



FNARS

agir pour la solidarité

Portrait sur la réalité des accueils de jour et des maraudes en France

-

Synthèse des principaux résultats des enquêtes nationales sur les accueils de jour et les maraudes

fédération nationale des
samusociaux



Présentation des enquêtes

■ Objectifs des enquêtes

Des enquêtes, conçues avec des accueils de jour et des maraudes pour :

- ▶ **Donner de la visibilité sur l'activité des accueils de jour/maraudes et les publics rencontrés**
- ▶ **Disposer d'éléments de connaissance** sur les modalités d'organisation, les publics, les missions développées et les services proposés, les moyens, la coordination territoriale et les besoins exprimés par les accueils de jour et les maraudes
- ▶ **Repérer les difficultés** rencontrées mais aussi **les éventuelles pratiques innovantes, et les leviers à impulser** pour améliorer la prise en charge des personnes accueillies / rencontrées et la reconnaissance du rôle des accueils de jour et des maraudes

■ Finalités

- ▶ **Recenser les accueils de jour et les maraudes** (sans viser ni prétendre à l'exhaustivité)
- ▶ **Favoriser la lisibilité des activités et rendre compte des besoins observés**
- ▶ **Représenter les accueils de jour et les maraudes auprès des acteurs institutionnels pour favoriser leur reconnaissance, leur articulation avec les autres dispositifs et les doter de moyens nécessaires à leur action**
- ▶ **Apporter des outils aux maraudes en termes d'observation et de gestion**
- ▶ **Alimenter une future plateforme de propositions sur les accueils de jour**

Méthodologie de l'enquête accueils de jour

▪ Déploiement de l'enquête

Une enquête adressée à tous les accueils de jour de juin à juillet 2016. L'enquête a été relayée via les FNARS et FAP en régions et les réseaux de partenaires

▪ Modalités de recueil

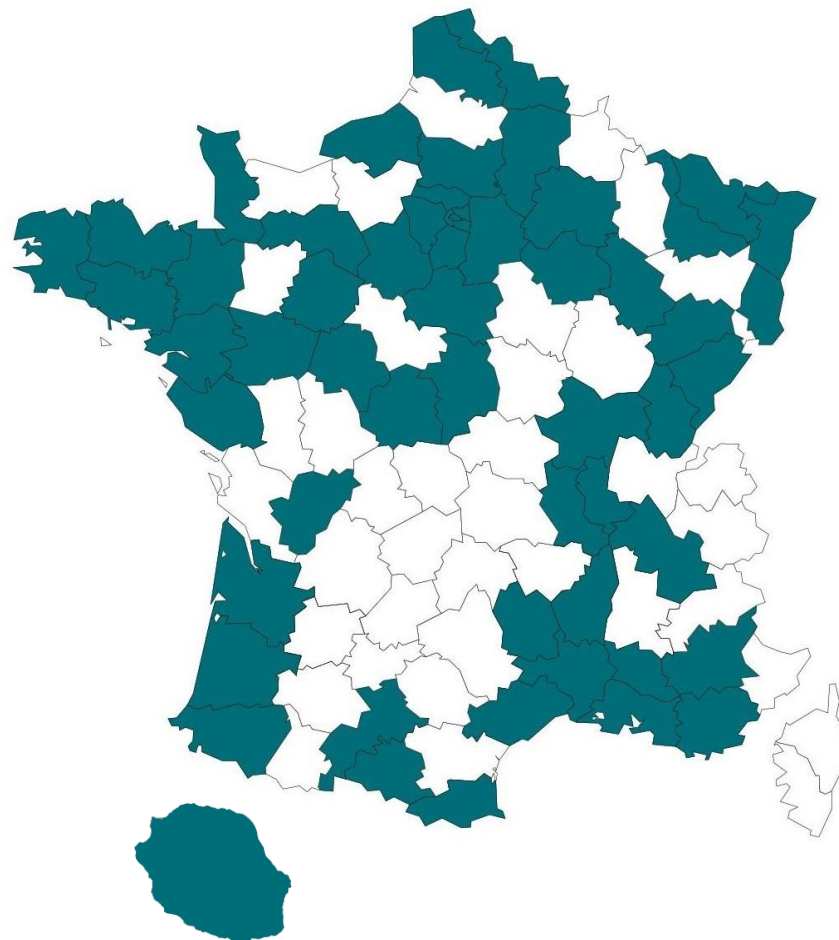
L'enquête a pu être renseignée par le directeur de l'établissement, un autre salarié de la structure ou un bénévole. Le remplissage de l'enquête nécessitait à la fois une connaissance du fonctionnement opérationnel de la structure et la disposition d'éléments quantitatifs et financiers généraux

▪ Echantillon des résultats

➤ **136 réponses** d'accueils de jour différents

Toutes les régions métropolitaines représentées (sauf la Corse), et une région d'Outre-mer : la Réunion.

➤ **58 départements** couverts représentatifs de la diversité des territoires (taille et tension)



Méthodologie de l'enquête maraudes

■ Modalités de recueil

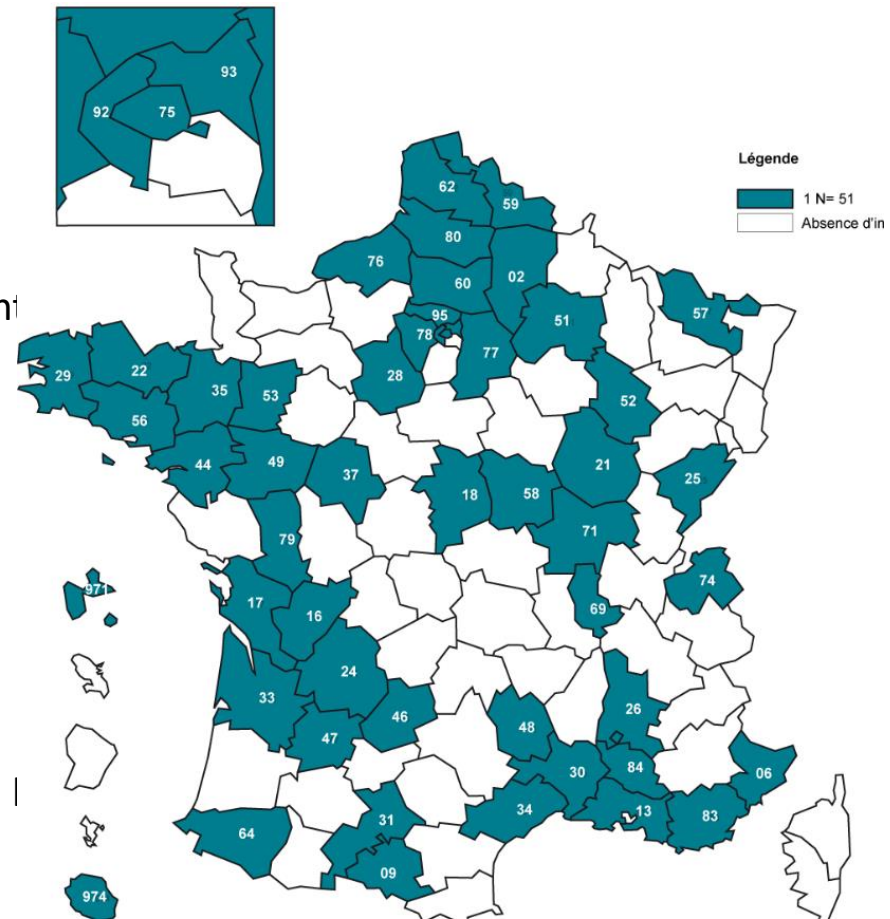
▶ Un questionnaire envoyé aux départements

L'enquête a été adressée de juillet à mi septembre 2015 aux maraudes des 101 départements français, via les 115/SIAO. Elle a été relayée par les associations régionales FNARS.

■ Echantillon des résultats

▶ **91 réponses** de maraudes différentes,

▶ **51 départements représentés** : Un panel diversifié de territoires en termes de taille, de tension sur la veille sociale, l'hébergement et l



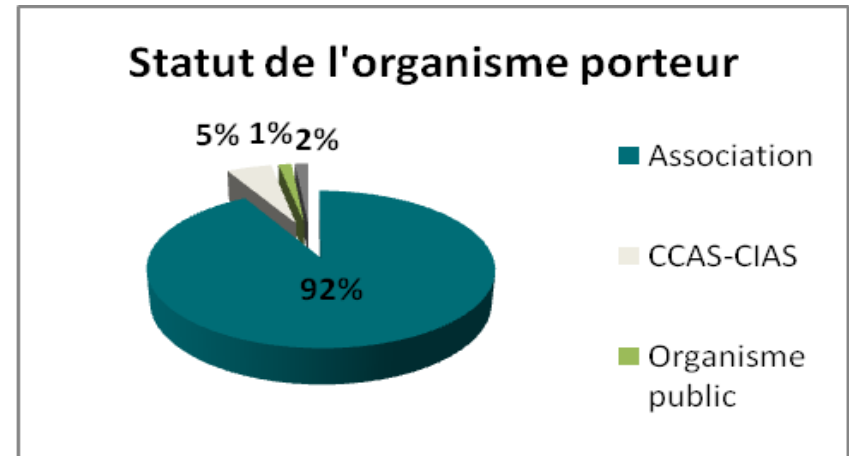
I- Accueils de jour et maraudes: L'organisation

- 1. Organisme gestionnaire, composition et moyens**
- 2. Ouverture et capacité d'accueil des accueils de jour**
- 3. Territoire et fréquence d'intervention des maraudes**
- 4. Moyens**

Qui sont les accueils de jour ?

■ Des accueils de jour majoritairement associatifs

▶ **92%** d'accueils de jour associatifs



■ Des organismes porteurs des accueils de jour aux compositions plurielles

▶ **Disparités des moyens des équipes** : 20% ont moins de 10 salariés, 34% entre 11 et 49 salariés, 10% entre 50 et 99 salariés et 36% ont plus de 100 salariés

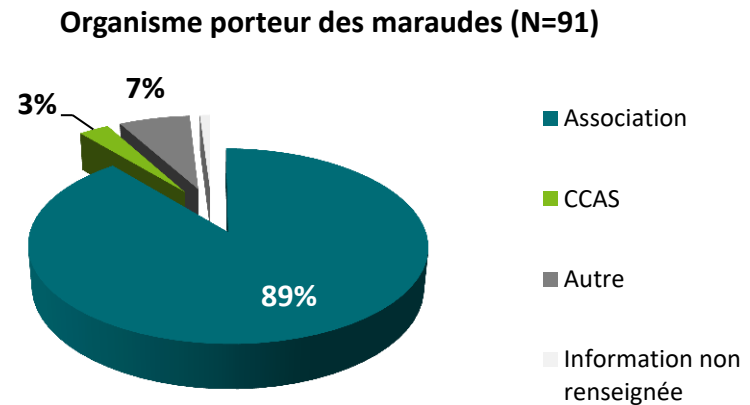
▶ **Plus de la moitié** des organismes interviennent à l'échelle départementale (52%) et 28% à l'échelle infra départementale

▶ **93%** des organismes sont porteurs d'autres activités (principalement hébergement et logement)

Qui sont les maraudes ?

■ Des maraudes majoritairement associatives

▶ **89%** de maraudes associatives



▶ Des maraudes aux compositions plurielles

- ▶ **33%** de maraudes composées d'intervenants sociaux uniquement
- ▶ **38%** de maraudes composées de bénévoles uniquement
- ▶ **27%** de maraudes mixtes, composées d'intervenants sociaux et bénévoles

Disparités des moyens des équipes : 65% des maraudes salariées ont moins de 4 Equivalent Temps Plein (ETP), 13% plus de 10 ETP.

Ouverture et taux de fréquentation des accueils de jour

- **L'ouverture des accueils de jour marquée par une forte diversité**
 - ▶ **73%** des accueils de jour ont une ouverture hebdomadaire (plus de la moitié d'entre eux ouvrent 5 fois par semaine), 29% sont ouverts quotidiennement et 12% ouvrent le weekend
 - ▶ **86%** des accueils de jour ouvrent le matin et **73%** en après-midi
- **Capacité d'accueil et taux de fréquentation des accueils de jour**
 - ▶ **47%** des accueils de jour qui disposent d'un cahier des charges définissant la capacité d'accueil en simultané déclarent que **le nombre de personnes réellement accueillies en simultané est très supérieur ou supérieur à la limite prévue.**
 - ▶ **70%** des accueils de jour déclarent observer une augmentation de la fréquentation d'une année à l'autre
 - ▶ **+ 8,4%** de passages comptabilisés entre 2012 et 2015

Territoire d'intervention des maraudes

■ Des maraudes surtout présentes en zones urbaines

▶ **63%** des maraudes interviennent à l'échelle des villes

- ▶ Avec un périmètre ciblé parfois sur quartier, secteur, ou arrondissement
- ▶ Mais également en périphérie des zones urbaines : bois et forêts, squats/bidonvilles en périphérie, friches industrielles...

▶ Intervention également de certaines maraudes :

- ▶ dans les zones rurales
- ▶ et/ou à l'échelle départementale (16%) avec une intervention sur plusieurs agglomérations et/ou en zone rurale. Cela concerne tant des départements ruraux que urbains

Territoire d'intervention de la maraude (plusieurs réponses possibles) :

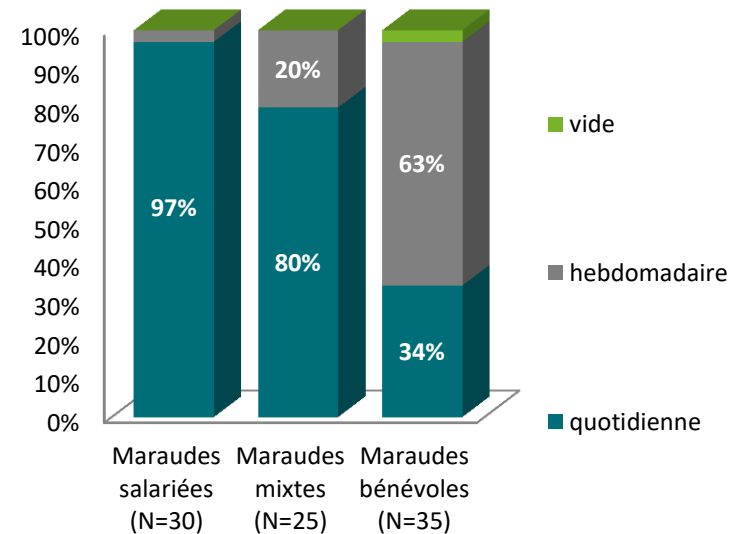
	% ligne (N=91)
Le département,	16%
La ville,	63%
Un quartier,	4%
Un arrondissement,	18%
Un secteur (plusieurs arrondissements ou quartiers)	35%
Une zone rurale,	4%
Des Bois/forêts,	5%
Autre, précisez	1%

Fréquence d'intervention des maraudes

- Des fréquences d'intervention variées, fonction du type de maraude et des saisons

- ▶ **67%** des maraudes interviennent quotidiennement, 32% de manière hebdomadaire (1 à 2 fois/semaine pour 76% d'entre elles). Une intervention quotidienne plus fréquente pour les maraudes salariées
- ▶ **57%** des maraudes interviennent en soirée, 42% en journée, et 15% tournent la nuit (dans les grandes agglomérations)
- ▶ **49%** des maraudes interviennent le week-end, et 4% en hiver seulement

Fréquence d'intervention selon le type de maraudes



Moyens des accueils de jour

Trois catégories de composition d'équipes au sein des accueils de jour

- ▶ **48%** des équipes composées de salariés et de bénévoles, **46%** composées uniquement d'intervenants salariés et **6 %** composées uniquement de bénévoles
- ▶ Nombre de salariés et de bénévoles: des écarts de 1 à 27 pour les salariés et de 1 à 131 pour les bénévoles. **Deux fois plus de bénévoles que de salariés.**
- ▶ Les bénévoles sont principalement positionnés sur des fonctions d'accueil, d'animation et d'intendance
- ▶ **12%** des accueils de jour ont embauché un travailleur pair et 10% un service civique

Le financement des accueils de jour

- ▶ **95%** des accueils de jour sont financés par l'État
- ▶ Les collectivités territoriales constituent les principaux co-financeurs
- ▶ Les accueils de jour restent soumis à une fragilité financière importante

Co-financements en cas d'absence ou de financement partiel de l'État

Ville	75%
Département	66%
Département	16%
Fondations	33%
Fonds propres	30%

Moyens des maraudes

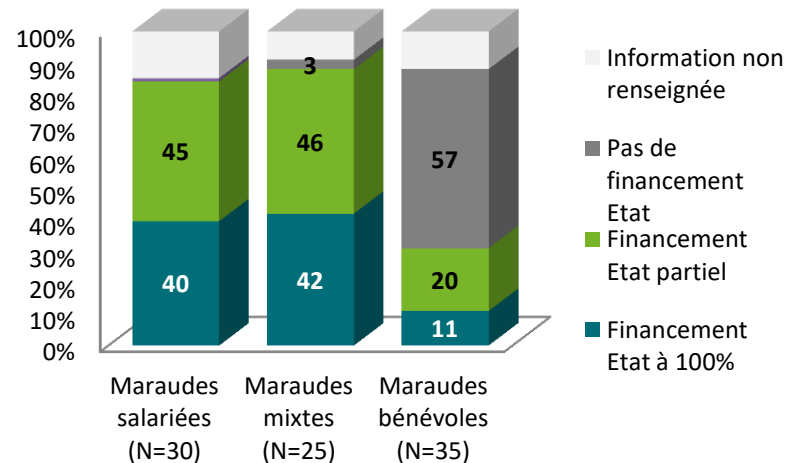
Des maraudes financées majoritairement par l'Etat et les collectivités

► **67%** des maraudes sont financées par l'Etat, en totalité ou partiellement.

► Un financement Etat alloué essentiellement aux maraudes salariées ou mixtes : elles bénéficient à 90% de financement Etat versus 31% pour les maraudes bénévoles

► **Autres sources de financement** : les collectivités territoriales, partenaires, mécénat et fonds propres

Financement des maraudes par l'Etat
(N=91)



Autres sources de financement mobilisées en l'absence de financement Etat ou financement partiel

Source de financement	% ligne (N=54)
Ville/ mairie	52%
Département	39%
Région	11%
Fonds propres	39%
Mécénat	30%
ARS	2%
SNCF	6%

II- Les missions des accueils de jour

1.Publics

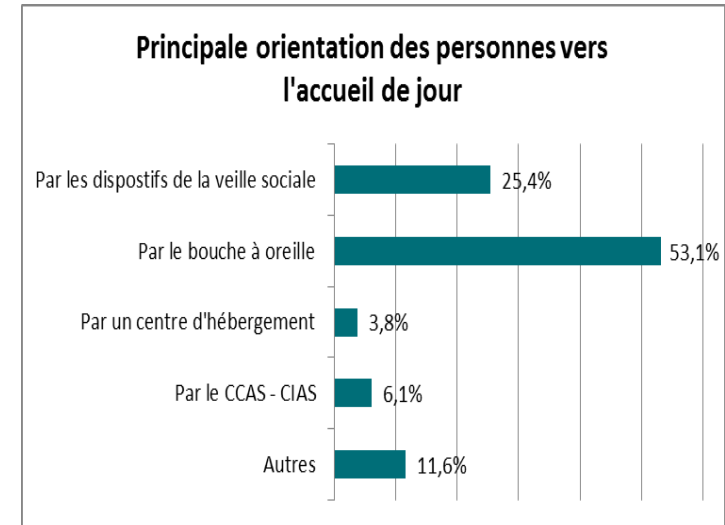
2. Missions proposées

3.Partenariats

Le public accueilli en accueils de jour

■ Accueil des publics

- ▶ **66%** des accueils de jour accueillent tout public et 34% accueillent un public dit spécifique
- ▶ **Une majorité des orientations du public vers les accueils de jour par le bouche à oreille**



■ Typologie des publics

- ▶ Parmi les publics les plus fréquemment rencontrés par les accueils de jour: les hommes isolés, les femmes isolées, les jeunes de 18-25 ans

	Tout public	Public spécifique
Hommes isolés	99%	40%
Femmes isolées	39%	42%
Jeunes de 18-25 ans	41%	24%
Familles	21%	20%
Personnes de plus de 60 ans	12%	15%
Personnes victimes de violence	7%	29%
Autres	10%	27%

Le public rencontré en maraude

■ Des maraudes qui s'adressent à tous les publics

- ▶ **86%** des maraudes s'adressent à l'ensemble des personnes qu'elles rencontrent dans la rue. **14%** des maraudes déclarent aller vers un public ciblé, majoritairement des personnes rencontrant des troubles psychiques/psychiatriques (à 54%)
- ▶ Les grands exclus sont cités comme le public rencontré le plus fréquemment par les équipes de maraudes (**95%**), ces dernières mettant en exergue cependant l'augmentation des familles et des migrants à la rue

Public majoritairement/le plus fréquemment rencontré (réponses multiples possibles)

	% ligne N=78
Grands exclus, personnes isolées ayant un long parcours de rue	95%
Jeunes en errance	65%
Familles	27%
Migrants	49%
Autre	1%

Les missions proposées par les accueils de jour

■ L'accueil, l'écoute et l'orientation: l'ADN des accueils de jour

- ▶ Tous les accueils de jour effectuent la mission d'accueillir, créer du lien social et d'orienter
- ▶ Une très large part des accueils de jour réalisent les missions: fournir des services de base, évaluer la situation de la personne et faire accéder aux activités de loisirs
- ▶ **90%** des accueils de jour qui effectuent des permanences de partenaires, proposent des permanences médicales

	% en ligne N=136
Accueillir, créer du lien social	100%
Fournir les services de base (douches, repas etc.)	91%
Évaluer la situation sociale de la personne	78%
Accompagner (dont accès aux droits et accès aux soins)	79%
Orienter vers les partenaires extérieurs	100%
Observer (production statistique et éléments de connaissance)	57%
Permanence de partenaires	50%
Service de domiciliation	46%
Accès aux activités de loisirs	69%
Autres	2,2%

■ La participation des personnes accueillies – accompagnées

- ▶ **62%** des accueils de jour disposent d'un CVS ou autre instance de participation
- ▶ 70% des accueils de jour associent les personnes au fonctionnement au quotidien, 42% à la démarche d'évaluation et moins de 20% à la gouvernance et à la rédaction du rapport d'activité

Les missions proposées par les maraudes

■ L'aller-vers: l'ADN des maraudes

- ▶ Les maraudes déclarent toutes faire de l'aller vers
- ▶ Les autres missions sont menées de manière moins homogène selon le type de maraudes et de territoires :
 - ▶ **89%** réalisent la mission d'orientation
 - ▶ **73%** de la distribution
 - ▶ **68 %** de l'évaluation
 - ▶ **57%** de l'accompagnement
 - ▶ Et **48 %** de l'observation

Missions proposées par les maraudes

	% Ligne N=91
Aller vers et établir un lien social	100%
Evaluer	68%
Accompagner (dont accès aux droits)	57%
Orienter vers les partenaires	89%
Distribuer/ répondre aux besoins primaires	73%
Observer	48%
Autre	3%

Les partenaires des accueils de jour

■ Les partenaires opérationnels

- ▶ Dans le cadre de leurs missions, les accueils de jour ont noué une diversité de partenariats opérationnels : les plus cités étant les administrations (CAF etc.), les hôpitaux et PASS, les 115/SIAO, les gestionnaires de mesures d'accompagnement social, les partenaires proposant des biens de première nécessité et pôle emploi et les missions locales

	N=136
ACCES AUX DROITS	86
SANTE	102
ACCES HEBERGEMENT - LOGEMENT	119
ACCOMPAGNEMENT	72
VIE QUOTIDIENNE	85
EMPLOI – FORMATION	73

■ Les partenaires institutionnels

- ▶ Les principaux partenaires institutionnels des accueils de jour sont composés des principaux financeurs : État (91%), départements (55%) et mairies (86%)
- ▶ **64%** des accueils de jour participent à des réunions institutionnelles de pilotage de la veille sociale, mais seulement la moitié ont été associé aux diagnostic à 360° et aux PDAHLPD

Les partenaires des maraudes 1/2

- Les partenaires opérationnels (dans le cadre de l'orientation)

89% des maraudes déclarent faire de l'orientation des publics qu'elles rencontrent

- Dans ce cadre, les maraudes ont noué une diversité de partenariats opérationnels : les plus cités étant le 115/SIAO, les hôpitaux et PASS et les partenaires proposant des biens de première nécessité
- Le renforcement des liens avec les partenaires est cité comme un enjeu/une attente pour 76% des maraudes ayant répondu à l'enquête

	% ligne N=91
Santé	
Hôpitaux/PASS	65%
Samu	23%
Pompiers	30%
Accès hébergement/logement	
115	85%
SIAO	67%
Structures d'hébergement en direct	36%
Accès aux droits	
Accueils de jours	71%
Administrations (CPAM, CAF...)	36%
Permanences d'accès aux droits	38%
Domiciliation	59%

Vie quotidienne/biens de première nécessité	
Laverie	32%
Douches/ bain douche	86%
Restaurants solidaires/ aide alimentaire	54%
Vestiaire/bagagerie	60%
Accueil de jour	73%
Emploi	
Structure de l'insertion par l'activité économique	21%
Pôle emploi	27%
Institutionnels	
Mairies	64%
Départements	36%
DDCS/DRIHL	55%
ARS	27%
Police	30%

Les partenaires des maraudes 2/2

Les partenaires institutionnels et la coordination des maraudes

▶ **60%** des maraudes participent à des réunions départementales de coordination des maraudes :

- ▶ animées par les 115/SIAO (à 45%),
- ▶ ou par des associations (40%)

▶ **Contenu des réunions** : la coordination des maraudes dans le temps, l'espace, la nature des interventions proposées, ainsi que sur les personnes rencontrées

▶ Inscription dans la veille sociale

▶ **77%** des maraudes participent à des réunions de veille sociale sur le territoire, **65%** aux réunions SIAO

Contenu de la coordination des maraudes (plusieurs réponses possibles) :

	% (ligne) N= 55
Coordination dans le temps, (interventions des maraudes sur la semaine)	75%
Coordination dans l'espace, (lieux d'intervention des maraudes)	73%
Coordination dans la nature des interventions et des missions proposées	67%
Les 3	49%
Ne sait pas	3%

Participation des maraudes aux réunions de la veille sociale sur leur territoire (plusieurs réponses possibles) :

	% colonne
Réunion de veille sociale (animée par l'Etat, plan hiver et autres)	77%
Réunion SIAO	65%
Diagnostics à 360°	27%
Journées/séminaires	53%

III- Accueils de jour et maraudes: Enjeux et perspectives

1. Les difficultés

2. Les attentes et besoins

Les difficultés rencontrées par les accueils de jour

■ Les difficultés rencontrées par les accueils de jour

► Les accueils de jour déclarent à 76% des difficultés sur les réponses à apporter aux personnes:

- 82% le manque de solution à proposer aux personnes
- 82% les problèmes psychiatriques, difficiles à prendre en charge

Principales difficultés repérées par les accueils de jour dans les missions proposées aux personnes :

	% ligne N=95
Manque de solutions d'hébergement/logement,	82%
Situation médicale/psy et manque de solution adaptée,	82%
Refus des structures d'hébergement de les prendre en charge,	40%
Situations administratives des personnes complexes	80%
Barrière de la langue	62%
Autres	14%

► **Autres difficultés mises en exergue :**

- **Des difficultés sur les moyens (81%)** : manque de moyens financiers et humains (77%), le manque de personnel adapté à certaines situations (67%) carence d'outils de gestion (52%) et de locaux adaptés (41%)
- **Des difficultés organisationnelles** : le manque d'amplitude horaires (61%), absence de coordination des accueils de jour (49%)

73% des accueils de jour déclarent ne pas faire l'objet d'une coordination territoriale

Les difficultés rencontrées par les maraudes

■ Les difficultés rencontrées par les maraudes

▶ Les maraudes déclarent à plus de 80% les difficultés suivantes dans la déclinaison de leurs missions :

- ▶ 88% le manque de solution à proposer aux personnes
- ▶ 85 % les problèmes psychiatriques, difficiles à prendre en charge

▶ **Autres difficultés mises en exergue :**

- ▶ Dans le cadre de leur organisation : couverture partielle des territoires (53%), le manque de personnel adapté à certaines situations (54%)
- ▶ Dans les liens avec les partenaires: le manque de prise en compte des grands exclus dans les politiques publiques (54%), et le déficit de reconnaissance des maraudes (55%)

Principales difficultés repérées par les maraudes dans les missions proposées aux personnes :

	% ligne N=91
Manque de solutions d'hébergement/logement,	88%
Situation médicale/psy et manque de solution adaptée,	85%
Refus des structures d'hébergement de les prendre en charge,	35%
Difficultés de coordination avec les services d'urgence (15, 18, 17...)	30%
Manque de relais territoriaux pour répondre aux besoins des personnes,	27%
Relations conflictuelles avec le voisinage/riverains,	25%
Défaut de coordination avec le 115/SIAO,	13%
Autres	2%

Les besoins exprimés

▪ Les besoins repérés / attentes vis-à-vis des institutionnels et partenaires

Pour les accueils de jour:

- ▶ **Renforcement des liens avec les partenaires et d'un renforcement des moyens** (humains et financiers)
- ▶ 55% identifient également un besoin de temps d'échanges et de réunions
- ▶ 40% identifient un besoin en formation et de supervision

Pour les maraudes:

- ▶ Parmi les besoins repérés prime celui d'un **renforcement des liens avec les partenaires (76%)**.
 - ▶ 55% identifient également l'augmentation des moyens (humains et financiers)
 - ▶ La mise en place d'un référentiel des samu sociaux/maraudes (66%)
 - ▶ Des temps d'échange accrus (58%)
 - ▶ La mise en place de formations (56%)
- **Des travaux à poursuivre pour la FNARS en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre et la Fédération Nationale des Samu sociaux**