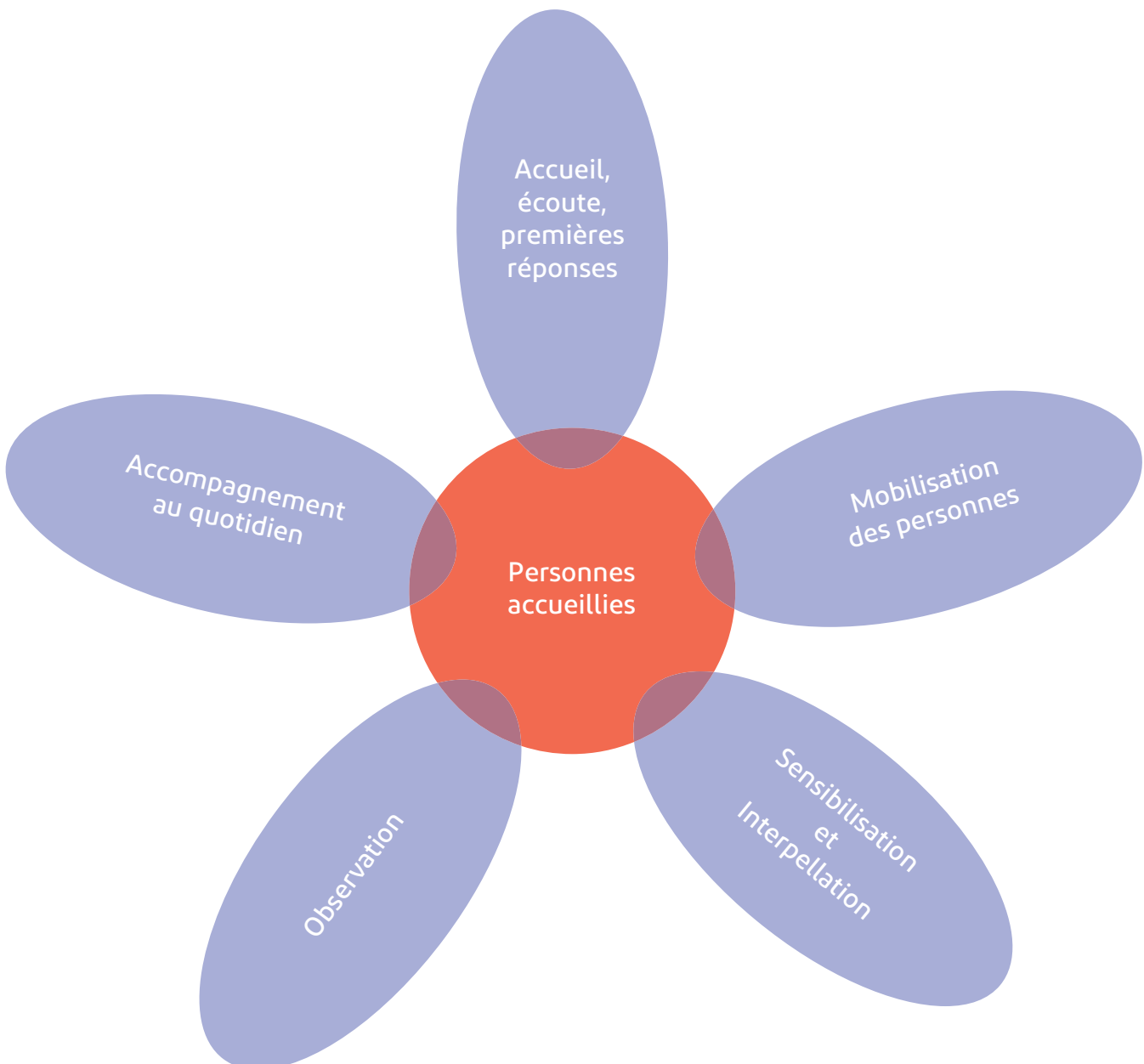
- > les fonctions des accueillants,
- > leurs conditions d'exercice,
- > leur rôle et leur posture,
- > les compétences attendues d'eux.

Les fonctions des accueillants

CINQ FONCTIONS SONT RETENUES PAR LE GROUPE

- > L'accueil, l'écoute et les premières réponses,
- > La remobilisation des personnes,
- > L'accompagnement au quotidien,
- > L'observation,
- > L'interpellation.

Ces fonctions ne sont pas hiérarchisées et sont en interaction (par exemple : s'appuyer sur la relation de confiance établie lors des temps d'accueil pour établir le diagnostic de la situation personnelle et sociale).



L'ACCUEIL, L'ÉCOUTE ET LES PREMIÈRES RÉPONSES, UNE ACTIVITÉ QUOTIDIENNE

- > Accueillir toute personne qui se présente,
- > Écouter,
- > Considérer, reconnaître la personne,
- > Établir une relation de confiance,
- > Garantir une continuité d'accueil, fournir un ancrage et des repères,
- > Animer et faire vivre un lieu d'accueil digne, chaleureux et convivial,
- > Être garant de la loi, du cadre (règlement de fonctionnement...) et de la sécurité des personnes,
- > Garantir le respect des droits des personnes,
- > Réguler les relations au sein du lieu d'accueil, prévenir les situations conflictuelles,
- > Veiller à la cohabitation entre les personnes d'origines différentes (interculturalité),
- > Porter une attention particulière aux personnes les plus vulnérables,
- > Avoir un rôle de vigilance et d'alerte,
- > Favoriser les interactions et le vivre ensemble,
- > Répondre aux besoins élémentaires et assurer les services proposés (café, petit-déjeuner, douches, lessive, bagagerie...), supports à la relation,
- > Donner des informations, renseigner,
- > Procurer un accès à des moyens de communication,
- > Aller à la rencontre des personnes qui ne fréquentent pas ou plus la structure.



LA REMOBILISATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

- > Proposer des activités, des actions, des démarches ou des projets en fonction des attentes et des besoins des personnes accueillies,
- > Animer des ateliers (sports, loisirs, culture...),
- > Favoriser l'implication, l'expression et la participation de chaque personne,
- > Respecter la libre adhésion des personnes,
- > Animer le lieu et le groupe,
- > Créer et favoriser du lien entre personnes accueillies,
- > Valoriser les potentiels des personnes,
- > Valoriser la prise d'initiatives,
- > Mettre en place des formes de participation individuelle et collective,
- > Mettre les personnes en dynamique, leur permettre de se projeter,
- > Encourager chaque personne à prendre sa place d'acteur, d'auteur et de citoyen,
- > Développer le pouvoir d'agir,
- > Prendre en compte les projets des personnes,
- > Favoriser l'accès à la culture et aux loisirs,
- > Favoriser l'ouverture vers l'extérieur, le quartier, la cité, les associations locales,
- > Associer les personnes accueillies aux actions et au fonctionnement de la Boutique Solidarité,
- > Coproduire avec les personnes accueillies les règles de vie et de fonctionnement du lieu.



L'ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN : DIAGNOSTIC, ORIENTATION, MÉDIATION, ACCOMPAGNEMENT

- > Réaliser un diagnostic des aspirations et des besoins des personnes,
- > Actualiser ce diagnostic,
- > Respecter la confidentialité des informations recueillies,
- > Orienter les personnes vers les réponses internes et externes,
- > Faciliter l'accès aux droits,
- > Faciliter l'accès aux soins,
- > Rechercher avec les personnes accueillies des réponses en matière d'hébergement et de logement,
- > Accompagner au quotidien / à la carte / à la demande,
- > Soutenir les personnes dans les démarches qu'elles entreprennent,
- > Accompagner physiquement si nécessaire les personnes dans leurs démarches,
- > Créer et entretenir un réseau de partenaires,
- > Faire venir des partenaires à la Boutique Solidarité, organiser des permanences,
- > Passer des relais avec des partenaires,
- > Relancer et maintenir le lien avec les référents externes des personnes,
- > Jouer un rôle d'interface, de médiation, de tiers entre les personnes accueillies et les services de droit commun.

L'OBSERVATION

- > Recueillir des informations quantitatives (statistiques) et qualitatives,
- > Participer à des enquêtes, des études,
- > Rendre compte de l'activité, des besoins et attentes des personnes accueillies,
- > Participer à la rédaction du rapport d'activité,
- > Évaluer ses pratiques,
- > Participer à des échanges de pratiques,
- > Participer aux réunions, commissions, instances de concertation,
- > Participer aux réflexions et aux actions du réseau des Boutiques Solidarité,

LA SENSIBILISATION ET L'INTERPELLATION

- > Intervenir dans des temps de formation,
- > Recevoir des étudiants, des stagiaires,
- > Recevoir des élus, des décideurs, des partenaires,
- > Mener des actions en direction du grand public,
- > Soutenir les actions de communication de la BS,
- > Associer les personnes accueillies aux actions d'interpellation,
- > Animer des rencontres partenariales locales avec des personnes accueillies, des intervenants sociaux.



Les conditions d'exercice des accueillants

Le premier accueil est très important car il conditionne la place accordée aux personnes en tant que citoyen. Le groupe de travail propose donc une liste de prérequis qui permettront aux accueillants d'exercer leurs fonctions, en adoptant une posture cohérente avec la Charte des Boutiques Solidarité.

« UNE ÉQUIPE QUI VA BIEN »

- > bien-être au travail,
- > être bienveillant et rassurant entre accueillants,
- > conditions salariales,
- > un effectif suffisant, gage de qualité.

UNE COHÉSION ET UNE COHÉRENCE D'ÉQUIPE

- > un projet commun, un engagement, des valeurs partagées, un langage commun,
- > des priorités définies,
- > information des nouveaux accueillants, intégration, reconnaissance (être accueillant au sein de l'équipe),
- > travailler sur ses représentations,
- > analyse des pratiques, supervision,
- > régulation, réunions d'équipe, débriefings quotidiens,
- > formation continue.

UNE ORGANISATION DU TRAVAIL COMMUN

- > savoir passer le relais,
- > rendre compte en équipe,
- > échanger, communiquer,
- > formaliser des partenariats.

LES CONDITIONS MATÉRIELLES DE L'ACCUEIL

- > un accueil digne et respectueux,
- > un environnement fonctionnel mais pas que : positif, coloré, propre, chaleureux, beau, lumineux, vaste...



Le rôle et la posture des accueillants

UNE ATTENTION PORTÉE À L'AUTRE

Au sein des Boutiques Solidarité, la relation à l'autre est fondée sur la reconnaissance de sa personnalité et de son appartenance à la société. Cela favorise la rencontre entre personnes accueillies et accueillants, dont la bienveillance et l'écoute facilitent l'expression de la singularité de chacun.

Le regard porté sur les personnes accueillies, souvent fragiles, vise à leur redonner confiance, valeur et dignité. Par une attitude empathique, il s'agit de prendre soin de l'autre, en reconnaissant la pertinence de sa parole, en valorisant ses choix et ses compétences, et de cheminer ensemble vers l'autonomie. (extrait de la Charte des Boutiques Solidarité).

Au quotidien et dans la durée, cette relation avec les personnes accueillies repose sur l'engagement, la confiance, le respect de la parole donnée. Elle se vit dans une série de tensions ou de paradoxes entre :

LA DISPONIBILITÉ ET LA RÉACTIVITÉ

L'accueillant prend le temps de dire bonjour à chaque personne. Il est attentif et s'adresse à chacun, se rend disponible, s'adapte à la personne. Il prend en considération chaque demande, sans la juger. Si nécessaire, il va vers la personne. Il est « vraiment là », bienveillant et accessible. Il prend le temps de la rencontre à l'Autre, le risque de « la grande ouverture », afin d'aller chercher la confiance.

L'accueillant est réactif. Il a l'intelligence des situations, il est vigilant sur l'état de la personne et sur l'action qui est nécessaire à ce moment.

L'IMPROVISATION ET LA RÉFLEXION

L'accueillant respecte la personne telle qu'elle est. Il s'adapte à son état, à sa façon d'exprimer ses demandes. En cas de conflit, si nécessaire, l'accueillant sollicite un collègue avant de réagir. S'il n'a pas la possibilité ou le temps de le faire, il relate l'incident lors d'un temps de régulation et confronte sa réaction avec l'avis de ses collègues.

LE CADRE ET LA SOUPLESSE

L'accueillant opère des va-et-vient entre la règle et l'exception. Il est clair sur les missions et leurs limites, connaît la charte des Boutiques Solidarités, le projet social et les procédures de la BS où il intervient. Il sait dire non, différer une réponse et se positionner. Il garde son calme, il est cadrant et rassurant.

L'accueillant peut changer d'attitude, être davantage en proximité avec les personnes accueillies. Il est à l'aise, maîtrise ses émotions, accepte d'être déplacé, chamboulé, de prendre des risques. Il accepte l'informel, le côté à côté : accueillir et accompagner en dehors d'un bureau, debout, en décalé, en décalage. La posture physique et l'aménagement de l'espace lui permettent de dépasser « la logique de guichet ».

LE MAINTIEN DE LA RELATION ET LA SÉPARATION

(ACCUEILLIR, SE RENCONTRER, SE SÉPARER)

L'accueillant considère les personnes comme des adultes, qui décident de venir à la Boutique Solidarité. Il ne les infantilise pas, ne les rend pas dépendantes. Il respecte ses choix, son libre arbitre, son rythme, ses colères. Il fait avec la personne et pas pour elle ni à sa place.

Accompagner une personne, c'est faire un bout de chemin avec elle puis préparer la séparation. L'accueillant sait se retirer, lâcher prise, prendre du recul. Il sait se détacher des situations, garder une limite. Il accepte de se tromper et de se remettre en question. Il reconnaît

l'erreur, l'impuissance, l'impossibilité. Il se détache du rapport au besoin, à la demande, ne se projette pas à la place de la personne et accepte d'apprendre d'elle.

L'INDIVIDU ET LE COLLECTIF

L'accueillant assure la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement. Dans le même temps, il fait vivre la solidarité entre les personnes accueillies.



L'accueil est par essence une notion individuelle car elle s'applique dès lors qu'une personnes accueillie franchit le seuil de l'accueil de jour. L'accueillant personnalise son intégration au sein de la Boutique, se présente, lui fait visiter les lieux, lui explique le fonctionnement et la met en relation avec les autres membres de l'équipe. Cette pratique vise à entrer en relation avec elle, à lui donner une place au sein d'un lieu inconnu. La proposition d'un café et l'accès aux services de base, puis aux activités, lui permettent ensuite de se rapprocher des autres. On passe alors de l'individuel au collectif où la personne devient un individu dans le groupe.

Le nouvel arrivant peut également être « accompagné » par un ancien qui va l'accompagner vers ses démarches extérieures. Ce tutorat est souvent constaté. Il est à noter que la personnalité de chaque accueillant permet de diversifier l'accueil en y apportant sa touche, tant dans la dynamique que dans l'accompagnement. En effet, chaque accueillant contribue à être force de proposition pour améliorer chaque situation singulière des personnes accueillies en s'adaptant à chacun.

Forte de ses valeurs associatives, l'équipe insuffle une notion de partage qui provoque chez certaines un élan de solidarité. Il n'est pas rare d'observer qu'entre personnes accueillies, une entraide se fait afin de surmonter des difficultés. Ex : un paquet de pâtes offert à une maman qui reçoit ses enfants le week-end, une personne exclue d'un CHRS en hiver que l'on héberge le temps d'une solution de rechange. Ces exemples parlent d'eux-mêmes. Il faut souligner que cette solidarité naît parfois entre personnes qui ne se connaissent pas.

De plus, lorsque le groupe avance dans un projet commun, une solidarité se crée entre les participants : les plus forts ou les plus compétents vont soutenir ceux qui le sont moins, passant outre les affinités pour simplement aboutir à l'objectif commun.

Au sein de l'accueil, un homme arrive seul avec son passé et ses problématiques, puis l'accueil et le temps le font appartenir à un groupe, avec lequel il partagera une partie de son quotidien.

L'individu et le collectif sont donc indissociables. Plusieurs individus vont créer un collectif ; à nous de faire en sorte qu'il ne s'oublie pas dans ce dernier et qu'il reste un individu à part entière.

(Réflexion collégiale de l'équipe de Cher Accueil.)

Les compétences des accueillants

Dans l'annexe au référentiel d'activités et de compétences des hôtes des Pensions de famille et des accueillants des Boutiques Solidarité, élaboré par CRIF Formation et Conseil en 2005, le rédacteur conclut que les valeurs et les convictions personnelles des accueillants comptent davantage dans la spécificité de l'intervention que les savoir-faire, la technicité, similaires à ceux requis pour d'autres fonctions socio-éducatives, dans d'autres contextes institutionnels.

Par ailleurs, les exigences sont plus importantes vis-à-vis des salariés que des bénévoles, pour lesquels les avis divergent sur les connaissances qu'ils doivent, ou non, avoir avant d'intervenir dans les Boutiques Solidarité. Un modèle se dessine : les salariés sont garants du cadre ; les bénévoles sont accompagnés dans leur compréhension des situations (formation, débriefing quotidien...).

Le groupe de travail a cependant identifié quelques compétences attendues des accueillants :

SAVOIRS

- > connaître les publics, les processus d'exclusion,
- > comprendre les situations vécues par les personnes accueillies, leurs comportements, leurs parcours,
- > connaître les dispositifs et les missions des partenaires et acteurs locaux,
- > connaître le projet et le fonctionnement de la Boutique Solidarité,
- > avoir la culture du travail en équipe et en réseau.

SAVOIR-FAIRE

- > être capable de s'adapter aux différents postes, services et activités,
- > savoir faire trois choses en même temps,
- > être capable de travailler dans l'urgence,
- > posséder des compétences techniques pour animer des activités,
- > savoir animer un groupe, un collectif,
- > savoir utiliser les outils informatiques et de communication,
- > savoir rendre compte par écrit de la situation d'une personne,
- > savoir évaluer le bon moment, le type d'intervention nécessaire,
- > savoir décoder une situation, prendre du recul, différer la réponse,
- > savoir observer la personne dans le groupe, repérer les éléments qui pourront être repris dans l'accompagnement individuel,
- > savoir anticiper et gérer les conflits.

SAVOIR-ÊTRE, QUALITÉS PERSONNELLES

- > être motivé pour travailler dans ce contexte ou pour le découvrir,
- > avoir de l'intérêt pour la rencontre,
- > être ouvert à l'Autre,
- > ne pas être bouleversé quand on est pris au dépourvu,
- > savoir acquérir la confiance de la personne accueillie,
- > savoir utiliser les services matériels comme supports à une relation, comme accroches à une démarche d'accompagnement,
- > connaître les conséquences de ses attitudes sur les autres.

Des principes à réaffirmer et des propositions

PRINCIPES À RÉAFFIRMER

L'INCONDITIONNALITÉ DE L'ACCUEIL

« Le seul critère de l'accueil est celui de la détresse sociale. Aucune exigence particulière ne peut être invoquée pour contourner l'obligation générale d'accueil. Il importe de rappeler en particulier que l'aide sociale à l'hébergement ne requiert pas la régularité du séjour sur le territoire. Tous les publics sans discrimination aucune doivent pouvoir être informés, accueillis et orientés. » (Référentiel national des prestations du dispositif accueil, hébergement, insertion, juillet 2010).

LA LIBRE ADHÉSION DES PERSONNES ACCUEILLIES AUX PROPOSITIONS QUI LEUR SONT FAITES

UN BAS SEUIL D'EXIGENCE

Attention à cette notion qui est souvent comprise ou présentée de manière ambiguë, pouvant laisser penser qu'il s'agit d'un bas seuil de prestations alors que l'idée est le bas seuil d'exigence.

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET LE RESPECT DU TEMPS DE LA PERSONNE PRIMENT SUR L'ATTEINTE D'OBJECTIFS PAR LA PERSONNE ACCUEILLIE

« Le principe d'une aide apportée aussi longtemps que nécessaire équivaut à une obligation de non-abandon et à un droit au recommencement. Les allers-retours entre différents types de prise en charge, fréquents chez les personnes les plus désinsérées, doivent être compris et analysés. » (Référentiel national des prestations du dispositif accueil, hébergement, insertion, juillet 2010).

LES SERVICES SONT DES SUPPORTS À LA RELATION

Au-delà des premières réponses qu'ils apportent aux besoins élémentaires, les services proposés par les accueillants sont des occasions « d'accrocher » ou d'entretenir la relation avec les personnes accueillies.

PROPOSITIONS

📌 Les Boutiques Solidarité ont pour missions principales :

- > l'accueil inconditionnel, l'écoute, les premières réponses,
- > l'accompagnement au quotidien,
- > la remobilisation des personnes,

La mission d'accueil est exercée par tous : responsables, salariés, bénévoles, stagiaires...

📌 La fonction d'accueillant comporte cinq dimensions complémentaires non hiérarchisées (l'accueil, l'accompagnement, la remobilisation des personnes, l'observation et l'interpellation). Toutes les activités et interventions des accueillants sont des prétextes à la relation.

📌 Des prérequis sont à satisfaire pour que les accueillants agissent dans « une équipe qui va bien ».

📌 Les accueillants adoptent une posture de proximité ; ils acceptent l'informel, la flexibilité, d'être en décalage, de prendre des risques.

📌 Les accueillants ont une liberté de chercher, de composer ou d'inventer des réponses avec les partenaires.

📌 Les accueillants peuvent alerter les acteurs de la veille sociale, faire remonter les dysfonctionnements observés.

📌 Les accueillants participent à l'élaboration du projet social de la structure ou se l'approprient, en s'appuyant sur leurs propres valeurs et convictions.

📌 Pour que les pratiques décrites dans ce document soient effectives, il faut que les pouvoirs publics reconnaissent la place des accueils de jour dans le dispositif de veille sociale et d'insertion, mais aussi dans les PDALHPD et leur donnent les moyens de fonctionner.

Annexes

L'ECLAIRCIE, ANGOULÊME

Gaëtan Dubrulle, directeur.
Emmanuelle Verrier, accueillante.

CHER ACCUEIL, BOURGES

Sylvie Bouteiller, coordinatrice.

EMMAÛS BEAUVAIS

Aimée Nyé, permanente d'accueil.
Virginia Fevrier, permanente d'accueil.

EMMAÛS SOLIDARITÉ, CRÉTEIL

Muguette Valmorin, chef de service.

MAISON DE LA SOLIDARITÉ, GENNEVILLIERS

Nicolas Moricot, responsable d'accueil.

POINT D'EAU, GRENOBLE

Jean-Paul Cros, bénévole.
Richard Diot, directeur.

IMANIS, MONTARGIS

Romain Guénot, coordinateur.

SURSO, MULHOUSE

Jean-Claude Fournier, bénévole.
Michel Naegelen, assistant social.
Christine Ramakistin, assistante sociale.

ASSOR, REIMS

Anaëlle Fèvre, éducatrice spécialisée.

FONDATION ABBÉ PIERRE : BOUTIQUE SOLIDARITÉ DE VALENCIENNES

Feyssal Anseur, responsable.
Marie Avisse, monitrice éducatrice.
Estelle Germain, auxiliaire sociale.

DIRECTION DES MISSIONS SOCIALES

Patrick Chassignet, Responsable du secteur Boutiques Solidarité et Pensions de famille.
Florine Siganos, chargée de mission.
Mélanie Tridon, stagiaire.

PANAMA CONSEIL

Thierry Delahaye, consultant.

DOCUMENTS UTILISÉS

« Les accueils de jour, parents pauvres du dispositif d'accueil et d'hébergement », Actualités sociales hebdomadaires, 9 janvier 2015.

Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement, « Référentiel national des prestations du dispositif accueil - hébergement - insertion », juillet 2010.

Fnars, « Les accueils de jour en Rhône-Alpes. Etat des lieux et perspectives », mars 2016.

Fondation Abbé Pierre, « Référentiel d'activités et de compétences des hôtes des Pensions de famille et des accueillants des Boutiques Solidarité », CRIF, 2005.

Fondation Abbé Pierre, « Quel avenir pour les accueils de jour ? », septembre 2007.

Fondation Abbé Pierre, « Référentiel d'évaluation interne des Boutiques Solidarité », 2011.

Fondation Abbé Pierre, « Charte des Boutiques Solidarité », 2014.

Fondation Abbé Pierre, « La fonction et le rôle des hôtes des Pensions de famille », Les Cahiers du logement, novembre 2014.

Mélanie Tridon, « La place des accueils de jour dans les dispositifs de lutte contre les exclusions : L'exemple des Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre », mémoire, Master 2 Professionnel « Cadres des Organismes du Secteur Social », Université Paris 1, 2015.

Fondation Abbé Pierre, Blog des Boutiques Solidarité pour une recherche-action logement :

<http://www.au-cœur-des-boutiques-solidarite.fr/>

Charte des Boutiques Solidarité

Au début des années 1990, la Fondation Abbé Pierre a décidé de soutenir la création puis le développement des Boutiques Solidarité. Ces lieux accueillent en journée des personnes en errance ou mal-logées, souffrant souvent d'isolement ou de problèmes psychiques et vivant dans la précarité.

Le réseau animé par la Fondation comprend une trentaine de Boutiques Solidarité, réparties sur l'ensemble du territoire, gérées en direct ou par des associations, dont la diversité des projets et des pratiques est une richesse. Ensemble, les Boutiques Solidarité recherchent avec les personnes accueillies des réponses à leurs situations intolérables. Elles interpellent les pouvoirs publics et les citoyens sur les processus générateurs d'exclusion afin d'en réduire les effets et d'en combattre les causes. Elles partagent les valeurs et principes suivants, élaborés collectivement en référence au Manifeste universel du mouvement Emmaüs et à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

UNE ATTENTION PORTÉE À L'AUTRE

Au sein des Boutiques Solidarité, la relation à l'autre est fondée sur la reconnaissance de sa personnalité et de son appartenance à la société. Cela favorise la rencontre entre personnes accueillies et accueillants, dont la bienveillance et l'écoute facilitent l'expression de la singularité de chacun. Le regard porté sur les personnes accueillies, souvent fragiles, vise à leur redonner confiance, valeur et dignité. Par une attitude empathique, il s'agit de prendre soin de l'autre, en reconnaissant la pertinence de sa parole, en valorisant ses choix et ses compétences, et de cheminer ensemble vers l'autonomie.

UN LIEU D'ANCRAGE

Les Boutiques Solidarité sont des lieux de vie chaleureux, de qualité, où la relation s'établit dans la durée, sans limite de temps, au rythme de chacun. Une personne peut n'avoir aucune demande, pas d'autre projet que d'être accueillie. Les Boutiques Solidarité accueillent toute personne et respectent l'anonymat des gens qui le souhaitent. Ce principe d'inconditionnalité n'est pas incompatible avec l'acceptation de règles imposées par les exigences du collectif ou les contraintes matérielles, dans un cadre paisible et rassurant garantissant la confidentialité des informations échangées.

Le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs croyances est garanti par les principes de neutralité et de laïcité en vigueur dans le lieu d'accueil.

UN LIEU OUVERT AUX POSSIBLES

Administrateurs, salariés et bénévoles coopèrent entre eux et avec les personnes accueillies. La participation des personnes accueillies à la vie de la Boutique Solidarité, leur « pouvoir d'agir », sont encouragés.

Les accueillants les incitent à prendre des places et à tenir des rôles inhabituels (participer à l'accueil, animer une activité, devenir bénévole, témoigner et interpeller...). Les Boutiques Solidarité sont des lieux ouverts sur leur environnement, dans une perspective de développement social local. Elles concourent au lien dans leur quartier et au maillage des partenaires.

LA RELATION D'ACCOMPAGNEMENT : DU LIEN QUOTIDIEN À LA MÉDIATION

Les Boutiques Solidarité peuvent proposer à toutes les personnes accueillies des premières réponses et/ou une orientation vers des organismes externes. Les services sont aussi les supports d'un lien au quotidien, inscrit dans la continuité.

En fonction des ressources et des manques du territoire, pour les personnes qui en expriment le besoin et la demande, ce lien peut évoluer vers une relation d'accompagnement et de médiation pour soutenir l'accès à leurs droits et devoirs de citoyen. Sans se substituer aux dispositifs existants ni à la volonté des personnes, les Boutiques Solidarité créent des réponses adaptées. Elles donnent ainsi une impulsion au parcours dans lequel s'engage la personne, puis préparent avec elle les relais nécessaires à son projet.

L'ANIMATION DE LA DIMENSION COLLECTIVE

Sortir du quotidien, vivre ensemble, faire ensemble : les actions collectives (ateliers d'expression, activités culturelles et sportives, visites et séjours...) sont autant d'occasions pour les personnes accueillies de mettre en oeuvre leurs potentiels et de rencontrer des artistes, des intervenants, des groupes de pairs, d'autres collectifs... Les actions collectives invitent chacun à se mettre en mouvement, à se situer dans un groupe, à renouer des relations et à développer son estime de soi.

QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET COHÉRENCE DES INTERVENTIONS

Chaque Boutique Solidarité veille à la cohérence de ses relations internes et de ses pratiques avec les valeurs de la charte. La qualité de l'accueil et la cohésion des équipes reposent notamment sur la formation, le travail en commun et la supervision. Les accueillants, bénévoles et salariés, sont formés à l'accueil de personnes en grande précarité, matérielle et morale. Leur effectif et leur encadrement assurent la sécurité de toutes les personnes présentes au sein de la Boutique Solidarité. Chaque Boutique met en place les temps nécessaires à la conception et à l'évaluation de son projet, ainsi qu'à la régulation des événements, dans une logique de prévention et de bienveillance.

UN RÉSEAU POUR OBSERVER, AGIR ET INTERPELLER

À travers les actions qu'elle soutient, la Fondation Abbé Pierre constitue un réseau d'alliances, basé sur le partage d'actions innovantes et de réflexions entre Boutiques Solidarité et au-delà, notamment avec les autres groupes Emmaüs.

Les relations entre la Fondation Abbé Pierre et les Boutiques Solidarité membres de ce réseau sont régies par des engagements réciproques. La mobilisation des membres du réseau s'appuie sur une observation constante, quantitative et qualitative, des phénomènes d'exclusion et des situations vécues par les personnes. Le réseau défend la place des accueils de jour dans le dispositif « Accueil, Hébergement, Insertion » afin que les personnes en grande difficulté ne soient pas oubliées par les politiques publiques de la ville, de veille sociale et d'accès au logement.

Le réseau s'engage à faire vivre cette charte, à en respecter l'esprit, à en évaluer la mise en oeuvre et à la faire évoluer si nécessaire.

UN RÉSEAU AU SERVICE DES PERSONNES ACCUEILLIES : ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

LA BOUTIQUE SOLIDARITÉ S'ENGAGE, VIS-À-VIS DES PERSONNES ACCUEILLIES :

- > à les accueillir de manière inconditionnelle et à respecter leur anonymat, aussi longtemps qu'elles en manifestent le besoin et le souhait,
- > à les aider à retisser des liens sociaux à travers leur participation à la vie collective,
- > à leur présenter et expliquer la charte des Boutiques Solidarité,
- > à favoriser l'émergence des projets des personnes,
- > à chercher avec elles des réponses appropriées à leurs situations,
- > à faciliter l'ouverture de la structure sur son environnement,
- > à promouvoir localement une image positive de la Boutique et des personnes accueillies.

LA FONDATION ABBÉ PIERRE S'ENGAGE, VIS-À-VIS DES BOUTIQUES SOLIDARITÉ MEMBRES DE SON RÉSEAU :

- > à proposer une animation qui facilite l'appropriation du réseau par les Boutiques Solidarité,
- > à examiner les projets qui lui seront présentés par une ou plusieurs Boutiques afin de leur apporter un soutien et un accompagnement adaptés,
- > à organiser des journées de formation et des temps de réflexion pour les salariés et les bénévoles,
- > à développer la co-construction d'actions avec des personnes accueillies,
- > à diffuser et à valoriser les expériences, pratiques et réflexions,
- > à défendre à l'extérieur et notamment auprès des pouvoirs publics l'approche spécifique aux Boutiques Solidarité et leur action au service des personnes démunies,
- > à jouer si nécessaire un rôle de médiation lors de difficultés internes ou avec les partenaires,
- > à garantir que les Boutiques Solidarité membres du réseau respectent la charte et les droits des personnes accueillies.

LA BOUTIQUE SOLIDARITÉ S'ENGAGE VIS-À-VIS DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE :

- > à partager les valeurs portées par la Fondation,
- > à travailler en réseau, dans une volonté de coopération, pour confronter les pratiques et mobiliser les acteurs au plan local et national,
- > à relayer l'image et les messages de la Fondation,
- > à adopter une attitude d'ouverture et de transparence,
- > à s'inscrire dans les actions communes du réseau, destinées aux équipes et personnes accueillies,
- > à participer aux sessions de formation proposées par la FAP,
- > à transmettre des éléments d'observation et d'analyse de l'activité,
- > à fournir annuellement un rapport d'activité et un rapport financier,
- > à évaluer le fonctionnement de la Boutique Solidarité en y associant les personnes accueillies.

LES BOUTIQUES SOLIDARITÉ S'ENGAGENT ENTRE ELLES :

- > à proposer des échanges d'informations et de savoir-faire, des visites inter sites ainsi que des rencontres entre les salariés, les bénévoles, les personnes accueillies,
- > à rechercher des mutualisations,
- > à être force de proposition vis-à-vis de la Fondation Abbé Pierre.



Être humain !

DÉLÉGATION GÉNÉRALE

3, rue de Romainville 75019 PARIS

Téléphone : 01 55 56 37 00

Télécopie : 01 55 56 37 01

FLORINE SIGANOS

Chargée de mission Boutiques Solidarité
fsiganos@fondation-abbe-pierre.fr

fondation-abbe-pierre.fr