

PROJET D'ETABLISSEMENT

Accueil de Jour

**1, rue du château
45200 MONTARGIS
02 38 98 23 51**

aj.montargis@imanis.fr



SOMMAIRE

POSITIONNEMENT DE L'ACCUEIL DE JOUR DANS SON ENVIRONNEMENT

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

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 COMPÉTENCES MOBILISÉES

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
7. La bientraitance au sein de l'établissement

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION / 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'ÉTABLISSEMENT

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 et du Cher, 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 :



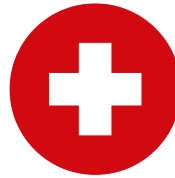
Urgences sociales



Solidarités
Internationales



Habitat



Santé



Seniors

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 mais aussi la charte des Boutiques Solidarité de la Fondation Abbé Pierre.

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 se 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 institutions 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 affiliation à la Fondation Abbé Pierre. Il en est de même avec 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 1, rue du Château à Montargis.

Accès par les transports en commun AMELYS :

- Par les lignes 1 et 2 arrêt « Hôtel de Ville »,
- Par les lignes 3 et 4 arrêt « Perruchot ».

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 Solidarité 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 auquel s'est attaché l'équipe de l'Accueil 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 de Montargis entretient en permanence ce travail de 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 Centre d'Hébergement d'Urgence d'Imanis,
- Le 115,
- Le SIAO
- L'Hébergement de Stabilisation d'Imanis,
- Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale l'Escale,

- Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale du CARFED,
- L'AIDAPHI,
- Les résidences sociales de l'AFTAM,
- VALLOGIS,
- LOGEM LOIRET.

Pour les soins et la veille sanitaire :

- La Permanence d'Accès aux Soins de Santé,
- Le Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise,
- L'association Espace, avec le Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues (CAARUD) l'Oasis et le Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) la Désirade,
- Les Lits Halte Soins Santé d'Imanis,
- Le Centre Médico-Psychologique pour adultes (CMPA),
- Le dispensaire polyvalent,
- Les centres hospitaliers,
- Le SAMU social, la Croix Rouge Française,
- Le centre de planification et d'éducation familiale.

Pour l'alimentation :

- Les Restos du Cœur,
- La Banque Alimentaire,
- Le Secours Catholique,
- Le Secours Populaire,
- Le restaurant sociale de la Croix Rouge Française (Rest'O),
- Des commerçants, des entreprises locales,
- Des particuliers.

Pour les vêtements :

- Les Restos du Cœur,
- Le Secours Catholique,
- Le Secours Populaire,
- Les Boutique & Partage d'Imanis Insertion,
- La boutique de la Croix Rouge Française (Carré Rouge).

Pour le conseil, l'orientation et l'accès aux droits :

- Le 115,
- Le Centre Communal d'Action Social (CCAS) de Montargis,
- La Mission Locale de Montargis,
- La Maison Du Département (MDD),
- Le Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles (CIDFF),
- Pôle emploi,
- Le PIMMS (Point Information Médiation Mutlti-Services).

Pour l'accès à la culture :

- La Ville de Montargis,
- L'agglomération Montargoise,
- L'office de Tourisme de Montargis,
- Le Musée Girodet,
- Le centre d'Art Contemporain d'Amilly,
- Le syndicat de Pays
- Culture du Cœur,
- Concert de poche,
- Des compagnies de théâtre telles que « One Act » ou « Coup de théâtre ».

*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 Montargis, on trouve :

- Une salle d'accueil polyvalente,
- Des sanitaires pour les personnes accueillies comprenant : une douche, un WC et un lavabo,
- Une cuisine équipée,
- Une laverie,
- Un bureau d'entretien,
- Deux salles d'activités,
- Une salle de réunion,
- Des sanitaires à destination des personnels,
- Un abri « Bêtes à poils ».

L'ensemble du rez-de-chaussée est accessible aux personnes à mobilité réduite.

L'Accueil de Jour ne doit pas être un lieu stigmatisant ! Au contraire, il se doit d'être 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 se 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 précis.

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 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 dûs 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 d'avantage 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 Maslow, 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 ce 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 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. « Bêtes à poils »

Les chiens et autres animaux ne pouvant accompagner leurs maîtres à l'intérieur de l'Accueil de Jour, Imanis met à disposition un abri pour eux. Cela permet aux maîtres de les laisser dans un endroit sécurisé, le temps de profiter des services de l'accueil.

Le maître n'a qu'à se signaler à l'équipe sur le pas de la porte. Il est accompagné avec son animal dans l'abri « Bêtes à poils ». En fonction des animaux potentiellement présents, l'animal est installé dans l'un des 3 box ou bien dans une pièce annexe. Le nécessaire est mis à disposition pour mettre en sécurité l'animal et, de fait, l'équipe (laisse, muselière, panier, couvertures, etc.).

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, savoir-faire et savoir-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 personne dans une dynamique (un rythme dans la journée, le respect des horaires et la notion d'engagement).

Sorties : De façon régulière, l'équipe propose des sorties telles que des randonnées, des visites de musées, de parcs floraux, 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 réduit de personnes permet une facilité d'échange et le sentiment d'appartenance à un groupe.

En outre, les sorties favorisent le bien être de la personne accueillie 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 de cet 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 plus de 23 ans de recul à Montargis, 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 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 savoir-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 : peuvent l'être de leur propre fait ou subir cette situation. 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 orientées 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 l'obtention d'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

Le contexte de crise économique depuis fin 2008, toujours en évolution, a des effets visibles. Sur l'Accueil de Jour, ces effets se manifestent par une plus grande proportion de personnes touchées par la précarité, 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, 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 COMPÉTANCES MOBILISÉES

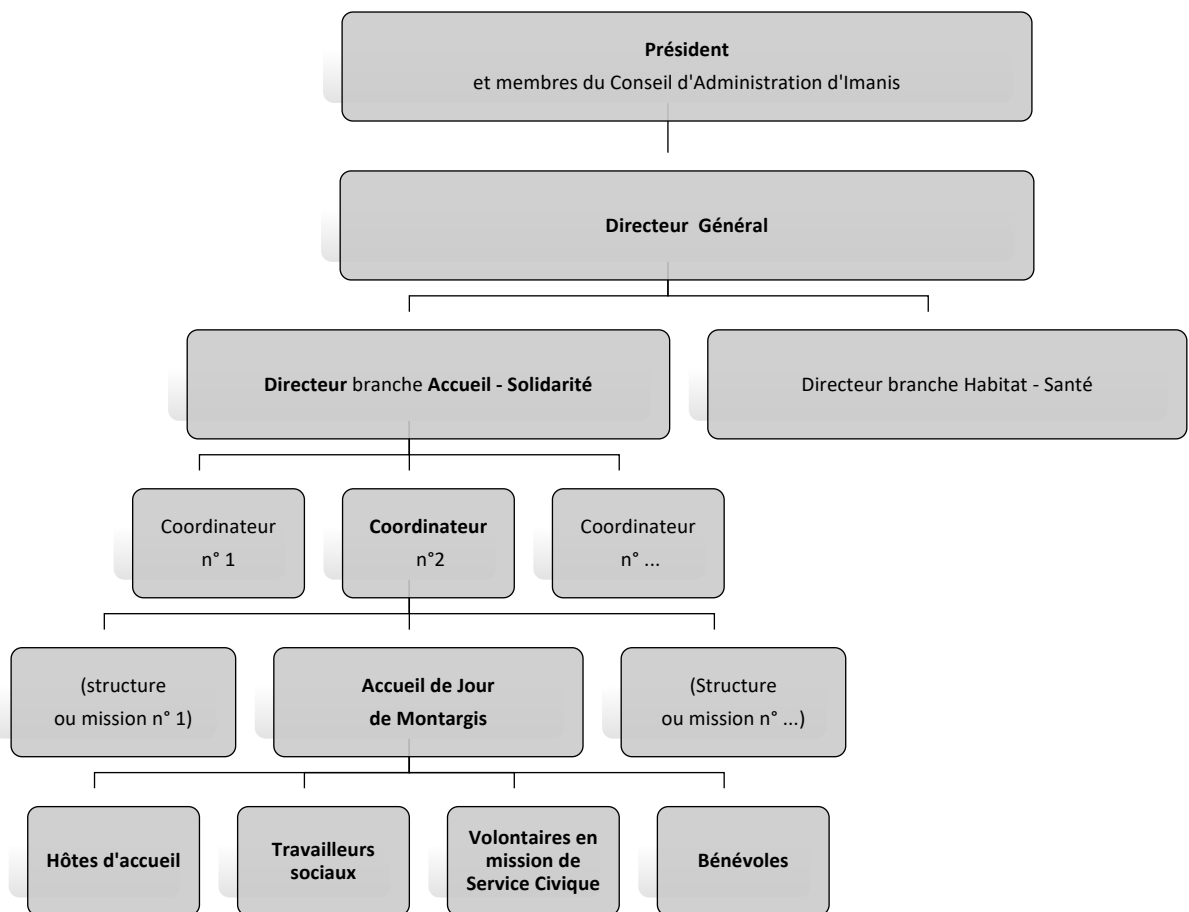
1. L'équipe

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 :

- **Le Directeur Général** exerce une responsabilité d'encadrement sur l'ensemble des dispositifs. Il applique et fait appliquer les objectifs politiques et économiques validés par les instances décisionnaires. Il gère l'ensemble du personnel et assure également les missions stratégiques et les relations politiques qui lui sont déléguées. Il représente légalement la structure devant les autorités compétentes.
- **Le Directeur** supervise l'équipe et peut par délégation suppléer aux actions du directeur empêché par ses obligations. Il valide les admissions et signe les contrats de séjour.
- **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 entre les discours et les pratiques.
- **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 volontaires en mission de Service Civique** apportent un « plus » quant aux services proposés aux personnes accueillies. Il interviennent sur la même base d'activité que les autres membres de l'équipe mais profitent de leur mission (de 8 mois maximum) pour mettre en place de nouvelles activités et/ou démarcher de nouveaux partenaires. Bien que faisant pleinement partie de l'équipe, ils ne peuvent être comptabilisés dans l'effectif permettant de mener à bien les missions quotidiennes de la structure.
- **Les bénévoles** interviennent sur des missions et des actions spécifiques en fonction de leur domaine de compétence (exemples : ateliers coiffure, cuisine, etc.).

Organigramme de l'association Imanis



Les champs d'intervention et les compétences respectives de chacun des membres de l'équipe, 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 dans tel ou tel domaine, en raison de connaissances possédées et qui lui donnent la légitimité pour 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 disponibles 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 leurs 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.

- La surveillance : 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 à 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 Mucchielli.

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 et d'enregistrement : 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.
- 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 : permettent en fin de journée, si besoin, 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.

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 libertés de la personne accueillie : 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, leurs attentes, leurs 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 :

- Les fiches de poste : définissent les missions, compétences et qualités requises pour chaque emploi.
- Le document d'engagement bénévole : définit le cadre d'intervention des bénévoles au sein de l'association.
- L'entretien individuel de fin d'année : permet à chaque salarié de faire un bilan de l'année écoulée, de définir ses objectifs pour l'année à venir, d'exprimer ses besoins en formation et de formuler ses souhaits d'évolutions.
- Le rapport d'activités : à 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.
- 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.

Chaque intervenant (salarié et bénévole) a la possibilité de se former dans le cadre du plan de formation, qu'il s'agisse de formations dispensées en interne, par la Fondation Abbé Pierre, ou bien par des partenaires, des prestataires extérieurs.

7. La Bienveillance au sein de l'établissement.

L'apparition au « grand jour » de phénomènes de maltraitance a amené les pouvoirs publics à se saisir de cette question et à inscrire, par le biais des recommandations, des orientations de travail pour prévenir et éviter les phénomènes de maltraitance.

La loi 2 002-2 pose dans ses principes le respect et la place première de l'utilisateur. Par les différents outils qu'elle a exigé des structures sociales et médico-sociales, elle garantit cette place première, le respect de l'utilisateur, de ses droits. Elle pose un cadre qui doit permettre de « bien traiter » les usagers.

S'il nous apparaît que l'ensemble de ces outils contribue au respect de l'utilisateur, ils ne peuvent à eux seuls définir la bienveillance.

Si la mise en place d'outils, de procédures participe de cette bienveillance, cette dernière se vit dans la relation à l'autre, dans la rencontre et dans ce que l'on va mettre en œuvre dans cette relation pour permettre à l'autre d'exister, de se réaliser.

Au travers de l'accueil, de l'accompagnement et de l'hébergement, nous tentons dans nos pratiques d'être le « mieux traitant » possible avec les limites et contradictions qui sont les nôtres dans un contexte social qui, à bien des égards peut apparaître comme maltraitant.

Il nous semble que la bienveillance ne se décrète pas mais qu'elle se vit au quotidien dans les rapports que l'on noue avec les personnes accompagnées, qu'elle relève

davantage d'une posture professionnelle, celle-ci s'appuyant bien évidemment sur un cadre, des procédures, des « recommandations de bonnes pratiques » en référence au projet institutionnel.

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

FICHES ACTION

I. CONTEXTE.

L'équipe de l'Accueil de Jour de Montargis 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 6 fiches action.

II. FICHES ACTION.

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

Etablissement : AJ Montargis

Fiche Action n° 1

| | |
|--|--|
| Objectifs : | Mettre les salles de l'étage à disposition d'intervenants |
| Groupe projet : | Le coordinateur, hôte d'accueil avec le travailleur social |
| Sous la responsabilité de : | Coordinateur |
| Personnes / service / organismes concernés : | L'aj et les partenaires Pôle emploi, Imanis et autre |
| Moyens à mettre en œuvre : | Une salle équipée avec tout le nécessaire Café, gâteaux, jus d'orange, eau |
| Echéancier : | Bilan à faire en juillet 2018 |
| Indicateurs : | Fréquentation et participation, nombre de réunions effectuées Nombre de partenaires |
| Analyse Globale: | Evaluation de la fréquentation dans 6 mois |

Etablissement : AJ Montargis

Fiche Action n° 2

| | |
|--|--|
| Objectifs : | Mettre le chenil à disposition pour les animaux des personnes accueillies S'informer du carnet de vaccination |
| Groupe projet : | Le coordinateur, et les hôtes d'accueil, et vétérinaire |
| Sous la responsabilité de : | Coordinateur |
| Personnes / service / organismes concernés : | L'aj et les accueillis |
| Moyens à mettre en œuvre : | Avoir un chenil équipé de laisse, de muselières, paniers, couvertures (boîtes de croquettes, eau) Fiche signalétique, mémo plus sacs poubelle et gants, râtaux et pelle |
| Echéancier : | Bilan à faire en juillet 2018 |
| Indicateurs : | Fréquentation à la fin de la saison hivernale |
| Analyse Globale: | Retour de l'accueilli |

Etablissement : AJ Montargis

Fiche Action n° 3

| | |
|--|--|
| Objectifs : | Faire vivre les ateliers |
| Groupe projet : | Le coordinateur et les hôtes d'accueil |
| Sous la responsabilité de : | Coordinateur |
| Personnes / service / organismes concernés : | Les accueillis, les bénévoles, AJ |
| Moyens à mettre en œuvre : | Une salle équipée avec tout le nécessaire (machine à coudre, tissu, laine, peinture et autre matériel pour faire d'autres ateliers |
| Echéancier : | Bilan à faire en fin de saison hivernale |
| Indicateurs : | Fréquentation et participation aux ateliers des bénévoles et accueillis |
| Analyse Globale: | Evaluation de la fréquentation dans 6 mois |

Etablissement : AJ

Fiche Action n° 4

| | |
|--|--|
| Objectifs : | Estime de soi, et revalorisation de la ou des personnes |
| Groupe projet : | Le coordinateur, l'hôte d'accueil et la bénévole |
| Sous la responsabilité de : | Coordinateur |
| Personnes / service / organismes concernés : | Bénévole, esthéticienne, hôte d'accueil et accueillis |
| Moyens à mettre en œuvre : | Une salle équipée avec tout le nécessaire (produit cosmétiques, miroir, coton, et tout autres produits nécessaires pour l'atelier) avec préparation de produits bio fait par les accueillis. |
| Echéancier : | Bilan à faire en fin de saison |
| Indicateurs : | Fréquentation et participation des bénévoles et accueillis |
| Analyse Globale: | Bilan à faire Fin mars ou début avril 2018 |

Etablissement : AJ de Montargis

Fiche Action n° 5

| | |
|--|--|
| Objectifs : | Prendre en considération les avis des accueillis |
| Groupe projet : | Le coordinateur, et les hôtes d'accueil |
| Sous la responsabilité de : | Coordinateur |
| Personnes / service / organismes concernés : | Les accueillis |
| Moyens à mettre en œuvre : | Mettre une boite à idées sur la pièce de vie |
| Echéancier : | Garder la boite à idées sur la pièce de vie entre 3 semaine et un mois |
| Indicateurs : | Suivant les réponses des accueillis |
| Analyse Globale: | Bilan à faire à la fin de la mise à disposition de la boite à idées. |

Etablissement : AJ de Montargis

Fiche Action n° 6

| | |
|--|--|
| Objectifs : | Café échange autour des photos des activités d'IMANIS |
| Groupe projet : | Le coordinateur et les hôtes d'accueil |
| Sous la responsabilité de : | Coordinateur |
| Personnes / service / organismes concernés : | Les accueillis et les hôtes d'accueil |
| Moyens à mettre en œuvre : | Un écran de télévision, une clé USB, déterminer l'emplacement de l'écran dans l'AJ |
| Echéancier : | Le temps du café-échange |
| Indicateurs : | Fréquentation et participation à l'atelier |
| Analyse Globale: | Bilan à faire à la fin de l'atelier |