

PROJET D'ETABLISSEMENT

Accueil de Jour

2, rue de la gare des
marchandises
45300 PITHIVIERS



accueil



hébergement



santé



logement



insertion

SOMMAIRE

POSITIONNEMENT DE L'ACCUEIL DE JOUR DANS SON ENVIRONNEMENT.

I. HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION ET DE L'ETABLISSEMENT.

1. L'association IMANIS
2. L'accueil de jour de Pithiviers

II. CADRE ETHIQUE.

III. INSCRIPTION DE LA STRUCTURE DANS SON ENVIRONNEMENT.

1. Cadre législatif
2. Implantation géographique
3. Réseau partenarial

LE CŒUR DE L'ACCUEIL DE JOUR.

I. LES VALEURS.

1. Un accueil chaleureux, digne et respectueux
2. Indépendance de tout parti politique et de toute religion
3. Respect et protection de l'environnement

II. LES MISSIONS.

1. Accueillir
2. Ecouter
3. Orienter

III. LES SERVICES.

1. Petit déjeuner
2. Image de soi
3. Soutien administratif
4. Abri chien
5. Domiciliation
6. Ateliers et/ou sorties

IV. LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE.

1. Mieux connaître le public accueilli
2. Anticiper les évolutions
3. Favoriser l'expression des usagers
4. Les relations avec l'entourage

V. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETANCES MOBILISEES.

1. L'équipe
2. Compétences et qualifications
3. La dynamique de travail en équipe
4. Les outils destinés à l'équipe
5. Les outils destinés aux usagers
6. Autres outils

PERSPECTIVES D'EVOLUTION ET FICHES ACTION.

I. LE CONTEXTE.

II. LES FICHES ACTION.

***POSITIONNEMENT DE
L'ACCUEIL DE JOUR
DANS SON ENVIRONNEMENT***

I. HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION ET DE L'ETABLISSEMENT.

1. Association

IMANIS est une association de type « loi de 1901 ». Créée en 1994, elle est le fruit de l'engagement désintéressé de plusieurs bénévoles montargois qui s'indignent de voir des gens à la rue et décident de créer un lieu d'accueil. Ils font du combat de l'Abbé Pierre le leur, et poursuivent localement la lutte contre le mal logement et la précarité.

Dès 1995, la **Fondation Abbé Pierre** accorde sa confiance à Imanis qui, aujourd'hui, est un membre actif de son réseau.

Gestionnaire de l'Accueil de Jour de Montargis (établissement unique) pendant 10 dix ans, l'association amorcera un fort développement dès 2005, qui la conduira à s'engager dans l'hébergement d'urgence et d'insertion, la santé et le logement social.

Présente sur les principaux bassins du Loiret, elle a développé une offre de services qui répond aux besoins les plus élémentaires des publics vulnérables : se loger, se soigner, trouver un toit pour quelques nuits, être soutenu, écouté, épaulé...

5 cœurs de métier forment aujourd'hui la palette d'intervention associative :



2. Établissement

Imanis ouvre le second accueil de jour à Pithiviers en 2006. Hébergé dans un conteneur aménagé, puis en 2008 Imanis se porte acquéreur d'un ancien site industrielle et si installe bien vite dans un local construit a cette effet et gagne son autonomie.

L'Accueil de Jour est installé au 2 rue de la gare des marchandises à Pithiviers. Proche de toutes les commodités, pierre angulaire du dispositif de lutte contre les exclusions, l'Accueil de Jour joue un rôle capital. Primo-accueil inconditionnel, non-jugeant, le service ouvre ses portes à toutes et tous.

Ce lieu d'écoute et d'attention à l'autre est porté par une équipe pluridisciplinaire. La labélisation « Boutique Solidarité » de la Fondation Abbé Pierre renforce cette notoriété et engage Imanis à respecter des valeurs fortes rappelées dans une charte éthique.

II. CADRE ETHIQUE.

Comme tous les établissements de l'association Imanis, l'Accueil de Jour, s'appuie, sur des valeurs reconnues et reprises dans les documents de référence tels que la charte associative, l'Agenda 21...

Ainsi :

1°) Imanis se doit d'accueillir chaleureusement, dignement et respectueusement toute personne qu'elle rencontre.

Imanis affirme son indépendance de tout parti politique et de toute religion.

Imanis introduit la nécessité de respecter et protéger l'environnement dans chacune de ses actions.

2°) Imanis développe un concept d'accueil et une dynamique d'insertion, pour une plus grande ouverture sur la société des personnes en situation de précarité. Pour ce faire :

Imanis s'engage à assurer :

- La place prépondérante de la personne accueillie.
- Le droit d'expression de tous : adhérents, bénévoles, salariés, usagers.
- Le développement de la vie associative à travers toutes ses composantes, condition essentielle de la vitalité de l'association.
- La représentation et la défense des intérêts des personnes exclues, en détresse, vivant dans la précarité...
- La qualité de ses services en développant l'observation et l'anticipation, l'innovation et l'expérimentation, l'information et la formation, et en procédant à leur évaluation régulière.
- La proximité de son action par sa présence sur l'ensemble du territoire et la cohérence de celle-ci par son organisation départementale.

III. INSCRIPTION DU DISPOSITIF DANS SON ENVIRONNEMENT.

1. Cadre législatif

Imanis est régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 relative aux contrats d'associations.

L'article 157-1 de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, adoptée le 29 juillet 1998 modifie la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales et de l'article du code de la famille et de l'action sociale, afin que soient désormais reconnues comme institution sociales et médico-sociales l'ensemble des « structures et services, comportant ou non un hébergement, assurant, avec le concours de travailleurs sociaux et d'équipes pluridisciplinaires, l'accueil, notamment des situations d'urgence, le soutien et l'accompagnement social ». Cette définition fait des Accueils de Jour une structure sociale reconnue.

La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale nous conforte elle aussi dans nos missions d'accueil, d'écoute et d'orientation. La reconnaissance de l'utilisateur et sa participation (réunions, élaboration des règles de vie, accès à la culture, etc.) sont en effet des critères essentiels de notre label Fondation Abbé Pierre, tout comme la pratique de la relation d'aide appliquée depuis déjà 15 ans au sein du réseau des Boutiques Solidarités dans le dispositif national.

2. Implantation géographique

L'Accueil de Jour est situé au 2 rue de la gare des marchandises à Pithiviers.

3. Réseau partenarial

La fondation Abbé Pierre

Si Imanis bénéficie d'un soutien financier de la part de la Fondation Abbé Pierre depuis l'ouverture de l'Accueil de Jour de Montargis en 1994 (et sans lequel l'association n'aurait peut être jamais existé), ce sont d'autres liens, bien plus profonds, qui nous unissent.

L'adhésion à la Charte des Boutiques Solidarité en est le premier témoignage. En effet, les fondamentaux décrits dans ce document guident notre action au quotidien et nous engageant à offrir un accueil professionnel, chaleureux, inconditionnel et adapté aux problématiques évolutives des usagers.

Grâce à une expérience de plusieurs années, la Fondation Abbé Pierre est aujourd'hui en mesure d'exercer une mission de conseil et d'apporter un soutien technique, appréciables lors de la création de nouveaux dispositifs ou de l'évaluation de dispositifs existants comme les Boutiques Solidarités ou les Pensions de Famille.

Le partenariat entre Imanis et la Fondation Abbé Pierre passe également par des rencontres régulières du réseau qui permettent d'échanger sur les pratiques et les « savoir-être ». Ces temps d'échanges, à travers les réunions de travail, les formations spécifiques ou les visites d'autres Boutiques Solidarité et Pensions de Famille, favorisent le lien entre les intervenants et renforcent le sentiment d'appartenance au réseau de la Fondation Abbé Pierre.

Nos autres partenaires

L'un des premiers axes auxquels se sont attachés les équipes des Accueils de Jour fut celui de tisser un réseau de connaissances et d'échanges avec les associations et les administrations environnantes, en affirmant leur spécificité tout en respectant ce qui existe déjà. En effet, l'Accueil de Jour n'entend pas se substituer aux dispositifs existants, élément repris dans la Charte de la Fondation Abbé Pierre, mais il oriente les personnes accueillies vers les partenaires aptes à répondre à leurs demandes.

L'orientation est un élément clé de notre prise en charge. Les partenaires deviennent alors essentiels à une prise en charge plus ciblée, plus spécifique vers une réinsertion sociale, citoyenne et professionnelle.

L'Accueil de Jour entretient en permanence ce travail en partenariat qui reconnaît à l'autre sa compétence dans un domaine de prise en charge différent.

Nos partenaires sont nombreux :

Pour l'hébergement et le logement :

- le Service Intégrer d'Accueil et d'Orientation
- l'Accueil de Nuit d'Imanis,
- Le 115,
- l'Hébergement de Stabilisation d'Imanis,
- le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale d'Imanis
- LOGEM LOIRET.

Pour les soins et la veille sanitaire :

- la Permanence d'Accès aux Soins de Santé,
- le Centre Hospitalier de Pithiviers,

- les Lits Halte Soins Santé d'Imanis,
- le Centre médico-psychologique pour adultes (CMPA),
- l'APLEAT
- le centre de planification et d'éducation familiale.

Pour l'alimentation :

- les Restos du Cœur,
- le Secours Catholique,
- le Secours Populaire,
- Mairie (Bon Alimentaire).

Pour les vêtements :

- le Secours Catholique,
- le Secours Populaire,
- les Boutique & Partage d'Imanis,
- le vestiaire

Pour le conseil et l'orientation

- le Centre Communal d'Action Social (CCAS) de Pithiviers
- la Mission Locale de Pithiviers,
- la Maison Du Département (MDD),

LE CŒUR DE L'ACCUEIL DE JOUR

I. LES VALEURS.

En proposant avec respect, une relation humaine à travers un accueil de qualité, un dialogue, des services et des activités qui concourent à la restauration de l'image de soi, l'Accueil de Jour permet à chacun de trouver des conditions favorables pour engager un cheminement personnel.

1. Un accueil chaleureux, digne et respectueux

Le premier contact ayant une grande importance, Imanis s'attache à fournir des locaux propres, chaleureux et aux abords soignés, pour donner envie à chacun de franchir la porte d'entrée. Un intérieur travaillé, avec de belles lumières et un parfum agréable favorisent rencontre et échange, afin de partager ensemble sur du court, moyen ou long terme.

Imanis a fait le choix d'offrir des lieux d'accueil dignes, chaleureux et adaptés au mieux aux besoins de chacun. Ainsi, à l'Accueil de Jour de Pithiviers, on trouve :

- Une pièce d'accueil polyvalente,
- Des sanitaires pour les usagers comprenant : une douche, un WC et un lavabo,
- Une cuisine équipée,
- Une laverie,
- Un bureau d'entretien,
- Des sanitaires à destination des personnels,

L'ensemble est accessible aux personnes à mobilité réduite.

L'Accueil de Jour, ne doit pas être un lieu stigmatisant mais au contraire ouvert sur l'extérieur, aux habitants du quartier, à la ville, permettant rencontres et échanges.

Imanis souligne la place prépondérante de la personne accueillie. Pour ce faire, l'Accueil de Jour est affilié au réseau des Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre et en reprend donc la charte. Elle prévoit pour toute personne un accueil individuel, non ségrégatif, aussi longtemps que la personne en manifeste le besoin et le souhait.

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la personne accueillie est au centre du dispositif et doit, autant que faire ce peut, être actrice de son projet. Elle a des droits et des devoirs. Ses droits sont garantis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, ses devoirs sont exposés dans le règlement de fonctionnement.

2. Indépendance de tout parti politique et de toute religion

L'association est engagée dans la représentation et la défense des intérêts des personnes exclues, en détresse ou vivant dans la précarité. En cela, Imanis affirme son indépendance de tout parti politique et de toute religion, ce qui contribue à assurer un accueil inconditionnel.

3. Respect et protection de l'environnement

Depuis de nombreuses années, Imanis s'engage à mieux prendre en compte les critères de développement durable dans l'ensemble de ses champs d'action. Lors de la rédaction du plan stratégique 2008-2012 de l'association, la décision a été prise de formaliser cet engagement en rédigeant son Agenda 21.

Il s'agit de s'engager en faveur d'un développement équitable et solidaire, respectueux de l'environnement et économiquement efficace avec un programme d'actions précises.

Cet Agenda 21 se veut pratique, actuel, essentiel et dimensionné à l'échelle de l'association. L'objectif est d'être en capacité technique, physique (moyens humains) et financière de mener à bien les actions inscrites dans le projet associatif.

II. LES MISSIONS.

1. Accueillir

C'est d'abord offrir un cadre chaleureux et sécurisant qui permet aux personnes de se sentir à l'aise.

Le premier accueil est important et déterminant sur un plan relationnel. Chaque nouvel arrivant est accueilli individuellement, sans jugement ni ségrégation ; une présentation de l'équipe, de la structure et de ses services lui est faite. Un Livret d'Accueil (contenant le règlement de fonctionnement) lui est remis et explicité. La personne peut bénéficier de l'anonymat et est assurée de la confidentialité au sein de l'équipe, des informations qu'elle a bien voulu transmettre. Les hôtes d'accueil ne doivent pas se montrer intrusifs afin de préserver l'intimité de la personne accueillie.

La considération et le respect dû à toute personne sont les valeurs défendues par Imanis. Cela permet la création d'un climat serein, convivial, égalitaire et propice à l'épanouissement personnel. Cet accueil a notamment pour objectif la valorisation de la personne dans le respect de la dignité et de l'intégrité de chacun.

Un accueil de qualité permet à la personne de se trouver, ou de se retrouver en tant qu'individu, libre d'adhérer ou non à une perspective de resocialisation. Une participation à la vie du lieu d'accueil permet de retisser des liens sociaux par le biais de divers outils : ateliers, activités, discussion, etc.

La qualité de l'accueil est déterminante quant à la réalisation des autres missions.

2. Ecouter

Ecouter, c'est être une oreille attentive dénuée de tout jugement ce qui permet à la personne de verbaliser des ressentis, de dédramatiser parfois des situations de détresse, de détecter un mal être.

L'écoute se veut active, en alerte à toute demande, qu'elle soit implicite ou actée, mais se préserve toujours d'être intrusive.

Pour une écoute plus confidentielle, certains espaces sont aménagés. L'équipe doit se rendre la plus disponible et accessible possible en respectant le principe de confidentialité. On entend par confidentialité, le fait de ne pas répandre l'information mais de s'autoriser à la partager en équipe, dans le but de bénéficier d'un regard croisé et de tendre vers davantage d'objectivité.

L'écoute peut être source de soulagement, apporter une aide pour une meilleure orientation et participer, à terme, à une revalorisation de la personne.

3. Orienter

Le travail d'accueil et d'écoute permet de déceler au mieux les besoins de la personne accueillie. Ce sont les prémices d'une longue démarche d'insertion, ce qui implique de tout mettre en œuvre pour accompagner la personne en tenant compte de sa disponibilité, de ses capacités et/ou potentialités.

Dans cet accompagnement, Imanis n'entend pas se substituer aux services, associations et organismes existants, mais orienter si besoin la personne accueillie afin de lui permettre d'accéder aux dispositifs de droit commun.

L'équipe peut, selon les problématiques rencontrées, faire le lien avec les partenaires impliqués dans les situations permettant ainsi une prise en charge plus ciblée et plus spécifique.

Ces orientations permettent à la personne accueillie de se constituer un « réseau », facilitant une plus grande autonomie dans la réalisation de ses projets.

III. LES SERVICES.

1. Petit déjeuner

S'appuyant sur la pyramide de Maslow¹, le petit déjeuner, répond à un besoin physiologique fondamental. En cela, il contribue à rétablir un équilibre physique, préalable nécessaire à une reconstruction de soi.

La configuration du lieu facilite ce moment privilégié permettant ainsi de recréer un lien social. Le partage et l'échange sont favorisés par ce cadre convivial.

Ce service est offert pendant les deux premières heures d'ouverture. Cette limite temporelle participe à la réinstauration d'un rythme de vie.

2. Image de soi

Imanis a pour ambition d'accompagner chaque personne accueillie dans la reconstruction d'une image positive d'elle-même.

Pour se faire, une douche est mise à disposition, ainsi que tout le nécessaire de toilette : shampoing, gel douche, serviette, brosse à dent, dentifrice, déodorant etc.

Des produits plus spécifiques tels que des protections féminines, des couches ou des préservatifs sont disponibles gratuitement.

La personne a la possibilité de faire laver son linge contre une participation symbolique. Imanis fournit la lessive, lave et sèche le linge. Un fer et une table à repasser sont accessibles sur demande. Une fois par semaine, une coiffeuse intervient bénévolement et gratuitement sur simple rendez-vous.

3. Soutien administratif

Dans le cadre de sa lutte contre l'exclusion, Imanis propose à toute personne ayant besoin d'un conseil ou d'une orientation, le soutien de professionnels compétents. Afin de mener à bien ses démarches administratives, de recherche d'emploi, de logement ou d'accès aux soins, il est possible de téléphoner et faire des photocopies.

En fonction des besoins, l'équipe est également présente pour apporter une aide au renseignement de documents, mais uniquement avec la participation active de la personne.

Il est également possible qu'Imanis fasse le lien avec les partenaires de façon à soutenir la prise de contact et/ou l'orientation de la personne.

4. Abri chien

Les chiens et autres animaux ne pouvant accompagner leurs maîtres à l'intérieur de l'Accueil de Jour, Imanis a pour projet de mettre en place un abri pour chien .

¹ (annexe 1)

5. Domiciliation

Les personnes accueillies n'ayant pas de domicile stable peuvent bénéficier d'une élection de domicile à l'Accueil de Jour, après évaluation de la demande en équipe.

En effet, une adresse est un préalable nécessaire pour accéder aux prestations sociales légales, réglementaires et conventionnelles, obtenir un titre national d'identité et s'inscrire sur les listes électorales ou à l'aide juridique. (article L.264-1 du code de l'action Sociale et des Familles). Les personnes domiciliées peuvent également s'en servir pour accéder à un service garanti par la loi, notamment en matière bancaire ou postale (article L. 264-3 du C.A.S.F).

6. Ateliers et/ou sorties

Ateliers : Autour de moments de convivialité, de partage et d'échanges, ils sont un moyen de renforcer et développer les savoirs, savoirs faire et savoirs être de chacun. Ils permettent également un autre mode de relation, plus propice à la discussion (mains occupées, absence du regard direct de l'interlocuteur, etc.).

A long terme, ces ateliers participent à l'autonomisation, la responsabilisation et surtout la valorisation de la personne accueillie. Enfin, la participation à ces ateliers ramène chaque participant vers une dynamique (un rythme dans la journée, le respect des horaires et la notion d'engagement).

Les sorties : De façon régulière, l'équipe propose des sorties telles que des randonnées, des visites de musées, de parcs floraux, des séances cinéma, etc. Ceci permet de partager dans un cadre différent, des moments agréables afin de susciter des envies et d'ouvrir de nouveaux horizons. Un nombre de personne réduit permet une facilité d'échange et le sentiment d'appartenance à un groupe.

En outre, les sorties favorisent le bien être de la personnes accueillies mais aussi la découverte de lieux et de savoirs, à moindre coût.

IV. LE PUBLIC ET SON ENTOURAGE.

1. Mieux connaître le public accueilli

L'Accueil de Jour est un lieu ouvert à tous. L'inconditionnalité du primo-accueil induit une hétérogénéité du public et par conséquent une diversité de trajectoires individuelles et de problématiques rencontrées (rupture conjugale, familiale, rupture d'hébergement, chômage, précarité des ressources et des conditions de vie, problèmes de santé physique et/ou mentale, solitude, etc.).

Quel qu'en soit le ou les motifs, la personne accueillie se trouve le plus souvent en situation d'exclusion, plus ou moins marginalisée et désocialisée.

Sur le terrain, avec près de 7 ans de recul à Pithiviers, les équipes constatent que la régularité et la durée de fréquentation sont liées aux besoins ressentis par chaque personne accueillie à un moment donné :

- Fréquentation occasionnelle : il s'agit la plupart du temps de « routards » qui, de passage pour quelques jours tout au plus, apprécient de trouver un endroit chaud où prendre une douche et un petit déjeuner. Leurs demandes se limitent souvent à ce que Maslow qualifie de besoins physiologiques : manger, boire, se reposer.
- Fréquentation régulière à moyen terme : concerne, de manière générale des personnes qui, à la suite d'un « accident de la vie », se trouvent fragilisées et cumulent un certain nombre de problématiques. Outre les services de première nécessité (petit déjeuner, douche) ces usagers en perte de repères, manifestent le désir d'échanger, d'être soutenus et orientés dans leurs

démarches. Lorsqu'ils ont trouvé des solutions pérennes d'insertion ou de réinsertion, ils cessent généralement de fréquenter l'Accueil de Jour de manière régulière. Selon la pyramide de Maslow, cette fréquentation correspond au besoin de protection et de sécurité : abri, logement, emploi.

- Fréquentation régulière à long terme : Les personnes fréquentant assidûment l'Accueil de Jour souffrent particulièrement d'isolement (rupture familiale, absence de vie sociale) et sont, le plus souvent, exclues durablement du monde du travail pour des raisons diverses (chômage de longue durée, présence d'un handicap, âge, désocialisation, etc.). L'Accueil de Jour constitue alors pour ces usagers un véritable point de repère, voire même leur seul repère social. Ils s'y sentent sécurisés par la présence de l'équipe, viennent échanger avec d'autres de manière conviviale et participent aux différentes activités organisées. Ces moments d'échanges leur permettent de rompre la solitude mais aussi de se sentir « reconnus » et valorisés au sein du groupe. Une fréquentation à long terme correspond à un besoin d'appartenance c'est à dire être écouté, compris, avoir un statut au sein d'un groupe.

Par un « simple accueil », l'équipe de l'Accueil de Jour peut ainsi participer à combler les besoins des trois premiers niveaux de la pyramide de Maslow.

Pour les personnes qui ne fréquentent la structure que de manière occasionnelle, on ne peut espérer atteindre les autres niveaux.

Pour les personnes accueillies à plus long terme, la présence de l'équipe et les activités mises en place sur l'accueil visent à travailler l'estime et la réalisation de soi, notamment en partageant ses savoirs et savoirs faire tout en développant ses connaissances et capacités.

Sur le terrain, on peut distinguer trois grands profils de personnes fréquentant la structure :

- Les personnes marginalisées : Cette marginalisation est souvent la conséquence d'une ségrégation, d'une stigmatisation, d'une exclusion sociale, d'une désocialisation, d'un handicap, d'un comportement à risque ou d'une déviance. Ainsi se retrouve sous cette « étiquette » des gens ayant connu la rue pendant une longue période mais aussi des personnes fragilisées par des addictions, qu'elles soient ou non engagées dans un processus de guérison. Ces personnes savent qu'elles seront reçues à l'accueil sans jugement et pourront y trouver un lieu de repos et d'échange.
- Les « accidentés » de la vie : se retrouvent en difficulté après un accident de la vie (chômage, handicap, rupture familiale ou conjugale, femmes victimes de violences ...). Ces personnes sont à la recherche d'un soutien pour entreprendre les différentes démarches qui leur permettront de rétablir leur situation. La présence de l'équipe leur permet de trouver une écoute attentive mais aussi d'être orienté vers les partenaires dont les missions sont adaptées à leurs besoins.
- Les personnes d'origine étrangère dans l'attente d'une régularisation de leur situation : fréquentent le plus souvent la structure en attendant une réponse des services de la Préfecture, une fois leur situation en règle, elles rentrent dans le dispositif de droit commun pour l'accession au logement et les aides légales.

En croisant ces différents profils avec la régularité et la durée de fréquentation de l'Accueil de Jour, nous pouvons retrouver le « portrait » de la majorité des personnes accueillies. Ces profils ne sont qu'indicatifs et n'excluent pas le passage de l'un à l'autre ou des variations.

2. Anticiper les évolutions

Les effets de la crise économique qui touche notre pays depuis fin 2008 sont aujourd'hui visibles. Sur l'Accueil de Jour, ces effets se manifestent par une plus grande proportion de personnes touchées par le chômage et la difficulté de retrouver un emploi.

De ces problématiques en découlent d'autres telles que l'impossibilité de présenter les garanties demandées par les bailleurs pour accéder à un logement, l'isolement social, etc.

3. Favoriser l'expression des usagers

A la différence de nombreux établissements, l'Accueil de Jour n'a pas de mission d'accompagnement social traditionnel, c'est pourquoi, il n'est pas élaboré avec la personne accueillie de projet personnalisé d'accompagnement. Les souhaits exprimés par les personnes accueillies quant à leurs projets sont toutefois pris en compte dans les orientations qui sont proposées par l'équipe.

Au niveau collectif, un groupe d'expression est mis en place une fois par trimestre. Il répond certes à l'obligation faite à chaque établissement de mettre en place une instance d'expression, mais il est surtout un outil important pour l'équipe. Lors de ces échanges, les personnes accueillies sont consultées tant sur le quotidien de la structure que sur les modifications des documents obligatoires (règlement de fonctionnement, projet d'établissement, etc.). Chacun a la possibilité de donner son avis, de proposer des activités, des sorties, ou de faire évoluer les projets en cours.

Dans la limite du respect de chacun, l'expression est libre. L'équipe peut recueillir des idées en dehors de ces temps de paroles structurés. Elles pourront ensuite être évoquées en groupe d'expression.

4. Les relations avec l'entourage

Au sein de l'Accueil de Jour, l'équipe n'entretient pas de lien avec l'entourage personnel des personnes accueillies, à moins que celui-ci ne fréquente lui-même la structure.

Par contre, l'équipe peut être amenée à entretenir des liens avec le « réseau » de la personne accueillie, c'est-à-dire avec les différents professionnels qui peuvent intervenir à ses côtés.

V. LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETANCES MOBILISEES.

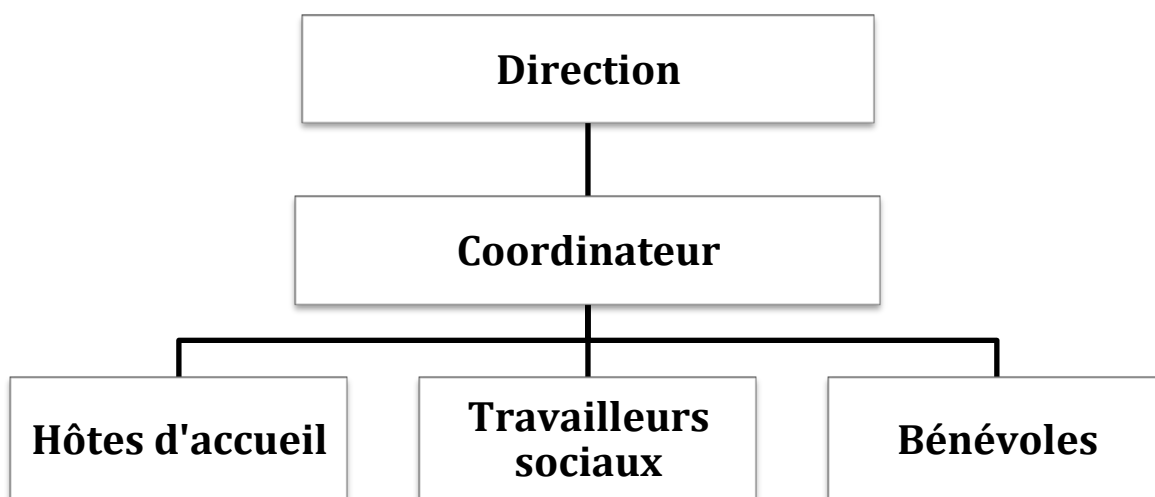
1. L'équipe

Une équipe pluridisciplinaire assure les fonctions d'accueil, d'écoute et d'orientation au sein de l'Accueil de Jour. Elle est composée de personnels salariés et de bénévoles :

- La direction exerce une responsabilité d'encadrement sur l'ensemble des dispositifs. Elle applique et fait appliquer les objectifs politiques et économiques validés par les instances décisionnaires. Elle gère l'ensemble du personnel et assure également les missions stratégiques et les relations politiques qui lui sont déléguées. Elle supervise également les l'intégralité des prises en charge et veille à ce que la réglementation soit appliquée.
- Un professionnel coordinateur a pour fonction la coordination de la structure, l'encadrement de l'équipe d'accueil, la gestion logistique et les relations partenariales. Il mène sa mission avec un objectif de cohésion dans les discours et les pratiques. Il est le garant de la mise en œuvre du projet d'établissement et s'assure du respect des valeurs associatives.
- Les hôtes d'accueil animent les lieux de vie. Ce sont des observateurs du quotidien, de ce qui se vit sur la structure. Ils permettent l'émanation de pistes de travail cohérentes et adaptées à chacun. Ils tiennent un rôle d'écoute, de conseil, de soutien et d'information, afin de favoriser

l'intégration de la personne accueillie dans la structure, dans le groupe, et par extension dans la vie sociale.

- Les travailleurs sociaux orientent les personnes accueillies, à leur demande ou lorsqu'un besoin se fait sentir. Ils font un bilan avec la personne afin, entre autre, de :
 - Favoriser le recours aux dispositifs de droit commun, sans perdre de vue le choix et les possibilités de chacun.
 - Etablir un partenariat avec les relais extérieurs.
- Les bénévoles interviennent sur des missions et des actions spécifiques en fonction de leur domaine de compétence (exemples : ateliers coiffure, cuisine, etc.).



Les interventions et compétences de chacun des membres de l'équipe de l'Accueil de Jour de Montargis permettent une prise en charge de la personne accueillie dans sa globalité.

2. Compétences et qualifications

Il est nécessaire, au préalable, de définir ce qu'on entend par compétence et qualification.

Les compétences peuvent être définies comme des capacités reconnues à une personne en telle ou telle matière en raison de connaissances possédées et qui donne le droit d'en juger.

La qualification, elle, est l'appréciation, sur une grille hiérarchique, de la valeur professionnelle d'un salarié, en fonction de sa formation initiale, de son expérience professionnelle, de la nature de son travail et de son niveau de responsabilité.

Ces 2 notions bien que parfois distantes sont souvent très liées.

Par leurs parcours, leurs formations et leurs âges, les membres de l'équipe ont des compétences différentes mais un tronc commun fort qui participe à la cohésion de l'équipe. Par ces différences, chacun des membres de l'équipe est qualifié pour intervenir au sein de la structure, chacun ayant des spécificités à apporter.

Dans ce tronc commun de compétences on retrouve :

- L'accueil et l'écoute : les professionnels intervenant sur l'Accueil de Jour savent se rendre disponible pour les personnes qui en ont besoin. Ils adaptent leur posture et leur langage à la personne accueillie, s'assurent de bien comprendre les informations qui leur sont données, notamment en utilisant la reformulation.

Être à l'écoute c'est aussi respecter l'intimité de chacun, accepter qu'une personne ne livre pas la totalité de son histoire de vie.

- L'observation : l'équipe veille au bien être, à la sérénité et à la sécurité de tous. Elle s'assure également du respect du lieu, des personnes et des règles communes. Les membres de l'équipe se montrent présents et attentifs.

Surveiller c'est aussi s'assurer que chacun ait compris les règles qui s'appliquent dans l'Accueil de Jour, parfois les rappeler, et poser des sanctions en cas de débordements.

- La connaissance des partenaires : une bonne connaissance des partenaires permet une information et une orientation adaptée aux difficultés décelées. En orientant la personne vers les dispositifs de droit commun, l'équipe passe le relais aux partenaires locaux.

Ainsi chaque partenaire a sa place dans le processus de resocialisation. Cette connaissance permet à chacun d'intervenir en respectant le cadre qui lui est fixé, sans empiéter sur le champ d'intervention des autres. La coordination du travail entre les différents acteurs permet de tendre vers un accompagnement de qualité.

3. La dynamique de travail en équipe

Le travail en équipe ne va pas de soi. Il nécessite un effort personnel et une compétence qui s'acquiert peu à peu à partir d'une volonté de cohésion et d'organisation.

Ceci nous conduit à identifier ce qui influe sur la réussite ou l'échec d'un groupe. Selon Roger Mucchielli, plusieurs conditions doivent être réunies :

- Une communication facile entre chaque personne, sans discrimination et sans a priori,
- Le respect de la parole et la libre expression des désaccords et des tensions,
- L'entraide entre tous ses membres,
- La volonté d'aider un membre défaillant,
- La connaissance des aptitudes et des limites de chacun,
- La division du travail par le choix commun d'objectifs librement acceptés,
- La mutualisation des forces.

La réussite exige aussi qu'il existe une bonne homogénéité des membres du groupe dans l'idée qu'ils se font des exigences et des objectifs. La complémentarité, et même l'émulation entre ses membres sont des facteurs d'efficacité importants qu'il ne faut pas négliger, « l'hétérogénéité des compétences est facteur de richesse des échanges, de créativité du groupe, et d'une division efficace des rôles » précise Roger Mucchielli².

4. Les outils destinés à l'équipe

Divers outils de travail mis au point par l'équipe, sont utilisés au quotidien :

- La fiche d'accueil : regroupe les informations recueillies lors du premier accueil et permet de recenser les besoins des bénéficiaires afin de proposer des réponses ou orientations adaptées. De plus, cette fiche permet d'établir des statistiques globales et anonymes, permettant à l'association de justifier les financements et subventions qui lui sont versés.

² **Roger Mucchielli**, décédé en 1981, agrégé de philosophie et neuropsychiatre, est un psycho-sociologue, un psychopédagogue et un caractérologue français. Il est l'un des représentants de l'école franco-hollandaise de caractérologie et un disciple de René Le Senne.

- Le cahier de transmissions : est un outil de communication et d'information privilégié pour l'équipe. Il permet de fluidifier la transmission d'informations entre les intervenants. Il ne reprend que les informations essentielles au bon fonctionnement du service.
- les débriefings quotidiens : permettent à chaque fin de journée de faire un récapitulatif des faits marquants et/ou importants du jour. Ces éléments sont reportés dans le cahier de transmission.
- Les réunions hebdomadaires : ont lieu avec la présence de tout le personnel. Articulées autour d'un ordre du jour, elles sont l'occasion d'échanger sur les situations des personnes accueillies, la mise en place de divers ateliers et activités et de faire le point sur l'organisation du service.
- Les fiches de poste : définissent les missions, compétences et qualités requises pour chaque emploi.
- L'entretien individuelle de fin d'année : permet à chaque salarié de faire un bilan de l'année écoulée, de définir les objectifs pour l'année à venir, d'exprimer les besoins en formation et de formuler les perspectives d'évolutions.
- La formation : outil indispensable pour construire et faire évoluer la culture du service et de l'association, le travail en équipe, l'accueil et le projet d'établissement.

5. Les outils destinés aux usagers

De même, les outils rendus obligatoires par la Loi 2002.2 ont été mis en œuvre sur l'Accueil de Jour de manière à mieux servir les droits des usagers :

- Le livret d'accueil : permet de présenter le fonctionnement de la structure aux primo arrivants, les différents services proposés ainsi que les modalités d'accueil. Il reprend le règlement de fonctionnement et la charte des droits et des libertés des personnes accueillies.
- La charte des droits et des libertés des personnes accueillies : récapitule les droits et libertés des usagers des services sociaux et médico-sociaux.
- Le règlement de fonctionnement : définit les règles s'appliquant au sein de l'Accueil de Jour et les mises en garde en cas de non respect de celles-ci.
- Le groupe d'expression : permet aux personnes accueillies d'exprimer leurs souhaits, attentes, idées et questions concernant le fonctionnement de l'Accueil de Jour, d'éventuels ateliers ou sorties.

6. Autres outils

D'autres outils sont également utilisés :

- Le contrat d'engagement bénévole : définit le cadre d'intervention des bénévoles au sein de l'association.
- Le rapport d'activité : a destination, des partenaires, des financeurs mais aussi des usagers, il relate les informations qualitatives et quantitatives des dispositifs de l'association pour l'année écoulée.

Chaque intervenant (salarié et bénévole) a la possibilité de se former dans le cadre du plan de formation, celui des formations proposées en interne, par la Fondation Abbé Pierre, ou des partenaires et prestataires extérieurs.

PERSPECTIVES D'EVOLUTION ET FICHES ACTION

I. CONTEXTE.

L'équipe de l'Accueil de Jour de Pithiviers s'adapte en permanence aux besoins du public accueilli mais aussi aux commandes des pouvoirs publics. C'est pour cela que nous mettons régulièrement en œuvre de nouvelles actions ou de nouveaux projets.

La révision du Projet d'Établissement a été l'occasion d'un bilan d'étape des actions en cours, mais aussi d'une projection dans l'avenir. Ce travail est retranscrit en 10 fiches action.

II. FICHES ACTION.

Chacune des fiches actions suivante concerne l'ensemble de l'équipe et les actions à mener le sont sous la responsabilité du coordinateur de l'Accueil de Jour.

Accueil de Jour de Pithiviers	
Fiche Action n°1	
« Faire vivre la Loi 2002.2 »	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Informer les personnes accueillies de leurs droits et leurs devoirs au sein de l'Accueil de Jour, dans l'esprit de la Loi du 2 janvier 2002
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none">• Définir un coordinateur de l'action,• Réaliser un protocole d'accueil, comprenant la distribution et l'explicitation systématique du Livret d'Accueil,• Proposition du protocole à la Direction,• Application du protocole validé.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none">• Bilan d'étape : janvier 2014• Mise en œuvre au plus tard : octobre 2014
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de participants au groupe d'expression,• Nombre de propositions faites par les usagers,• Ponctualité des participants• Questionnaires de satisfaction.

Accueil de Jour des Pithiviers	
Fiche Action n°2	
« Promotion des ateliers et activités »	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Mieux informer les personnes accueillies des activités et sorties auxquelles ils peuvent participer,• Obtenir une tenue de l'engagement des personnes inscrites,
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre un nouveau mode de communication sur les ateliers ou activités à venir,• Mettre en place un nouveau mode d'inscription favorisant l'autonomie des personnes accueillies,• Valoriser la prise d'engagement.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none">• Premier semestre 2014.
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de participants par rapport au nombre de personnes inscrites.

Accueil de Jour de Pithiviers	
Fiche Action n°3 « Faire vivre le groupe d'expression »	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamiser le groupe d'expression, • Motiver des personnes « ressources » au sein du public accueilli, • Préparer et Co-animer ces instances avec les personnes ressource.
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Définir un coordinateur de l'action, • Développer des moyens de communication adaptés, • Consacrer un temps de préparation suffisant à ces instances, • Valoriser le travail du groupe d'expression. • Création d'un court questionnaire de satisfaction qui sera distribué à chaque instance.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan d'étape : fin 2013 • Bilan (avant éventuelle modification de cette fiche action) : janvier 2014.
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de participants au groupe d'expression, • Nombre de propositions faites par les usagers, • Ponctualité des participants • Questionnaires de satisfaction.

Accueil de Jour de Pithiviers	
Fiche Action n°4 « Mettre en œuvre et utiliser une base de données plus adaptée »	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre une comptabilisation plus efficiente des passages et services utilisés, • Permettre un suivi individualisé plus efficace, • Ressortir des statistiques plus complètes et plus rapidement.
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Créer une nouvelle fiche d'accueil et d'enregistrement, • Mettre en œuvre la saisie sur B.A.S.I.L. (logiciel de la Fondation Abbé Pierre), • Former l'équipe à l'utilisation du logiciel, • Créer les protocoles adaptés.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre : février 2013, • Bilan d'étape : mars, septembre et décembre 2013, • Bilan: chaque début mois de décembre des 3 années suivantes.
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitude des informations lors des vérifications, • Fiches individuelles de suivi actualisées dans l'année en cours, • Temps d'extraction des statistiques.

Accueil de Jour de Pithiviers	
Fiche Action n°5	
« Création et mise en œuvre d'une procédure d'accueil commune »	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir un accueil d'égalité, quelque soit l'intervenant, à toute personne nouvellement accueillie, • Assurer cette même garantie au sein de tous les Accueil de Jours d'Imanis
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Définir un coordinateur de l'action, • Former, selon un socle commun, les équipes de Montargis et Pithiviers, • Créer les protocoles, communs aux deux structures, relatifs à l'accueil des primo-arrivants, • Créer en accompagnement de ces protocoles, un « Guide des bonnes pratiques » permettant à chaque équipier de se constituer une « caisse à outils », • Créer et mettre en œuvre un questionnaire de satisfaction.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> • Formation : avant mi-mars 2013 • Bilan d'étape : juin 2013, • Bilan annuel (afin d'assurer une continuité) : mars de chaque année.
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaires de satisfaction biannuels, auprès des nouveaux arrivants, • Protocoles, • L'enrichissement du Guide des bonnes pratiques

Accueil de Jour de Pithiviers	
Fiche Action n°6	
« (Ré)Inscrire l'Accueil de Jour de Pithiviers dans le tissu social local »	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître l'Accueil de Jour de Montargis aux partenaires locaux, • Faire connaître l'Accueil de Jour de Montargis aux voisins et par extension, aux particuliers, • Améliorer l'orientation des personnes accueillies
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Définir un coordinateur de l'action, • Aller à la rencontre des partenaires sociaux, • Inaugurer l'Accueil de Jour de Montargis, • Créer des événements au sein de l'AJ afin d'inviter les personnes extérieures (ex : fête des voisins), • Mettre à jour notre annuaire interne des structures partenaires, avec le nom d'une personne ressource pour chacune d'elles et/ou l'établissement de conventions
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre : octobre 2013, • Bilan d'étape : juin 2014, • Bilan: décembre 2014.
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes orientées par les partenaires, • Nombre de voisins fréquentant ponctuellement l'Accueil de Jour ou répondant présent à nos invitations, • Nombre et qualités des conventions signées

Accueil de Jour de Montargis	
Fiche Action n°7	
« Sécurité des biens et des personnes »	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la sécurité physique et psychologique de chaque personne accueillie, ainsi que de chaque équipier, Assurer la sécurité des biens et bâtiments de l'Accueil de Jour
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> Définir un coordinateur de l'action, Compléter et « faire vivre » le registre de sécurité, Créer les protocoles adaptés, Créer et mettre en œuvre des procédures de test des équipements de sécurité, Former chaque membre de l'équipe aux premiers secours, aux gestes de sécurité en cas d'accidents ou d'incendie, Former chaque membre de l'équipe à la gestion des situations de crises et de conflits, Instaurer des exercices d'entraînement bisannuels, avec les personnes accueillies, Faire le lien avec les pompiers du Loiret pour des conseils et / ou des formations, Contacter la F.A.P. pour les formations aux programmes des 2 années à venir, Assurer une veille.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> Début : juin 2013, Bilan d'étape : juin 2014, Bilan: juin 2015.
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes orientées par les partenaires, Nombre de voisins fréquentant ponctuellement l'Accueil de Jour ou répondant présent à nos invitations, Nombre et qualités des conventions signées

Accueil de Jour de Montargis	
Fiche Action n°8	
« Alimentation »	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> Développer le fonctionnement des petits déjeuners « à table d'hôte », préparés par les personnes accueillies, en poursuivant le principe des « préparations maison » et de la saisonnalité, Développer les ateliers cuisine et valoriser la « production » de ces ateliers, Développer les partenariats permettant à l'Accueil de Jour de bénéficier de dons de produits alimentaires bruts, Intégrer des bénévoles (si possible professionnels de la cuisine) dans l'équipe pour l'animation de certains ateliers, Pérenniser ces ateliers, Faire le lien avec les cultures du jardin de l'Accueil de Jour
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> Définir un coordinateur de l'action, Démarcher les restaurants, commerces alimentaires et marchands du centre ville, Formaliser les partenariats par des conventions, Constituer « Le livre des bonnes recettes de l'AJ »

	<ul style="list-style-type: none"> • Constituer « Le livre des règles de cuisine de l'AJ » reprenant les mesures de sécurité et d'hygiène à respecter lors des ateliers, • Mettre en œuvre les protocoles associés, • Mettre en œuvre des « Retours du jardin » et à l'inverse des temps de « tous au jardin » • Réviser et actualiser le projet « graines, casseroles et bonne humeur... », • Créer et mettre en œuvre un questionnaire de satisfaction ou un sondage, • Adapter les actions en cours et imaginer les actions à venir.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> • 1^{er} bilan : Juillet / Août 2014, • 2^{ème} bilan : fin 2014, • puis chaque début de semestre.
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Régularité de participation et diversité des personnes accueillies lors de la préparation des petits déjeuners, • Nombre de petits déjeuners servis (hors personnes SDS), • Durée des petits déjeuners, • Listes d'inscriptions à ces ateliers • Satisfaction des accueillis (réponses faites au questionnaire de satisfaction ou au sondage). • Nombre de voisins fréquentant ponctuellement l'Accueil de Jour ou répondant présent à nos invitations, • Nombre et qualités des conventions signées

Accueil de Jour de Pithiviers	
Fiche Action n°10	
Jardin	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Jardin + potager
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer l'emplacement du potager • Enlever les pierres, récupérer de la terre végétale • Récupérer des plants, semences et des fleurs • Faire l'acquisition du matériel nécessaire • Planifier et répartir les tâches entre les accueillis • Arrosage et entretien constant
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> • Été automne 2014
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de participation des usagers • Récoltes

Annexe I

Abraham Maslow (1^{er} avril 1908 – 8 juin 1970) est un célèbre psychologue américain, considéré comme le père de l'approche humaniste, surtout connu pour son explication de la motivation par la hiérarchie des besoins, qui est souvent représentée par une pyramide des besoins. Il a souligné qu'il était préférable, en thérapeutique, de promouvoir les qualités et les réussites individuelles, plutôt que de considérer les patients comme des « sacs de symptômes » (« *bags of symptoms* »)



La pyramide de Maslow établie par le sociologue du même nom hiérarchise dans l'ordre suivant 5 types de besoins :

- ▶ Les besoins physiologiques (alimentation, vêtement, habitat,..)
- ▶ Les besoins de sécurité
- ▶ Les besoins d'appartenance (à un groupe social)
- ▶ Le besoin d'estime
- ▶ Le besoin d'auto-expression ou d'auto-réalisation

Selon Maslow, ces besoins sont hiérarchisés, cela signifie qu'un besoin de niveau inférieur doit normalement être comblé avant que celui du niveau supérieur prenne de l'importance.