

ABDULĀĪ Shamima
DEGENETAIS Arnaud

La veille Sociale par le biais de l'hébergement et de l'insertion.

PLAN

Introduction

Le SAJD:

- Présentation
- Financement
- Gouvernance

Itinéraires:

- Présentation
- Financement
- Gouvernance

Des limites à ces actions:

- budgets limités
- l'action et l'utilité sociale
- le cadre législatif
- l'implication des usagers

L'ESS:

- Fondements de l'ESS
- l'ESS dans ces associations?

Annexes:

- Sources
- Retranscription des entretiens avec le SAJD et Itinéraires

Introduction:

La veille sociale et plus particulièrement les secteurs de l'hébergement et de l'insertion ont un rôle important sur le plan social au sein du territoire. Le but de cette action est d'identifier les personnes fragilisées et leurs besoins afin de limiter la marginalisation de ces populations en favorisant et développant l'autonomie de ces personnes en difficultés que ce soit par le biais d'un hébergement avec toute la gestion du quotidien qui peut s'y rapporter ainsi que par une aide dans le domaine de l'insertion professionnelle.

Dans cette optique nous nous sommes intéressés à deux associations que sont le SAJD et Itinéraires. Après avoir présenté les actions de ces structures, leur fonctionnement et leur utilité sur le terrain, nous allons voir comment elles sont constituées du point de vue légal et administratif notamment. Nous aborderons ensuite les limites qu'elles rencontrent pour mener à bien leurs actions avant de nous intéresser plus spécifiquement aux ressorts de l'Economie Sociale et Solidaire au sein de ces mêmes structures.

Présentation des associations:

Le SAJD et l'association Itinéraires sont deux structures ancrées au sein de la veille sociale. L'une comme l'autre s'attachent à développer, au travers de leurs suivis, l'autonomie des personnes. Leurs permettre de gérer seules un logement, du loyer au ménage en passant par la cuisine en s'attachant également à favoriser l'accès à des emplois (chantiers d'insertion par exemple) est un moyen de réinscrire des individus fragilisés dans la société.

Même si le public est ciblé (jeunes de 18 à 25 ans d'un côté et femmes avec ou sans enfant de l'autre) les situations sont variées et nécessitent une grande polyvalence de la part des équipes d'accompagnement pour épauler ces personnes en difficultés. L'accent est clairement mis sur le versant éducatif. Les professionnels vont aider, accompagner, conseiller mais ne vont aucunement se substituer à la personne aidée. Il s'agit d'aider des personnes à se reconstruire une identité sociale, une identité tout court.

Ces deux associations vont tout d'abord permettre d'assurer les besoins primaires. Par exemple le SAJD donne accès à une douche ainsi qu'une machine à laver, et Itinéraires s'occupe de l'hébergement d'urgence. Une personne dont ces besoins ne sont pas assurés ne peut être disponible pour cheminer et réfléchir sur les suites à donner et comment envisager sa situation. C'est le premier temps, le premier contact où commence la mise en confiance d'une personne en situation difficile face à un interlocuteur étranger. D'autant que ce premier contact s'effectue souvent dans un contexte de crise ou dans des conditions très précaires. Il peut s'agir de jeunes qui se retrouvent à la rue ou de femmes ayant subi des violences.

Le SAJD comme Itinéraires vont veiller à ce que les personnes qui sont venues les solliciter soient pleinement dans leurs droit. Que ce soit les aspects juridiques (divorces...), sanitaires (accès CMU...), locatifs (liens avec des bailleurs...), les équipes s'attachent à ce que les personnes puissent prendre connaissance de leurs droits et puissent en jouir correctement. Elles sont informées des démarches qui sont à leur disposition et accompagnées pour les réaliser. En les réhabilitant dans leur position de citoyen ayant des droits, les éducateurs peuvent démarrer le travail d'élaboration de l'individu sur sa situation. Celui-ci pourra alors réfléchir et travailler à un nouveau projet de vie.

S'agissant de rapports humains, la notion de dignité reste très présente. Et elle s'avère nécessaire pour construire alors en équipe entre l'utilisateur de l'association et l'éducateur voire le psychologue un projet global et individualisé d'accompagnement.

Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté (SAJD)

Le Service d'Aide aux jeunes en difficulté, (SADJ), est une association créée en 1984 dans le cadre de la Loi sur les Associations de 1901. Elle est à but non lucratif et sous la tutelle de l'Association Calvadosienne pour la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence (ACSEA) dans son département Insertion Prévention.

Le SAJD propose à tout jeune adulte majeur de 18 à 25 ans, garçons et filles en rupture avec leur milieu naturel et désocialisé, un accompagnement global et individualisé par des éducateurs qui fournissent divers services liés au logement, à l'emploi, l'accès aux dispositifs de secours financiers ou aux transports.

Plus spécifiquement, le SAJD s'occupe de jeunes en rupture avec leur milieu familial. Son but est de permettre à ces jeunes en difficultés de construire ou reconstruire des points de repères visant à leur stabilisation. Pour se faire ils les aident à accéder et à s'occuper d'un logement, et aussi à accéder à des formations ou à des emplois, à développer leur sensibilité artistique et leurs intérêts culturels.

Le SAJD est une plateforme centrale du secteur social pour le domaine du logement et de l'insertion, ils travaillent en réseau pour répondre précisément aux besoins de l'individu accompagné et compléter l'action de chacun. Par exemple pour l'insertion professionnelle, le SAJD est associé aux missions locales ou à des chantiers d'insertion. Pour la dimension logement, le SIAO ou les FJT viennent compléter et enrichir l'offre du SAJD.

Le financement du SAJD

L'association a un financement global d'à peu près cinq cent mille euros (500.000) par an pour un public de huit cents (800) jeunes. Elle est financée principalement par le Conseil Général du Calvados sur un budget de quatre cent mille (400.000) euros par an. Elle reçoit aussi des aides financières dans les comptes administratifs du Conseil Général de vingt-trois mille euros (23.000) par an dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) sur l'Accompagnement Sociale liée au Logement (ASL) de l'association. Elle bénéficie d'une petite subvention de la part de la

Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) pour les entretiens des logements dans le cadre de l'Allocation de Logement Temporaire (ATL). L'ATL amène quatre mille (4.000) euros à l'association par an car elle a 23 logements loués à des jeunes en difficulté sociale qui leurs apportent 23 loyers à la fin de chaque mois. Mais elle gère 33 logements dont 10 qui sont pris en charge par le Conseil General dans le cadre du Fonds.

Le SAJD étant sous tutelle de l'ACSEA, son financement vient de la part du Directeur du Département Prévention Insertion de l'ACSEA, qui comprend d'autres structures sociales comme le Service d'Action Préventive (SAP) et le Trait d' Union.

La Gouvernance du SAJD

L'association a été créée dans le cadre d'Association Loi 1901 qui définit une association comme une convention par laquelle deux ou plusieurs personnes se partagent, de façon permanente, leurs connaissances ou leur activité dans un but autre que le partage des bénéfices. Elle a été placée sous la tutelle de association l'ACSEA en 1984 qui regroupe plusieurs autres structures sociales du Département du Calvados, telle que le Service de l'action d'Préventive (SAP), Le Trait d' Union, Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO) et les Services Educatifs en Milieu Ouvert (SEMO).

Les administrateurs sont constitués d'une Directrice de Service, d'un psychologue, d'un éducateur spécialisé et d'une réceptionniste à temps partiel pour recevoir le public. Ses activités et les fonctions sont régies par les règlements de l'ACSEA. Les activités financières de l'association telles que son budget annuel doivent être contrôlées et approuvées par le directeur du Département de la prévention et de l'insertion de l'ACSEA.

Ils sont tenus par la loi d'établir et de maintenir un manifeste sur la réglementation intériorisée de l'association et ils doivent présenter les résultats d'une évaluation interne au directeur du Département de l'information lors de sa visite annuelle.

Ils doivent avoir régulièrement des assemblées générales, avec leur autorité de tutelle l'ACSEA, pour échanger des informations et des mises à jour, discuter sur le fonctionnement de l'association et faire en sorte que le directeur mobilise son équipe afin qu'ils mettent en place dans les meilleures conditions de travail pour une bonne gouvernance. Ces réunions sont nécessaires, car

elles donnent des possibilités complètes à la fois aux employeurs et aux bénévoles à parler de leurs satisfactions et les problèmes auxquels ils sont confrontés dans l'association.

Itinéraires de Caen

C'est une association créée en 1995 dans le cadre de la Loi des Association de 1901 qui est à but non lucratif par la fusion des deux associations, Fares qui est créé en 1975 et de l'Abri créé en 1981.

D'après les statuts de l'association nous précise que:

« Cette association a pour but de mettre à la disposition de toute personne isolée, avec ou sans enfants, en situation de détresse, une aide matérielle, morale et psychologique lui permettant de surmonter ses difficultés et de trouver sa place dans la société. Prenant en compte de façon prioritaire la personne dans sa globalité en respectant sa singularité, l'association ITINERAIRES, s'efforcera de comprendre ses besoins et contribuera à la recherche des moyens à mettre en œuvre. »

En pratique l'association Itinéraires, hormis pour la chiffonnerie, s'occupe de l'hébergement d'urgence par le biais de CHRS ou de foyers d'accueil d'urgence. Ils permettent notamment aux femmes subissant des violences conjugales de se reconstruire socialement dans un lieu protégé. Dans un deuxième temps l'association Itinéraires aiguille ces personnes pour favoriser leur autonomie dans les démarches judiciaires, administratives, sanitaires, professionnelles. Comme pour le SAJD il s'agit d'aider des personnes fragilisées à acquérir un logement, une formation, un emploi pour qu'elles se ré-approprient une dimension sociale et éviter la marginalisation.

Le Financement d'Itinéraires

Les associations Itinéraires de Caen regroupent plusieurs structures comme la Source-SAAS, le Fares-Abri à Caen, l'Etape à Lisieux. Itinéraires c'est aussi les Centres d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile (CADA) à Caen et à Lisieux, le CHRS Itinéraire à Lisieux et la CHIFFO à Caen. Par conséquent il y a un multi-financement pour l'association Itinéraires. Le principal

financier est l'Etat qui leur donne un financement très limité d'à peu près 70% qui est insuffisant pour l'association. Elles sont toutes financées sur des missions et non pas sur des objectifs fixés. Toutes ces structures sous l'égide d'Itinéraires n'ont pas le même statut car elles n'ont pas toutes les mêmes modes de financement, par exemple, le Foyer d'Accueil d'Urgence l'Etape à Lisieux est un foyer car il est financé par la Mairie et le Conseil Général. L'association se réunit tous les ans dans un Conseil d'Administration qui délibère sur le budget de l'association et rend des comptes. Ces comptes rendu sont une partie importante du fonctionnement de l'association, car la réhabilitation de leurs structures est dépendante du bon usage du budget de l'année précédente.

« ...oui non mais moi je pense aussi que c'est important de travailler un peu comme ça sous le regard parce que ce n'est pas un regard qui est jugeant c'est plutôt un regard aidant... »

Il va y avoir une nouvelle demande de l'Etat dans le cadre des « logiciel prestation-couts » de ces structures, qui sont de plus en plus obligées d'indiquer le nombre des personnes qui sont sorties de leurs services tels que l'ASL en logement autonomes soit dans le privée ou dans le public, et également pour le nombre des personnes qui ont pu obtenir des CDI ou des CDD (d'au moins 6 mois) grâce aux accompagnements dont ils ont bénéficié.

« ...Et puis au niveau financier il y a des rencontres annuelles..., c'est la première fois, tous les sept ans, et l'habilitation de nos structures dépend de ces évaluations-là.»

L'association a un budget total de l'année de quatre millions d'euros dont la Chiffonerie. Il y a dix-neuf mille euros qui sont dédiés à des places d'urgence ou des insertions.

« ...qu'on est par place urgence ou insertion à 19 vers dans les 19 000 euros à la place à peu près. ».

Les missions CADA sont des nouvelles missions introduites à la fin de 2003 par l'Etat pour les personnes demandeurs d'asile de la région, elles sont donc à moitié financées par l'Etat et à moitié par l'association cela permet à l'association de trouver un équilibre financier. Il est constitué de cinquante places, vingt places sur Caen et trente places sur Lisieux.

« ...On a des missions CADA, alors CADA c'est centre d'accueil des demandeurs d'asile, ça c'est une mission qui est arrivée fin 2003, début 2004 il me semble, fin 2003 les premiers, heu, donc on a, c'est à la demande de l'Etat aussi

qu'on a créé les CADA, alors là on a 50 places qui sont réparties de la façon suivante, il y a 20 places sur Caen et 30 places sur Lisieux. On s'est dit qu'on allait faire, enfin, ça correspond aussi à un croisement de différents besoins, l'état avait besoin de places CADA, et nous a eu un niveau financement, ça nous permettait de trouver un équilibre aussi, ... »

Elle reçoit vingt-cinq mesures de financement dans l'année de la part du Conseil Général dans les cadres de l'Accompagnement Social lié au Logement (ASL) et l'Accompagnement Vers et Dans le Logements (AVDL). Ce sont des services d'accueil pour tout public en urgence mais ils sont tout de même réservés aux familles, sur Lisieux, qui sont normalement accueillies dans des appartements. Ce sont des familles qui reçoivent souvent les minima sociaux mais qui n'ont pas assez pour subvenir aux besoins de leurs familles. Le Conseil Général finance aussi les postes d'encadrement de la structure. Il y aussi une grande partie de l'association qui est financée par des dons financiers et des articles des publics privées.

« ...les mesures ASL et AVDL, alors ASL c'est de l'accompagnement social lié au logement, c'est que des personnes qui sont passées dans nos structures obtiennent un logement dans le public ou dans le privé et heu les moments de passage c'est souvent des moments un peu fragile y a des personnes qui n'ont pas forcément eu d'appartement, chez les femmes c'est moins mais chez les hommes souvent c'est leur premier appartement souvent autonome, parce que souvent les hommes ou ils sortent de chez leurs parents ou ils sortent de couple, hein , donc hue y'en a beaucoup que soit l'âge qui n'ont jamais vraiment eu d'appartement donc avec tout ce que ça veut dire d'apprentissage, donc là on peut faire ce qu'on appelle ces mesures ASL, mesures d'accompagnement lié au logement, donc on accompagne ce moment de passage pendant 9 mois ou pendant 6 mois on peut les accompagner donc pour voir comment ils s'installent dans l'appartement, qu'ils repèrent autour du quartier les organismes qui leurs sont utiles, voir si ils arrivent à payer régulièrement leur loyer, les charges, tout ça... »

La gouvernance d'Itinéraires

Les dirigeants de l'association ne sont pas totalement libres dans la prise des décisions concernant leurs structures. Les activités et le personnel de l'association itinéraire sont encadrés par la loi du 2 janvier 2002 qui a rénové l'action sociale et médico-sociale :

« Art. L. 116-2. - L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égalité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire. »

L'ensemble des associations de Itinéraires sont sous la tutelle de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) du Calvados. La DDCS est née de la loi de 2002, elle est l'agence sociale du remodelage des services de l'Etat qui s'occupent des affaires de la jeunesse et du monde associatif. Elle exerce dans le champ de la cohésion sociale en matière de politique importante concernant ce domaine de l'Etat. Toutes les structures de l'association sont obligées de respecter les textes de la législation qui encadrent les missions des structures sociales sur le territoire Français. La DDCS veille sur l'ensemble des structures et doit se réunir une fois tous les ans pour obtenir leurs rapports annuels de leurs activités. Elle supervise aussi et analyse les résultats d'évaluations internes de ces différentes associations. Elle se doit donc d'avoir un Conseil d'Administration qui comprend, un Directeur Général pour toutes, une Directrice Adjointe, les différents Chefs de Services des différentes structures, des Trésoriers et le restant des différentes équipes. Elle doit remettre un rapport précis sur les activités et le fonctionnement de l'association tous les cinq ans à la DDCS.

« La DDCS est partout donc la DDCS voit bien les associations qui sont présentes dans les structures mais on a des rapports d'activité et tous les cinq ans on a nos projets d'établissement à réécrire et on a une évaluation interne à faire, à envoyer à la DDCS, ... »

Les Conseil d'Administration se réunissent une fois tous les deux mois des réunions qui s'appellent des 'Bureaux'. Ils sont dirigés par le Directeur, qui agit sur les délégations des Conseils d'Administrations, la Directrice Adjointe, qui à son tour agit sur les délégations du Directeur, un membre du Comité d'Entreprise (un délégué du personnel des structures, un comptable) qui est invité par le Conseil. Le Directeur tient des réunions tous les quinze jours et il prend des

orientations lors de ces réunions. Lors de ces réunions, il y a un compte rendu de la part du Directeur sur les différents projets des différentes structures de l'association, sur les avancements, les différentes difficultés qu'ils affrontent et sur les projets à venir. Le Directeur General est sous le contrôle du Conseil d'Administration, il est donc limité dans ses prises de décisions et dans l'autorisation de certaines dépenses pour l'ensemble des structures.

Il s'agit d'une association contrôlée par l'État qui exerce des contrôles sur les structures à travers les différentes missions diverses. Par exemple les structures sont évaluées dans les missions CADA et les exigences sur les logements ASL et AVDL. Les dirigeants de l'association ne sont pas totalement libres dans la prise des décisions concernant leurs structures.

« Dans les CADA on nous demande beaucoup de choses d'évaluation effectivement... »

Les structures, au niveau individuel sont obligées par la Loi de 2002 de tenir des Conseils de Vie Sociale tous les mois, qui sont animés par les différents Chefs de Service.

« Si il y a des écarts trop importants entre l'argent qu'on reçoit pour nos missions et voilà, on peut ne plus avoir l'habilitation, ou si on ne respecte pas les textes législatifs qui encadrent nos missions, je veux parler principalement de la loi de 2002, je sais que l'état est très attentif à tout ce qui est bien traitance et participation et les droits des usagers »

Ces Conseils de Vie Sociale ne sont pas des lieux de prise de décisions, mais sont des lieux qui donnent le droit d'expression aux résidents, leur permet de donner leur point de vue sur le fonctionnement de la structure, leurs ressentis et leurs besoins divers. Toute l'équipe des structures, qui comprend des Travailleurs Sociaux, des Educateurs Spécialisés et le Psychologue doivent assister à ces conseils de vie sociale. La présence du psychologue est d'assurer les résidents de l'expression de leurs opinions et aussi de clarifier certaines situations auprès des équipes. Il peut aussi avoir la présence d'un personnel de la Mairie à la réunion car que ce sont des réunions très ouvertes. A la fin du conseil de la vie sociale, le chef de service doit donner un compte rendu qu'elle doit faire signer à la DDCS qui doit à son tour l'analyser sous forme d'une évaluation interne. Il a eu l'introduction d'une nouvelle forme d'évaluation cette année sous forme d'évaluation extérieure qui sera répétées tous les sept ans.

Des Limites à ces actions:

Tout d'abord les **budgets** peuvent constituer un frein à la mise en place de certains accompagnements et également limiter le volume de personnes pouvant bénéficier de ces aides. Ces deux associations sont très sollicitées, et ne peuvent pas répondre à toutes les demandes. Pour Itinéraires notamment il y a une liste d'attente pour accéder à une place au sein d'une des structures du CHRS (même s'il reste toujours quelques places disponibles pour les accueils d'urgence) c'est pourquoi l'association collabore avec une autre association: les amis de Jean Bosco qui est en charge des nuitées d'hôtel pour pallier à ce manque.

Mais cette limite n'est pas toujours mal perçue, puisqu'elle peut aussi servir de moteur pour une juste utilisation des fonds alloués. L'ensemble des coûts doivent être justifiés par l'action menée, cela impose un travail de réflexion en amont pour s'assurer de l'efficacité et de la viabilité des projets.

Le **cadre législatif** représente une contrainte dans l'autonomie pour les structures et associations du secteur médico-social, celles-ci répondent aux besoins identifiés par l'Etat. Cette mise en concurrence pour des objectifs précis peut limiter la marge de manoeuvre des associations pour adapter leurs prises en charge aux personnes accueillies et aux besoins observés. En effet les budgets déjà limités sont liés à l'accomplissement de ces missions précises pour lesquelles l'Etat attend des données particulières. Le projet d'établissement par exemple est un dispositif nécessaire qui est un dispositif lourd

Une autre limite observée est directement issue de la **personne aidée**. Le travail mis en place, même s'il possède tous les aspects correspondant aux besoins de l'utilisateur, peut déboucher sur une impasse. Le cheminement pour que la personne entame ses démarches d'autonomisation peut prendre du temps et même nécessiter que l'utilisateur sorte de l'accompagnement pour y revenir ultérieurement. Ce qui pourrait être considéré comme un échec n'est qu'une pause dans un accompagnement. Mais du point de vue statistique l'utilisateur est sorti de la structure sans logement ni emploi et quand il reviendra sera considéré comme un nouvel individu. Parfois le simple fait de devoir faire des démarches administratives liées à leur changement de statut (parent isolé par exemple) leur est impossible.

Enfin une limite qui n'est que potentielle actuellement c'est la difficulté de quantifier, d'**évaluer** l'activité et l'**utilité sociale**. S'agissant de critères qualitatifs pour la restauration de la personne il est difficile d'évaluer la réussite ou l'évolution d'un accompagnement. Comment faire ressortir par les statistiques qu'une personne est effectivement autonome et insérée socialement. L'Etat demande par exemple les chiffres d'accès aux logements, ainsi que l'obtention de CDI ou de CDD de plus de 6 mois. Mais ces indicateurs semblent parcellaires, ils sont révélateurs d'un moment ponctuel dans la trajectoire d'une personne mais ne représentent en rien une finalité. L'accès à un logement ou à un emploi peuvent être temporaire si la personne n'est pas correctement intégrée socialement. Si cette limite n'est que potentielle actuellement, c'est parce que les évaluations internes et externes n'ont débuté que récemment et sont actuellement en cours. Celles-ci pourraient viser à rationaliser ces actions sociales et leurs coûts inhérents et pourraient déboucher sur des objectifs chiffrés comme pour les structures d'insertion professionnelle (comme pour la Chiffo par exemple) pour justifier de leurs subventions. Une telle manière d'évaluer l'action sociale risquerait de biaiser les actions menées et de limiter leurs effets. Par exemple augmenter artificiellement le nombre de CDD pour répondre aux objectifs chiffrés sans que ces emplois ne soient stables dans le temps. De telles réponses apportées n'auraient aucune utilité sociale réelle.

L'ESS dans tout ça?

Enfin cette action sociale s'inscrit-elle dans l'Economie Sociale et Solidaire?

D'après la CRESS, les fondements de l'ESS sont la non-lucrativité, la libre adhésion, la solidarité, et la gestion démocratique.

Pour l'association **Itinéraires**, la **non-lucrativité** est respectée, la **libre adhésion** également, en revanche pour la **solidarité** (adhérer et participer à un projet collectif d'entreprise) et la **gestion démocratique** nous ne sommes pas dans l'ESS, même si l'influence de la loi de 2002 en appuyant les droits des usagers recrée en partie ce concept. En effet des conseils de vie sociale doivent être organisés plusieurs fois chaque année, même si ce n'est pas un lieu de décision, c'est un lieu d'écoute et de travail préparatoire pour le fonctionnement de la structure et pour identifier les besoins de ses usagers. Ces deux critères ne sont donc pas entièrement respectés. Ainsi le projet collectif d'entreprise de l'ESS est remplacé par des missions imposées par l'Etat et le cadre

décisionnel, constitué alors de salariés, est chargé de mettre en oeuvre ces objectifs définis en respectant la réglementation en vigueur. L'initiative n'est pas du ressort des adhérents ce qui nous éloigne de l'ESS.

Pour le **SAJD** qui est un département insertion et prévention sous tutelle de l'association ACSEA, c'est au sein de l'ACSEA que l'on retrouve les fondements de l'ESS.

On retrouve alors la **non-lucrativité**: l'hébergement n'est pas un secteur qui rapporte directement, tout au plus il limite d'autres coûts à posteriori, l'ACSEA pour sa branche SAJD dépend du Conseil Général principalement et l'ensemble des fonds permettent juste le fonctionnement de la structure, aucun bénéfice à réinvestir n'est produit si ce n'est de l'intégration sociale.

La **gestion démocratique** lors des Assemblées Générales est respectée, chaque adhérent est appelé à être présent ou à se faire représenter lors des Assemblées Générales ou ordinaires où chaque adhérent constitue une voix délibérative.

Pour la **libre adhésion** et la **solidarité**, à l'échelle de l'ACSEA on retrouve ces deux piliers, les membres adhérents de l'association étant partie prenante des décisions et directions prises à hauteur d'un adhérent représentant une voix délibérative et qui ont défini la mise en place des différentes branches que constitue l'ACSEA.

Toutefois on peut noter que ces fondements de l'ESS disparaissent donc au niveau du SAJD qui est une branche exécutive de l'ACSEA. Elle perd en autonomie pour répondre à des missions et se retrouve donc limitée dans son fonctionnement. Face à ces limites et dans le but de prolonger le travail entamé, le SAJD a créé une association nommée «les Pistes». Cette activité annexe au SAJD est encadrée par les mêmes éducateurs qu'au sein du SAJD. Cela montre la volonté de continuité dans ce qui est proposé par l'association «les Pistes».

Elle avait initialement pour vocation de permettre à des jeunes en difficultés de mettre en place un séjour aux sports d'hiver. Mais progressivement d'autres activités se sont greffées toujours en lien avec ce qui est développé au SAJD.

Par exemple un atelier de rénovation de meubles a été créé, il va promouvoir les savoirs-faire des jeunes et leur permettre de vendre le fruit de leur travail et va également aider les jeunes accédant à un logement à s'installer à moindre coût avec des éléments pouvant être réalisés par leurs soins. Le but

étant d'apprendre à consommer autrement qu'en allant dans les grandes enseignes de distribution et de mobilier.

C'est également un moyen de modifier les rôles de chacun. Les jeunes accompagnés au SAJD peuvent dans l'association les Pistes montrer aux éducateurs ce qu'ils savent faire et même se placer en position de professeur. Le travail de valorisation débuté au SAJD passe ainsi à une étape supérieure, le jeune aidé peut devenir l'aidant, il peut mettre en avant ses savoirs-faire et gagne en confiance.

Cette démarche en deux temps concomitants semble pertinente. le SAJD entame un travail social, éducatif pour permettre aux jeunes de gagner en autonomie et accéder à un logement. Et simultanément l'association «les Pistes» va appuyer cet accompagnement et valoriser les jeunes à travers ses différents rôles et actions, et ainsi les conforter dans la nouvelle position sociale qu'ils occupent. Ce partenariat entre une action cadrée et subventionnée par l'Etat et les collectivités locales avec une association autonome financièrement et totalement libre de son orientation est un bon modèle de coopération et de l'intérêt de l'ESS dans tous les secteurs.

De manière générale ces deux associations sont des carrefours de l'action sociale. Elles servent de passerelle vers d'autres associations ou structures. Elles sont des points d'entrée dans un accompagnement social qui lui rejoint souvent l'ESS notamment dans le cadre de l'insertion. Par exemple l'association Itinéraires adhère aux réseaux FNARS (Fédération Nationale des associations d'Accueil et de Réadaptation Sociale) et «tissons la toile». Il s'agit donc de mutualiser des actions et des acteurs locaux pour pérenniser l'aide sociale.

Conclusion:

Dans le cadre du secteur médico-sociale, bien que l'on trouve de nombreuses associations, la place de l'ESS peut sembler faible. Pourtant face aux limitations liées aux coûts pour l'Etat et les collectivités locales ainsi que les contraintes liées aux législations en vigueur, le modèle de l'ESS peut sembler pertinent et l'exemple du SAJD et son association «les Pistes» est très parlant.

On peut certes y voir une instrumentalisation des associations. Mais le cas échéant, si ce type de fonctionnement peut pérenniser l'action sociale autant le développer. Le financement étant souvent un point crucial pour les activités sociales, le modèle de l'ESS ne peut qu'apporter une plus-value et semble très adapté au secteur médico-social. On y travaille à l'échelle locale en y véhiculant des valeurs humaines.

De manière plus générale, les structures de l'aide sociale ont des actions à moyens et longs termes qui visent à réduire au final le coût de cette aide sociale. Intégrer l'ensemble des citoyens dans la société, leur permettre d'être autonome est une première étape dans un développement durable de la société à l'échelle locale.

ANNEXE 1

Sources:

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&dateTexte=&categorieLien=id>

[http://lettre.basse-normandie.pref.gouv.fr/article/7/28/Creation de la direction departementale de la cohesion sociales DDCS.html](http://lettre.basse-normandie.pref.gouv.fr/article/7/28/Creation_de_la_direction_departementale_de_la_cohesion_sociales_DDCS.html)

<http://www.chiffo.org/informations.php>

<http://www.aajb.fr>

<http://www.veille-sociale-14.org>

<http://www.acsea.fr>

ANNEXE 2

Entretien avec la directrice adjointe de l'association Itinéraires, Mme Toutain.

donc voilà donc l'hébergement c'est l'ensemble de ces structures là dont je vais vous parler, donc y'a l'atelier chiffonnerie qui fait aussi partie d'Itinéraires

-on a des camarades qui y sont allé d'ailleurs

-donc Itinéraires c'est et l'hébergement et l'insertion et moi j'suis responsable de l'hébergement voilà. Alors comment on fait je commence à vous présenter les structures, vous avez des questions ?

- ba les questions ça commençait par heu, c'est par rapport a la structure

-ok, donc Itinéraires initialement s'occupe principalement de femmes seules et de femmes avec enfants, donc il y'a des foyers d'urgence juste a coté il y'a le foyer la source qui est un CHRS d'urgence, heu, donc qui accueille 34 personnes femmes seules et femmes avec enfants. Donc quand on peut être accueilli d'urgence il n'y a pas de procédure de pré-admission, c'est à dire que une personne se retrouve à la rue, quitte son domicile est mise à la porte d'une institution, sort de prison, sort d'une cure, heu, ne sait pas où aller, elle peut appeler, et on ne lui demandera pas, on lui dira simplement que la structure est une structure collective même si ce sont des chambres individuelles il y'a un fonctionnement collectif et que la seule condition pour qu'elles soient acceptées c'est qu'elles respectent ce mode d'accueil, voilà donc y'a 34 places, donc dans les 34 places il y'a 4 places qui sont spécifiques qui sont réservées à ce qu'on appelle le protocole conjugal, depuis 2006 il y'a eu un protocole qui à été mis en place , il y'a des personnes qui se sentent en ssss , qui ont un sentiment d'insécurité immédiat ou qui sont dans une violence telle à un moment puis c'est accueilli immédiatement dans un collectif, donc y'a 4 places qui sont dédiées, qui sont très souvent utilisées c'est à dire que là les personnes appellent ou un voisin appelle, ou un travailleur social appelle, ou la gendarmerie nous amène quelqu'un qui est dans une situation de violence immédiate et qui a besoin d'être protégée immédiatement. Donc elles sont accueillies ici. Donc ça c'est le CHRS euuuu urgence sur caen, donc les équipes, l'équipe c'est une équipe de travailleurs sociaux, heu moniteurs éducateurs à la source et éducateurs spécialisés. Le CHRS fares qui est juste de l'autre coté en face c'est un CHRS d'insertion, donc il est plus gros puisqu'il y'a 49 places, donc toujours hébergement collectif "aussi au départ ??" mais on a 10 appartements donc les personnes il y'a à peu près 7-8 familles qui sont dans le collectif, et après elles passent heu dans les appartements et c'est un CHRS d'insertion c'est à dire que le temps est plus long et puis que l'équipe fait l'accompagnement social aussi de ces personnes là c'est à dire qu'ils s'occupent de tous leurs dossiers que ça soit sur le logement sur la santé sur la scolarité, sur la formation fin, ils apportent une aide suivant ce que demande la personne parce que c'est toujours la personne l'association de l'accueil, de l'hébergement de l'écoute et de l'orientation.

-mais il y'a une situation vraiment transitoire ?.

- moui voilà ça peut être effectivement sur un CHRS ou alors ça peut être sur un appartement d'une autre ville , ça peut être heu, fin, voilà hein donc l'équipe de farev c'est pareil travailleurs sociaux moniteurs éducateurs, éduc spéc, aussi conseillère en économie sociale et familiale et assistante sociale composent l'équipe. Donc sur le site et maintenant sur le même terrain puisque ça traverse, heu, notre terrain traverse tout, heu , y'a heu, pour la nuit des auxiliaires de nuit, donc y'a un auxiliaire de nuit qui est en charge de veiller sur l'ensemble des structures il dort sur la source, je dis il dort parce qu'entre minuit et 6h du matin il peut s'allonger ce qu'on appelle une veille couchée, mais il peut être aussi appelé ou pour un protocole violence ou quelqu'un qui va pas ou la il l'obligation de se lever, donc les équipes sont pas très mixtes, à la source y'a un éducateur, au CHRS il n'y a plus d'éducateur, et dans les veilleurs il y'a un veilleur, il y'a un CHRS aussi «l'Abris» qui est rue de Bayeux, qui a 15 places, et là ils n'accueillent que des femmes seules, donc c'est que des femmes seules ce qui ne veut pas dire que les femmes n'ont pas d'enfant ou en tout cas qu'elles ne les ont pas avec elles, donc ce qui veut aussi dire que c'est des femmes qui ont une certaine fragilité quand même parce que souvent les femmes elles sont quand même avec leurs enfants donc c'est ou des femmes qui n'ont pas eu la capacité de s'en occuper ou qui ont fait le choix de ne pas s'en occuper ou que les enfants ne veulent pas voir enfin bon ça pose des problèmes spécifiques il y'a des fragilités particulières, donc accueil en collectif et accueil dans les chambres autour de «l'Abris», une équipe d'éducateurs, pareil assistants sociaux, moniteurs éducateurs, éducateurs spécialisés et là il y'à 2 hommes, et 2 femmes. voilà,

- est-ce qu'il y'à possibilité d'avoir , un organigramme ?

- il faudrait que, je demanderai.

- ou ne serait-ce qu'avoir le nombre de personnes qui travaillent dans la structure ?

- farev ils sont 6 , là ils sont 4 , là ils sont , et heuuuuuu, il y'a heuu, voilà ça c'est le nombre qu'ils sont, voilà ça c'est sur Caen , alors le boulevard Leroy, SAS c'est un service spécifique d'accueil de jour, c'est un appartement qu'il y'a dans Caen , assistantes sociale y travaillent, c'est un accueil de jour ouvert du lundi au vendredi accueil sur rendez-vous le matin et l'après-midi rendez-vous, sont accueillies des personnes dites non sectorisées c'est à dire sans hébergement qui n'ont pas de logement a elles dans le public ou dans le privé, hein, donc elles sont ou dans les foyers d'urgence ou elles sont au 115, a l'hôtel, ou dans des squats, ou chez des amis, et donc elles viennent voir le SAS pour avoir , souvent c'est le logement, et le SAS s'occupe aussi des protocoles violents, c'est une particularité des personnes qui sont dans leur appartement qui vivent encore en couple, mais qui se posent des questions par rapport aux violences conjugales, et elles peuvent venir pour avoir des info élaborer un peu, heuuu, leur pensée autour de ça et se dire bon , voilà, donc ça c'est le SAS, c'est a Caen. A Lisieux foyer d'accueil d'urgence «l'Etape» voyez là on dit foyer d'accueil et la on dit CHRS d'urgence, parce que c'est pas le même financement, le foyer d'accueil d'urgence «l'Etape» n'a pas eu de statut CHRS, heuu, il a un statut de foyer, c'est à dire qu'il y'à un multi-financement Etat, Conseil Général, mairie, enfin voilà, ce qui précarise un peu parce q'il suffit qu'un partenaire se retire, c'est plus complexe, 27 places femmes seules et femmes avec enfants, donc à Lisieux dont un mi-

lieu plus rural, heuuu protocole d'accueil du lieu : violence aussi , ils accueillent aussi des femmes dans le cadre du protocole il y'à 2 places de dédiées, autant toutes ces structures «farev» «l'Abris» «la Source» ont été refaites, c'est neuf ça fait un an et demi qu'on est là , «l'Abris» aussi on a gardé la maison qu'on avait on l'a aménagé, heu, on a été obligé hein de le faire parce que d'abord on accueillait pas de façon décente entre " c'est à dire qu'à «la Source» quand on était rue de Bayeux des femmes pouvaient être a 2 ou 3 dans des chambres, des femmes qui ne se connaissaient pas , qui se voyaient en urgence, voyez 'fin c'est la promiscuité, pas d'intimité donc on était pas du tout aux normes et on a construit sur ce lieu là ces 2 bâtiments là, donc là chaque femme qui est accueillie a une chambre individuelle, un sanitaire privatif et il y'a des repas qui peuvent être pris en commun ou dans des cuisines, hein parce qu'à l'étage il y'a des cuisines, alors tout ça ça a été refait, et à «l'Etape» c'est pareil c'est une jolie maison qui est dans un parc mais elle est pas du tout fonctionnelle et on va réaliser la même opération et en février on va récupérer des logements aussi dans lesquels on a fait des travaux et qui correspondront à ce que l'état nous demande et que sera un sera quand meme un accueil de plus de qualité des personnes, donc c'est assez important, heuuu et puis le CHRS a Lisieux, c'est le seul lieu ou on s'occupe d'hommes, alors pourquoi on s'occupe d'hommes alors que je vous ai dit que Itinéraires s'occupe quand même principalement des femmes, parce que sur le territoire initialement c'est reparti comme ça hein c'est une question d'histoire, l'association Itinéraires initialement s'occupait des femmes, l'association vivre s'occupait des hommes et l'association jbr Jean Boscot s'occupait des familles. Vers 2001 nous avons repris le foyer «l'Etape» qui appartenait à l'association «l'Etape» qui était à Lisieux, mais «l'Etape» heu l'association, heu, n'existait plus, donc l'Etat nous a demandé de reprendre cette structure là mais, c'était accompagné d'une autre demande, comme on était sur Lisieux on ne devait plus s'occuper simplement des femmes mais de l'ensemble de la population qui avait des besoins donc une étude avait été faite, et signalait effectivement heu le manque pour des hommes, des jeunes hommes principalement donc on a dit ok et on a construit un CHRS a Lisieux ça a d'abord été 10 lits et aujourd'hui on est à 17 alors la structuration est différente sur Lisieux puisqu'on a pas eu l'argent pour construire du collectif, car ça coute plus cher, donc y'a une maison "mère" dans laquelle 2 éducateurs qui travaillent, un homme et une femme, un éducateur spécialisé et un moniteur éducateur. Donc leurs bureaux sont là y'a une cuisine, une salle a manger, les hommes viennent 2 fois semaine manger, faire des repas, y'a des réunions, enfin bon c'est un lieu collectif mais ils sont logés dans des appartements extérieurs tous, ce qui veut dire que la nature du travail change pour les éducateurs, eux ils sont obligés d'aller dans les appartements et aller dans les appartements bah c'est une autre façon de travailler

-bah oui parce que du coup on rentre chez les gens.

- On rentre chez les gens, alors euhhh tant a «farev» qu'à «l'Abris» et au CHRS d'insertion il y'a aussi des appartements, mais c'est des personnes qu'on connait car elles sont passées par le collectif et puis après ils sont dans les appartements, bon, mais c'est jamais simple hein d'aller chez les personnes, donc c'est une autre façon pour les éducateurs d'apprendre a travailler. «La Source» y'a pas d'appartements à l'extérieur, le SAS gère aussi des appartements ce qu'on appelle des appartements ALT, c'est des appartements d'urgence, ALT ça veut dire allocation de logement temporaire voilà, et heu c'est 9 appartements pour des personnes qui sont en

urgence, on a mis en place ces appartements là puisqu'on était dans notre petite maison rue de Bayeux, il y'avait des familles qu'on ne pouvait pas accueillir, les grandes familles parce que déjà les pièces étaient petites c'était compliqué, les adolescents c'était compliqué de faire dormir des grands garçons dans des petites chambres avec leurs maman, donc c'est pour ça qu'on avait créé ces appartements en extérieurs, on en a 9, c'est le SAS qui les gère. Voilà, et on a des missions CADA, alors CADA c'est centre d'accueil des demandeurs d'asile, ça c'est une mission qui est arrivée fin 2003, début 2004 il me semble, fin 2003 les premiers, heu, donc on a, c'est à la demande de l'Etat aussi qu'on a créé les CADA, alors là on a 50 places qui sont réparties de la façon suivante, il y'à 20 places sur Caen et 30 places sur Lisieux. On s'est dit qu'on allait faire, enfin, ça correspond aussi à un croisement de différents besoins, l'Etat avait besoin de places CADA, et nous heu au niveau financier ça nous permettait de trouver un équilibre aussi, donc c'est les 2. Donc ce qu'on a fait c'est qu'on a appuyé la mission CADA sur des missions déjà existantes, donc le foyer «farev» qui fait de l'insertion à 5 appartements CADA et s'occupe puisque «farev» s'occupe des femmes avec enfants, s'occupe des femmes avec enfants, à «l'Abris» CHRS donc 5 appartements pour femmes seules, donc femmes seules demandeuses d'asile qui ne restent pas forcément seules puisque souvent elles attendent un bébé donc «l'Abris» les garde quand même avec un bébé, et du coup à «l'Etape» ou y'avait des hommes des femmes on accueille tout publics mais c'est principalement des familles sur Lisieux toujours en appartements les mesures asl et avdl, alors asl c'est de l'accompagnement social lié au logements, c'est à dire que des personnes qui sont passées dans nos structures obtiennent un logement dans le public ou dans le privé et heu les moments de passage c'est souvent des moments un peu fragiles y'a des personnes qui n'ont pas forcément eu d'appartement, chez les femmes c'est moins mais chez les hommes souvent c'est leur premier appartement souvent autonome, parce que souvent les hommes ou ils sortent de chez leurs parents ou ils sortent de couple, hein, donc heu y'en a beaucoup quelque soit l'âge heu qui n'ont jamais vraiment eu d'appartement donc avec tout ce que ça veut dire d'apprentissage, donc là on peut faire ce qu'on appelle ces mesures asl, mesures d'accompagnement lié au logement, donc on accompagne ce moment de passage pendant 9 mois ou pendant 6 mois on peut les accompagner donc pour voir comment ils s'installent dans l'appartement, qu'ils repèrent autour du quartier les organismes qui leurs sont utiles, voir si ils arrivent à payer régulièrement leur loyer, les charges, tout ça, Et la vdl donc c'est l'allocation vers et dans le logement, là c'est le Conseil Général qui paye, là c'est l'Etat, heuuu c'est des personnes heu c'est tout récent hein comme mesure, y'a des personnes, y'a, y'a un quotient à ne pas dépasser pour avoir le droit a une asl donc c'est les minima sociaux souvent et y'a des personnes qui travaillent en intérim et tout qui dépassent un peu mais qu'ont quand même besoin de l'asl hein c'est pas parce qu'ils gagnent un peu plus d'argent qu'ils n'en ont pas besoin, donc la vdl permet cette chose là hein donc on peut aussi les accompagner parce que c'est vrai qu'il y'a encore 2-3 ans y'avait des personnes, c'est vite fait de travailler en intérim de gagner 1100, 1200 hein alors qu'on a quand même besoin, hein donc la vdl le permet. Alors sur chaque structure heu il y'a un psychologue, il y'a des réunions toutes les semaines sur chaque structure, je vous ai pas dit aussi que pour chaque structure y'a un chef de service, alors y'a un chef de service là on va reprendre là, heu derrière, donc heu CHRS «l'Abris» et «farev» c'est Mme Lefol, l'insertion c'est Mme Lefol qui est responsable, heu «la Source» heu on a fait

un peu par mission hein le CHRS donc d'hébergement «la Source» et la mission d'accueil de jour du SAS c'est Mme Baroi hein parce que ça c'est de l'urgence et foyer «l'Etape» et Lisieux c'est Mme Vieux qui se retrouve avec de l'urgence de l'insertion et du CADA mais elle est toute seule sur Lisieux alors, voilà on était obligé de... mais elle a une mission supplémentaire, Mme Lefol a aussi la mission CADA hein y'a des CADA là aussi en plus y'a des CADA pour ces personnes là, donc y'a un chef de service dans chaque structure vraiment y'a une réunion par semaine de 3h ou l'ensemble de l'équipe est présente la chef de service et pendant ces réunions là y'a au moins pendant une heure et demi un psychologue qui est là un peu en supervision de l'équipe pour que les personnes parlent, bah disent les choses qui sont les plus difficiles pour eux ou alors un besoin d'éclairage un peu plus technique spécifique sur les pathologies sur comment s'y prendre, donc sur chaque structure y'a cette aide psychologique.

-et les réunions c'est entre euuuuuu ?

- alors par exemple a «l'Abri» c'est les 4 éducateurs de «l'Abri», le veilleur de nuit si ces horaires le permettent, la chef de service et le psychologue pendant une heure et demie voilà hein , donc sur chaque structure c'est ???? donc Mme Lefol elle a 2 réunions semaine , pareil pour Mme Baroi puisqu'à «la Source» et au SAS et «l'Etape» elle en a 2 aussi puisqu'elle doit être a «l'Etape» et a Lisieux, c'est important pour nous ces réunions puisque c'est des moments d'échanges d'informations donc Mme heu, toutes les information qui viennent d'associations de l'extérieur que des chefs de service donnent, heu des informations que les équipes font remonter c'est le suivi des dossiers, c'est la gestion des choses qui vont qui vont pas des problèmes techniques etc, donc c'est pas de trop hein 3h de réunion, mais on ne peut pas tellement dégager plus

-est-ce que c'est le même psychologue qui intervient,

-alors, «fares» et «l'Abri» c'est le même, Fabrice fait «fares» «l'Abri» et «la Source», et Dominique, donc c'est un homme et un femme, heuuu SAS «l'Etape» heuuuuuuuuuuuuuuuu et CHRS c'est Dominique c'est une femme qui intervient, et c'est des personnes, autant Dominique intervient dans les structures qu'à Itinéraires, et Dominique s'occupe aussi elle a une autre mission heu les femmes qui sont accueillies dans le cadre d'un protocole violent on peut leur proposer heu des entretiens psychologiques alors que ces psychologues là ne voient pas ou exceptionnellement les résidentes, les résidentes sont envoyées vers les CMP les centres médico-psychologiques heu voilà parce qu'elles n'ont pas vocation à rester ici et entamer un suivi, mais bon ,exceptionnellement remi ou Dominique peuvent les voir, mais il est proposé aux femmes qui arrivent dans le cadre du protocole des entretiens avec Mme Chino qui est donc la psychologue parce que l'expérience apprend qu'au moment des crises c'est des moments ??????? parler un peu de ce qui se passe. donc heu elle a cette mission là et elle se déplace par contre là Mme Chino se déplace sur les structures pour rencontrer les personnes si elles le souhaitent et donc plus de la moitié des personnes à qui l'on propose demandent ce rendez-vous ça peut aller jusqu'à 3 rendez-vous, après c'est aussi pour une réorientation ailleurs hein voilà,

-Après on s'intéresse aussi mmmmm, (rires), on s'intéresse a l'aspect financier de la chose

- financement de l'Etat, dotation globale, qui est insuffisante bien évidemment, donc y'a débat, financement Etat pour tout, hein donc comme je vous ai dit on a quelques sous de la mairie, Conseil Général pour «l'Etape», et puis y'a une mesure ASL qui sont financées par le CG, on a 25 mesures dans l'année

-et du coup vous avez une idée à peu près de ce que ça représente en terme de budget un peu ?

- alors notre budget total c'est 4 millions d'euros mais y'a la chiffonnerie dedans, mais après je peux pas trop vous dire sinon je vous dirais des bêtises, mais je peux quand même vous dire qu'on est par place urgence ou insertion à 19 vers dans les 19 000 euros à la place à peu près

-d'accord

-ce qui est un peu cher puisque l'Etat nous demande d'être à 18 000, 18 300 je crois. alors bien sûr on a des lois qui encadrent nos missions on a principalement la loi de 2002 qui fait obligation de donner certains documents aux personnes par exemple pour chaque personne qui arrive on doit lui donner un livret d'accueil elles doivent signer un contrat de séjour, y'a un contrat individualisé, on peut lui remettre le règlement intérieur, on doit lui donner une liste de personnes qualifiées c'est à dire qu'en cas de litige elle peut se retourner, donc ça c'est important et on doit créer aussi ce qu'on appelle les conseils de vie sociale par structure et ces conseils de vie sociale c'est des lieux d'expression principalement des résidents, il doit au moins y'en avoir 3 par an c'est pas des lieux de décision, c'est des lieux de transmission de l'information on a obligation de dire dans ces lieux là par exemple des changements des locaux par exemple des trucs comme ça d'en parler de présenter tous les mouvement doivent passer en conseil de vie sociale, donc c'est moi qui les anime ces conseils dans chaque structure donc ça m'en fait quelques uns, [rires] dans l'année voilà mais c'est intéressant hein alors dans ces conseils de vie sociale y'a les résidentes, elles viennent généralement assez nombreuses, dans certaines équipes c'est l'ensemble de l'équipe qui est là dans d'autres c'est les équipes qui travaillent à ce moment là tout dépend des horaires, la chef de service, et un membre du CA aussi qui participe et puis moi voilà, on peut faire venir aussi des interlocuteurs extérieurs on peut faire venir quelqu'un de la mairie pour parler du logement, on peut ramener j'sais pas sur les soins une infirmière un médecin spécialisé, enfin on peut faire venir heuuu

-c'est une réunion très ouverte

- oui très ouverte oui, c'est l'ordre du jour est fait avec le résidentes avant, et y'a aussi l'obligation qui est un, un compte rendu qu'il faut signer, de cette réunion là

- heuuuuuuuuu ensuite au niveau des objectifs de fonctionnement il y'a deux parts importantes l'hébergement, l'insertion, il y'a un travail au niveau social dont vous parliez tout à l'heure y'a un projet individuel y'a des choses qui sont pour chaque ?

- oui alors c'est une obligation c'est un projet individuel en urgence évidemment le projet n'est pas le même qu'en insertion, en urgence c'est vrai que les personnes elles arrivent, heu donc elles peuvent arriver très très mal pour x raisons pas forcément à cause de coups parce qu'elles sor-

tent de la rue de l'hôpital, de cure, viennent d'être quittées même sans violence mais simplement le fait d'être quitté est une violence, pour elles. Elles se retrouvent seules ou seules avec les enfants à la rue, y'a les enfants qui sont là qui se demandent pourquoi ils sont à la rue, pourquoi ils ont plus leur copains pourquoi ils peuvent plus regarder la télé enfin c'est compliqué tout ça à gérer, donc quand on arrive en urgence y'a soit un temps de pause, de repos un petit peu, les enfants sont tous scolarisés, on essaye qu'ils soient le plus rapidement scolarisés dans l'école ou ils étaient si c'est possible ou si la mère le souhaite, ou si autrement y'a des écoles dans le coin qui travaillent très bien et donc que l'enfant reprenne sa vie d'enfant au moins et ne soit pas happé par la problématique, même s'il l'est quand même de fait mais qu'il puisse avoir sa place d'enfant dans ces temps d'école, ça nous paraît quand même important donc y'a ce travail là qui est fait, y'a l'ouverture des droits parce qu'il y'a aussi même si en urgence, une chose à laquelle on est vigilant c'est les personnes qui arrivent en urgence si elles n'ont pas de suivi social en général c'est le SAS qui s'occupe du suivi social, si elles ont déjà un suivi social elles gardent ou alors elles passent au SAS parce qu'elles ont besoin d'être vues plusieurs fois, une chose qui est importante aussi en urgence c'est l'ouverture des droits pour la santé, parce que les personnes parfois n'ont pas leurs droits d'ouverts ou alors elles sont un ayant droit sur la carte du mari, donc c'est compliqué puis forcément elles l'ont pas, donc c'est compliqué ce qu'on remarque quand même quand on arrive en urgence souvent les enfants, les femmes aussi, tombent malades dans les jours qui suivent, alors c'est pas des grandes maladies mais c'est quand même des maux qui expriment bien le malaise qui se passe, alors souvent des maux de ventre, bronchites, mal de gorge, otites, nez bouchés donc qui nécessitent quand même la venue de médecins en plus c'est évidemment des gens qui n'ont pas beaucoup de sous donc pour payer c'est compliqué si elles n'ont pas leur carte, heuuu voilà, donc ça en urgence on est très très vigilant à ça puis une fois que les personnes sont posées, après y'a des familles qui partent alors elles partent et puis heu de fait elles se rendent compte de ce que c'est de se retrouver seule ou seule avec des enfants, avec des enfants qui posent des questions, qui comprennent pas forcément trop ce qui se passe, alors si c'est des femmes qui quittent un mari violent des fois ce mari la faisait tiers avec la relation avec la mère, des fois la mère elle est submergée aussi par heu ces enfants qui sont là et qui ne comprennent pas, des fois c'est une angoisse de se retrouver toute seule dans une chambre avec ses enfants, avec heu qu'est-ce que j'ai fait de ma vie, qu'est-ce que je vais faire de ma vie, alors des fois les personnes disent qu'elles préfèrent rentrer, si elles rentrent on leur dit que si elles veulent revenir la porte est ouverte, ça peut être considéré comme un moment d'élaboration, ces allées et venues entre les foyers et chez elles.

-et c'est fréquent ?

- dans le cadre des violences conjugales c'est très fréquent, et puis y'a des femmes qui n'ont pas de chez elles, qui sont mises à la porte par les parents, parce que souvent c'est compliqué dans les relations, «tiens t'a 18 ans débrouille toi», j'ai vu des parents nous en amener et après nous demandant des comptes quand même sur comment ils les traitent c'est compliqué, c'est terrible quand même pour un jeune, y'a un jeune qui est parti de chez lui donc il va un peu chez les copains mais les copains c'est un peu précaire aussi, au bout d'un moment il se rend compte que ces relations amicales ne sont pas fiables, enfin peuvent pas tenir sur une longue

durée, donc ça peut être aller dans un squat et après des rencontres qui leur disent bon voilà, donc faut digérer un peu ce temps là, se poser, avant d'envisager, puis entre 18 et 25 ans si on travaille pas sans ressources c'est compliqué d'avoir un logement parce que on n'a pas de sous, donc c'est difficile, puis après c'est un travail de reconstruction, le claj y'a un service d'aide aux jeunes aussi, enfin bon des gens qui arrivent à s'inscrire dans des projets, mais il faut un temps de repos et puis y'a des jeunes qui veulent repartir à la rue, c'est des aller-retours aussi et puis y'a des femmes qui partent de chez elles et qui ne supportent pas le collectif non plus, ou l'image que ça renvoie, ou l'arrivée dans un foyer avec le côté péjoratif qu'on peut avoir d'un foyer "j'en suis arrivée là", y'a tout ça, hier soir j'animais un conseil de vie sociale à «la Source» juste à côté et on est en train de réécrire les projets d'établissement puisqu'on a des évaluations externes et internes, donc on doit leur demander leur avis. donc hier je leur demande qu'elles nous disent si y'a des choses à changer tout ça, au niveau de l'accueil surtout, et c'était intéressant parce qu'effectivement ce paradoxe là il est constant, alors y'a une femme qui nous disait "moi j'étais à l'hôtel je voulais rester à l'hôtel", elles peuvent pas rester au 115 c'est trop cher, et puis on fait partie d'un dispositif, et puis alors elle me dit "je suis déjà venue avec le service social une fois, et je pouvais pas alors je suis resté encore une nuit à l'hôtel et puis je suis venue, j'avais pas le choix", ça lui a paru soudain on lui a dit y'a une place pour vous il faut y aller, puis elle arrive et elle se trouve dans du collectif, c'est très compliqué, et elle dit "moi j'ai du mal", et une autre qui disait "j'attendais à l'hôtel j'y suis resté 6 jours et c'était suffisant" c'est pas facile l'hôtel avec les enfants pour faire à manger tout ça, et puis c'est une petite pièce ici il y'a plus de place quand même, et elle me dit "j'avais hâte mais en même temps j'ai pleuré" j'étais contente mais j'ai pleuré, et ça montre bien ce paradoxe, elle était soulagée d'avoir trouvé une solution mais en même temps c'était douloureux parce qu'elle vivait vraiment sa condition, c'est à dire séparée, seule avec les enfants et puis y'a tout ça voilà c'était une rupture. Elle entamait toute une démarche derrière.

- voilà y'avait une rupture avec ce qu'elle avait rêvé de vivre et qui n'était plus, donc ça c'est important, de bien l'avoir en tête sur l'accueil donc quand on est sur des cas comme ça il faut un peu de temps pour se poser, pour pleurer, y'en a qui sont restées qui m'ont dit "pendant 8 jours j'ai pleuré", on utilise beaucoup de mouchoirs hein, parce que c'est vrai, ça me paraît normal parce que c'est une rupture, une séparation, c'est un rêve qui s'envole enfin c'est beaucoup de choses, et puis «qu'est-ce que je vais devenir», c'est des femmes qui n'ont pas une grande estime d'elles-mêmes hein, qui ont eu un parcours ou de discontinuité ou de ruptures affectives ou de violences pendant l'enfance, pas toutes mais beaucoup, beaucoup quand même, donc elles n'ont pas une estime d'elles terrible terrible, donc y'a besoin de soutien de croire, qu'elles retrouvent qu'elles ont des compétences, qu'elles puissent tenir debout toutes seules voilà ça c'est pour l'urgence. L'insertion c'est déjà différent parce que en même temps c'est pareil la rencontre avec l'équipe est différente parce que la dame elle arrive elle me dit "ça y'est j'arrive heu faut que j'aïlle à une place, j'arrive", elle n'a pas rencontré l'équipe éducative, elle est en urgence, à l'hôtel, au téléphone on lui dit elle se présente. L'insertion c'est différent parce que y'a eu ce qu'on appelle un rendez-vous de pré-admission, c'est à dire que les personnes en insertion, sont soit au foyer d'urgence ou chez elles, et dire bon bah je prépare ma sortie, elles peuvent sortir d'une institution, elles peuvent venir d'un autre département pas trop mais bon la vio-

lence c'est possible par exemple, heu, et y'a un rendez-vous, donc la personne fait une demande, elle demande à rentrer dans ce foyer là et elle est reçue, alors ça dépend des endroits, à «l'Abri» par exemple c'est le psychologue et l'éducateur, et à «farev» c'est la chef de service et l'éducateur, à Lisieux hommes c'est psychologue et éducateur aussi. Donc là y'a un entretien avec la personne, y'a une présentation des lieux quand elle arrive on lui présente la structure comment ça fonctionne et y'a un entretien dans lequel elle livre des choses, qui sont vraies, qui sont à moitié vraies, complètement vraies, enfin peu importe. Elles livrent des choses donc y'a déjà une connaissance un peu mutuelle, et puis au regard de cet échange là, après en réunion d'équipe la situation est présentée et on décide mais c'est quasiment toujours le cas, de dire que la personne peut être admise dans notre structure. Donc y'a déjà eu une rencontre la personne elle vient pas dans la même inconnue que l'urgence. Et donc ça peut pas forcément être complètement facile non plus mais c'est différent, c'est des nuances de ?????

- la personne est préparée

- oui et puis elle visualise déjà les lieux,

- elle voit ou elle va aller, qui elle va rencontrer

- elle voit ou elle va aller, qui elle va rencontrer elle rencontre pas toute l'équipe après l'admission mais elle voit le chef de service, y'a l'éducateur qui fait l'entretien, y'en a toujours un ou deux qui sont dans les locaux parce que y'a des entretiens, elle a rencontré la maîtresse de maison qui fait les repas, bon elle a visualisé,

- elle peut se projeter

- elle peut se projeter oui oui, c'est différent là quand elle est à l'hôtel on lui a payé une place ha d'accord, à «la Source», donc qu'elle arrive heu c'est quoi ça, heu voilà alors vous imaginez quand elle est dans d'anciens locaux qu'elle arrive et qu'on lui dise "ben vous allez dormir dans une chambre ou y'a deux autres personnes

- y'a le choc

- héhé, oui elle nous le disait, ben ça devait être compliqué hein

- et du coup vous avez une idée un petit peu du volume de gens que ça représente ces ??

- oui, heu en accueils autres prévenus de l'équipe ascendante beaucoup de demandes par exemple parce qu'à «la Source» il y a peu près 550 demandes par an ce qui ne veut pas dire que nous avons 550 accueils par an, ce qui ne veut pas dire qu'il y a 550 personnes qui veulent venir parce qu'il y'a des personnes qui appellent donc elles appellent l'équipe éducative et puis elles se renseignent, et puis on leur dit il y a une place et puis elles disent «bon eh bien que j'arrive» et puis on ne les voit jamais arriver voilà mais n'empêche que si c'est pas grave parce qu'elles sont renseignées. C'est un premier contact donc ça elles nous en ont parlé de cet accueil au téléphone qui était un peu important et je me souviens d'une femme qui me disait mais moi à chaque fois je racontais la même chose et tout mais elle avait besoin de, elle élaborait

tout en parlant je pense donc de raconter et que ça avait été important pour elle d'être écoutée et donc l'accueil de «la Source» c'est important parce que du coup de cet accueil téléphonique fait partie de c'est la première écoute donc pour nous c'est important de prendre le temps d'écouter les personnes. Donc il y a 550 demandes donc il n'y aura pas 550 accueils et puis de toute façon on ne peut pas les accueillir alors il y a à peu près 140 ménages donc femmes seules ou femmes avec enfants qui viennent par an à «la Source». Le SAS il y a 60 dossiers en file active qui sont suivis à peu près, à «l'Abri» il y a à peu près 80-90 demandes par an, disons entre quatre-vingt et 100 ça dépend des années donc des femmes seules ça ne veut pas dire qu'il y a quatre-vingt ou 100 qui viendraient hein d'ailleurs on le voit bien parce que ces personnes là quand elles sont sur les listes d'attente et qu'on lui rappelle parce qu'on a une place est bien là elles ne veulent plus venir alors on ne les retrouve le plus m'enfin pas grave, c'est qu'elles ont trouvé une solution ou que ce n'était pas le moment voilà.

- il faut avoir le courage aussi

- oui il faut avoir du courage mais je pense que c'est très important. Et après dans l'année à «l'Abri» on a à peu près 22 personnes dont on s'occupe et c'est toujours plein là on est à 100 % de taux d'occupation c'est pareil «fares» on est c'est pareil on est à 70 demandes peut-être à l'année à peu près donc c'est pareil en terme de famille aussi donc là c'est des ménages avec enfants donc il y a 20-22 familles qui sont accueillies plus les enfants donc là ça peut être entre 50 enfants 70 enfin ça dépend voilà. «L'Etape» il y a à peine 300 demandes à l'année, et pareil on accueille je crois à peu près quatre-vingt demandes. Les garçons je crois que ces quatre-vingt demandes qu'il y a aussi au niveau du C.H.R.S et on a dû accueillir sur l'année 26 ou 28. Il faut savoir qu'en insertion la moyenne de séjour est quand même de 6-7-8 mois donc voyez c'est plus court en urgence ces deux mois de trois mois tout dépend de la situation administrative des personnes parce qu'on accueille aussi des personnes qui ont une situation administrative compliquée surtout des personnes qui viennent de pays étrangers ça ne veut pas dire qu'elles sont sans-papiers mais ça ne veut pas dire qu'elles ont des ? non plus, mais ça veut dire qu'elles ont des droits mais avant que l'ouverture des droits ne se fasse des fois ça demande un petit bout de temps

-dans le cadre du CADA ?

- Non d'un point de vue législative c'est très stricte, encadré par des textes très précis, et toute personne étrangère n'est pas demandeuse d'asile heun, voilà.

- De toute façon dans tous les centres vous avez des étrangers aussi ?

- Oui de toute façon moi j'ai été chef de service au départ, ça fait 13 ans que je suis dans l'association depuis 2005, donc j'ai vu l'arrivée de personnes demandeuses d'asile, et ses personnes là arrivaient effectivement dans une structure, bien que dans les structures d'urgence et d'insertion il y a une modification de la population alors la population étrangère que l'on accueille le plus c'est l'Afrique, l'Est et la Mongolie sur Caen. Peu d'Amérique latine. Alors l'Afrique c'est Cameroun, Congo, Angola, Côte-d'Ivoire, Nigeria principalement.

- Il n'y a pas des éthiopiens, un petit peu ?

- Si, Érythrée aussi, les érythréens sont beaucoup plus demandeurs d'asile. Je pense que l'Éthiopie c'est plus pour les hommes je pense que ailleurs il y en a plus. (?)

- On est allé mardi sur une autre structure, le S.A.J.D, vous avez des partenariats avec d'autres structures ?

- oui oui on connaît le S.A.J.D parce qu'on a des jeunes qui peuvent être hébergés chez nous et être suivis par le S.A.J.D même si le S.A.J.D à des logements, le SAJD on le rencontre aussi, les éducateurs se rencontrent aussi pour qu'il y ait qu'une personne en commun, et autrement je vous disais que l'on fait partie d'un dispositif dans lequel il y a plusieurs structures, donc il y a l'itinéraires, il y a les structures de Revivre qui sont le tremplin et le CHR pour hommes, il y a le CAO, qui est un accueil de jour comme est le SAAS, pour hommes, il y a l'association Jean Bosco qui a aussi un foyer d'urgence pour familles au chemin vert, qui a un CHRS pour familles à Gavru c'est dans la campagne d'Evrecy, et puis la JB gère le 115, les nuitées d'hôtel, et gère ce qu'on appelle la veille sociale, la veille sociale c'est une obligation légale de mettre en place sur le territoire de veille sociale la veille sociale a pour mission de coordonner l'action de différents acteurs sur le territoire et de repérer les besoins, donc il y a une coordinatrice veille sociale, donc c'est sur le département, mais elle peut regarder ce qui se passe à Lisieux, à Bayeux, à Vire, et repérer peut-être les moyens de faire quelque chose, les besoins non satisfaits. Alors le 115 c'est quelque chose de très important, par rapport aux nuitées d'hôtel, ces énormes les nuitées d'hôtel qu'il peut y avoir à Caen et pour comprendre ce qui se passe il y a ce qu'on appelle un comité de suivi des nuitées d'hôtel, donc il y a tous les 15 jours l'ensemble des partenaires que je vous ai cité, pour nous ce sera plutôt le SAAS c'est le chef de service qui y va, le CAO, le SAJD, le cap'Orne, trait d'union, m'enfin tous les partenaires se réunissent avec le Conseil Général et la DDCS, nous dépendons de la direction générale de la cohésion sociale. Donc il y a la liste de chaque personne qui demandent des nuitées d'hôtel, et chaque dossier est étudié. Ce qui a été mis en place, c'est tout nouveau, et c'est une obligation légale ça s'appelle SIAO, c'est le service intégré d'accueil et d'orientation alors ça a été mis en place pour qu'il y ai une visibilité des besoins et une réponse équitable des besoins sur tous les territoires

- C'est la veille sociale ?

- Alors, c'est autre chose, c'est toujours la JB qui s'en occupe, ils ont effectivement donné comme opérateur donné le poste de gestion du SIAO aux personnes qui gérait le 115 et la veille sociale parce que le SIAO c'est un service, chaque structure à un logiciel qui s'appelle "projet deys siao" et le 115 à un logiciel qui s'appelle "projetys 115", donc le lien est là, et donc les éducateurs ont un logiciel dans lequel ils doivent remplir, ça demande un an et demi de discussions pour la mise en place sur le département parce que du fait, ce SIAO, là l'opérateur c'est la JB, mais c'est l'ensemble des services qui sont regroupés dans ce qu'on appelle un GCSMS un groupement sociale et médico-sociale qui gèrent ce SIAO là, alors, le CIAO c'est le logiciel mais c'est aussi 2 commissions, y'a une commission des personnes qui attendent depuis plus de 3 mois une place en urgence et qui ne l'ont pas, donc voir ce qui se passe, et puis dans chaque structure on peut être amené à accueillir des personnes avec des pathologies lourdes et parti-

culières pour lesquelles c'est difficile ou de trouver une solution d'hébergement, donc c'est des commissions spécifiques, c'est l'ensemble des partenaires qui se réunissent pour essayer de trouver une solution, donc on peut faire appel à des médecins, des spécialistes, suivant la problématique des personnes. Au niveau de l'alimentation aussi, y'a des liens qui sont importants, des personnes qui sont à l'hôtel pour manger c'est pas facile, alors l'ensemble des structures, (JB, Revivre et Itinéraires) sont adhérentes à la FNARS, la fédération nationale des associations de réinsertion sociale, c'est une association nationale à laquelle adhère la majorité des CHRS, foyers d'urgences, centres d'accueils de jour de France. C'est décliné en fédérations régionales et départementales, donc on a une fédération régionale voilà. Donc, la région pour nous c'est la Basse-Normandie donc Manche Orne et Calvados et cette fédération là il y'avait un membre du CA de Revivre qui dans les années 2003 avait créé ce qu'on appelait les restaurant saint Paul c'était sous l'église saint Paul au chemin vert, et il avait fait en sorte qu'il y ait des repas partagés, pour que les SDF puissent manger au moins une fois par jour, il avait mis en place un système sous l'égide de la FNARS, de repas chauds, et il y avait pleins de bénévoles qui y allaient parce que la période hivernale est quand même de début de novembre à fin mars et puis tous les jours du lundi au vendredi il y avait des bénévoles qui allaient manger avec les gens, parler avec, s'asseoir avec eux, et c'est le CCAS qui donc c'est la municipalité, qui gère maintenant, cette année c'est dans une ancienne école, l'école Marcel Aimé au poteau rouge à la pierre Heuzé, c'est maintenant le CCAS qui gère ces repas là, mais les personnes qui veulent aller manger là bas doivent avoir un travailleur social aussi et un ticket donné par les travailleurs sociaux, du SAJD, du CAO ... au niveau de la santé aussi il y a des liens, c'est la responsable de la veille sociale qui est chargée de s'occuper de tout ça, pour la santé y'a des liens qui peuvent se faire avec le médecin etc. Dans cette structure là il y a un médecin qui est plus tourné vers la précarité donc on travaille avec ces gens là, ça peut être pour la vaccination, pour la bobologie des personnes, ce qui a été mis en place à Caen c'est les PRAPS, c'est des permanences d'accueils pour les personnes les plus démunies, c'est des permanences de soin, c'est à la Miséricorde dans le centre ville, et donc ce qui est important c'est que c'est ouvert tous les jours, c'est des infirmiers, assistants sociaux c'est vraiment tout près de la miséricorde. C'est important parce que les personnes peuvent être soignées là, donc les médecins de la rs sont très en lien avec ... Et de la même façon voyez qu'avec le SAS, le SAJD, la CAO de, la banque deà ils rencontrent quelqu'un qui semble blessé de dit qu'il n'a pas de CMU qui ne va pas aller à l'hôpital on peut l'accompagner au PRAPS, et les gens du PRAPS peuvent l'accompagner dans des endroits pour avoir un peu plus de soins.

- D'accord donc effectivement il y a tout un fonctionnement en réseau

- Oui en réseau voilà, il y a un autre établissement qui est très important sur la population d'urgence à Caen, c'est la boussole qui est aussi gérée par le CCAS, c'est un accueil de jour qui est sur les quais là-bas. Mais là-bas sont principalement accueillies les personnes seules, et les personnes avec enfants, et dans ce lieu là il y a un fauteuil dentaire, que c'est à dire que je crois que c'est la LSA, et certainement la CPAM qui ont mis à disposition un fauteuil dentaire et donc il y a des dentistes bénévoles qui viennent et donc ça aussi c'est très compliqué, les dents, et pourtant il y en a énormément besoin dans les problématiques qu'on rencontre. Donc voyez, c'est pour vous dire que dans ces maillages là, donc c'est beaucoup l'hébergement, la santé,

l'alimentation, voyez c'est des pôles dont on se rend compte beaucoup, dans le cadre de la vie sociale il y a aussi des commissions alimentation, et cette commission alimentation regroupe la croix-rouge, les restos du coeur, la maraude, donc tout ça fait partie du dispositif. Donc il y a énormément de partenariats.

- Pour revenir un petit peu plus sur vos structures plus directement, donc vous parliez tout à l'heure de l'aspect social aussi au niveau de la réinsertion, c'est dans quel registre ?

- Alors registre social c'est dans les champs qui sont ici c'est surtout le logement, donc on fait surtout appel aux bailleurs publics, mais c'est pas toujours possible, parce qu'il y a des gens qui ont beaucoup de dettes, mais ils ne veulent plus en entendre parler, donc il y a un plan de redressement qui a été fait, les personnes n'ont pas forcément envie de rester avec les collègues donc ils retournent dans le privé, ou alors elles passent par des logements intermédiaires, donc il y a un gros travail d'accompagnement avec le logement, il y a un gros travail d'accompagnement dans les structures autour de la santé, c'est l'ouverture des droits mais pas que l'ouverture des droits, c'est apprendre à prendre soin de soi et reconnaître qu'on a besoin de, alors souvent c'est beaucoup de peurs, d'aller chez le dentiste, chez le gynécologue, il y a des soins psychologiques aussi, pour soi ou pour les enfants. Ca aussi c'est compliqué d'aller vers la CMP, quand on va dans ces lieux là, c'est la peur d'être perçu comme fou, et on n'est pas fou.

- Et il n'y a pas beaucoup de places non plus,

- Tout à fait il n'y a pas beaucoup de places non plus, mais on peut quand même y aller, l'accompagnement pour les enfants dans ces lieux là, au niveau du CARMS ou des médecins, on tient beaucoup à ce que les enfants soient suivis par la PMI, protection maternelle infantile, c'est des permanences qui dépendent du Conseil Général dans tous les quartiers parce que là il y a médecin, auxiliaire puéricultrice, et des visites régulières et des conseils qui peuvent être donnés donc ça nous paraît très important de et les femmes aiment bien aller dans ces endroits là ça les rassure aussi beaucoup. Donc il y a tout cet accompagnement autour de la santé qui est quand même un axe important, de la scolarité pour les enfants. Pour les femmes, et bien la formation ou le travail, c'est pas facile parce que souvent les femmes le boulot qu'elles trouvent, aide à domicile, dans les restaurants, c'est souvent que des horaires découpés, aide-ménagère pour les sociétés et compagnie là, et le soir et puis elles doivent s'occuper des enfants et avec les modes de garde ça s'est pas facile. Axe quand même vers l'information, ça c'est important. Elles travaillent autour du loisir et de la culture, alors ça c'est parce qu'on n'a pas vraiment le temps de travailler tout ça, c'est pas que ça nous intéresse pas on essaie au maximum. Pour les enfants en insertion il y a une EJE qui travaille beaucoup avec les bibliothèques, «l'Abri» travaille aussi beaucoup avec les bibliothèques pour les livres. Donc pour les enfants c'est des contes que, la formation gratuite pour les enfants qui peuvent être mis en place. C'est la découverte des parcs tout autour, et c'est un très très gros travail ça parce que il suffit pas de dire aux mamans qu'il y a un parc ou une bibliothèque, elles veulent être accompagnées. Ce qui nous a amené à travailler avec des services civiques cette année. Depuis cette année on a des personnes qui ont un brevet de service civique et notre mission principale était vraiment l'accompagnement physique vers l'extérieur, et donc on a plus axé

vers toutes ces choses-là. Comme on est un lieu qui accueille des femmes et qui défend la cause des femmes, on a des journées de sensibilisation plus particulières, la journée du 25 par rapport à la violence faite aux femmes, et participer aux débats au café des images ou au Luxe, aux films et aux débats mais ça on va les accompagner, et puis la journée du 8 mars où on fait des choses plus particulières aussi.

- Et vous n'avez pas de suivi juridique ?

- Ha le suivi juridique si, si, j'ai oublié de vous dire le suivi juridique vous faites bien d'en parler parce que c'est compliqué pour les séparations, pour les divorces, pour les droits de garde, tout ça, donc on réoriente vers des avocats, on accompagne, on conseille, on dit les droits et il faut savoir que les femmes qui arrivent ici avec leurs enfants on est obligé de leur rappeler l'autorité parentale partagée par ce que même quand il y a séparation, les pères ont l'autorité et c'est important qu'ils l'exercent, mais en même temps qu'il faut aider parce que souvent quand la maman est en colère après le père quand elle arrive ici, quand l'enfant dit "papa" elle lui fait "toi t'a pas de père", alors que si il a un père quand même, il faut reprendre ces choses là pour ne pas annuler la place de cet homme-là, qui n'est peut être pas le compagnon souhaité mais qui est quand même le père des enfants, et que à ce titre là il a des droits, et on peut voir quelques pères des fois, et on leur dit qu'ils ont aussi des droits et on dit aux femmes que les enfants ont deux lignées et que c'est important. On ne se mêle pas du conflit de couple, autour de ces questions là. Principalement le droit c'est autour de la séparation et du droit des enfants. Après il y a aussi le surendettement, je ne vous ai pas dit, il y a un travail énorme avec ça, au début ils n'ont pas du tout de dettes, puis un peu, puis beaucoup. Donc ça c'est très important parce que autant ont fait partie de commissions extérieures et les bailleurs ne prennent pas les dossiers si il y a des dettes. Nous on dit qu'il n'y a pas de dette, mais eux ils le savent bien avec la CAF, donc ça c'est important. Donc les personnes qui sont aussi chez nous doivent payer une participation, enfin doivent je m'exprime mal, il y a un décret qui dit que toute personne suivie qu'elle vienne de la restauration ou pas de la restauration, c'est au regard de ses ressources, nous c'est 10 ou 30 %, si on la nourrit c'est 30 %, si on ne la nourrit pas et qu'elle vit en appartement par exemple, on la nourrit pas donc c'est 10 %. Mais si elle n'a pas de ressources elle peut quand même être accueillie, il ne faut pas avoir des ressources pour être accueilli. Mais quand elles n'ont pas de ressources, c'est l'ouverture des droits, le RSA, donc après elles ont une participation à payer ce qui n'est pas toujours facile, elles ne veulent pas toujours payer, et c'est important parce que si elles n'arrivent pas la participation qu'on demande ici, après c'est compliqué pour l'extérieur et après les bailleurs nous demandent si au moins elles participent, donc il y a tout un travail autour du budget bien sûr.

- Et pour les femmes en situation de violence, dans le cas où il y a toujours le conjoint qui la gêne même si ils sont séparés

- Qui vient ?

- Oui, est-ce que vous avez eu des situations ou...

- Et bien pas tant que ça, que le mari, le conjoint, le copain venait ici. Alors il y en a bien sûr , des situations pour lesquelles c'est extrêmement difficile. Alors bien sûr des fois il y a un éloignement qui est nécessaire, donc c'est vrai que des fois il y a des femmes de partent à Bayeux, partent à Lisieux, qui partent à Cherbourg parce qu'il y a des choses qui sont terribles donc il y a un éloignement nécessaire. Après, ce qu'on peut parfois remarquer, on a des appels téléphoniques disant "Est-ce que Mme Untel est là ?", nous on ne dit pas qui est présent, quand le père appelle, que ce soit le conjoint, l'ex conjoint les parents, parfois les parents parce qu'on ne sait pas quel jeu relationnel il y a entre toutes ces personnes là, alors la personne peut appeler parce qu'elle sait qu'il y a des foyers donc elle appelle tous les foyers en se disant " je vais peut-être tomber dessus", ou alors elle appelle parce que la personne qui va être arrivée à envoyer le numéro d'ici. C'est compliqué ces choses là aussi. Mais c'est vrai qu'il y a des femmes qui ont des pressions pour retourner, et qui retournent. J'ai eu le cas l'autre jour d'une personne qui devrait prendre un appartement, et puis en fait non, parce qu'il avait promis d'être gentil, donc elle est retournée.

- Bah oui c'est toujours ça

- Oui c'est le cycle de la violence, et on n'a pas d'arguments face à une personne qui dit qu'il va être gentil, on est démuni, il faut malheureusement qu'elle vive cette expérience, parce qu'il ne va pas être très gentil longtemps à mon avis. Voilà, les personnes elles vont elles viennent comme elles veulent. Du jour au lendemain elles peuvent nous dire "je pars", on peut avoir construit un projet avec, le sentiment qu'elle est d'accord avec ce projet, et puis tout à coup elles partent, c'est pas fréquent mais ça peut arriver, parce que tout à coup le projet fait peur elles ne se sentent plus capable de le réaliser, ou elles ont rencontré quelqu'un d'autre, voilà...

- Comment s'organise le suivi des gens que vous avez ?

- Il y a des références, des éducateurs sont référents d'une personne, ils sont en double référence généralement, une personne il y a deux personnes qui s'en occupent ils se répartissent le travail entre eux, ils puis c'est des entretiens, des accompagnements physiques, auprès des personnes, c'est des observations sur ce qui se passe dans l'appartement, nous aussi ça nous arrive de nous poser des questions, parfois le travail n'avance pas. Nous est le cas pour faire à la place de, si la personne n'a pas appelé alors qu'elle devait appeler, on ne va pas le faire à sa place. si on voit qu'elle ne le fait pas, on va lui demander si c'est difficile et qu'elle veut qu'on le fasse avec elle et tout ça

- Et du coup vous avez des indicateurs pour analyser cette évolution? ou...

- On voit bien de toute façon que les personnes qui viennent aux rendez-vous et qui amènent les papiers, où les personnes qui ont plus de mal, mais c'est difficile parce que toute démarche administrative c'est pas une qu'une démarche administrative, avant d'en appeler à l'API, l'allocation de parent isolé , le RSA maintenant. Je me souviens d'une jeune femme qui n'arrivait pas à trouver la CAF parce qu'elle devait aller chercher ses papiers parent isolé, bah c'était trop dur de tout à coup de devenir parent isolé avec l'API. Je me souviens d'une autre jeune femme qui était allée voir un avocat, et qui lui dit qu'elle doit divorcer, alors elle n'a rien compris elle dit "moi

je veux juste me séparer je ne veux pas divorcer ", " et bien puisqu'elle veut que je divorce je rentre chez moi", elle est entrée. "Divorce" c'est quelque chose de définitif, et elle n'était pas dans ce temps là, peut-être qu'elle ne voulait pas du tout divorcer, j'en sais rien, en tout cas la démarche administrative a vraiment un sens et ramène la personne à son état, et c'est souvent pour ça que les choses n'avancent pas.

- Le fait de se sentir défini par son statut

- Et bien tout à coup voilà, "je suis parent isolé", après il y en a pour qui ça va, et puis il y a des jeunes femmes qui sont harcelées toujours par leurs compagnons, à chaque fois qu'elles vont quelque part et bah il est là. "mais pourquoi il est toujours là alors qu'il ne sait pas que vous y êtes ?" c'est quand même bizarre. Sa demande beaucoup d'attention, un dossier qui n'avance pas, il faut être vigilant, il y a souvent des dettes masquées. Et tant que les dettes ne sont pas traitées c'est très compliqué. Sur le suivi des enfants aussi, sur la scolarité, on parle, on voit si l'enfant a besoin de soutien scolaire, on voit si elles ont besoin d'être accompagnées aux conseils d'école, parce que c'est un moment très compliqué, c'est un moment de confrontation. Et puis on voit bien si les personnes sont au courant ou pas au courant de...

- Et sinon au regard de votre financement, vous avez des objectifs qui sont fixés ? Des obligations de résultats ?

- Pas encore, mais ça va venir avec des logiciels prestations-coûts, on ne nous fixe pas des objectifs mais par exemple depuis quelques années on nous demande le nombre de personnes qui sont sorties en logements autonomes par exemple, ou dans le privé ou dans le public on nous demande le nombre de personnes qui ont obtenu ou des CDI ou des CDD de plus de six mois. Alors il n'y a pas de sanctions financières claires, mais on voit bien que le logement, l'emploi, c'est assez difficile dans une période de crise économique et principalement pour les femmes, mais voilà ça c'est des critères qu'on voit apparaître en tout cas.

- Est-ce que vous pensez qu'il y a des critères qui ne sont pas demandés mais qui pourraient être plus pertinents pour rendre compte du travail fourni, investi ?

- C'est compliqué, je comprends, mais en même temps voyez, avec la *chiffonerie*, on a pu s'en rendre compte, par exemple eux c'est beaucoup plus stricte que nous, ils doivent avoir un pourcentage de sortie vers l'emploi sinon il y a des sanctions. Mais nous ce qu'on sait quand on analyse le parcours des personnes c'est qu'il y a des personnes qui sont sorties vers l'emploi, alors là c'est bien, mais cette personne là n'a pas tenu son emploi et peut retomber, alors qu'une personne n'avait pas encore la capacité d'avoir un emploi quand son contrat s'est terminé, mais elle a été suffisamment restaurée pour quelques temps après trouver quelque chose de poursuivre.

- C'est pour ça que je vous parlais d'indicateurs plus pertinents ou qui montrent qu'il y a besoin d'une solidité effectivement au regard social ?

- Mais c'est ce qui est compliqué.

- Bien sûr, parce qu'il y a des indicateurs qui biaisent.
- Mais il n'y a pas d'objectivité vraiment puisqu'on est quand même que sur de l'humain mais voilà, donc ce qu'on nous demandera à nous c'est le nombre d'ouverture de CMU qu'on aura, le nombre d'ouvertures de droit, d'accès au droit, le nombre de RSA, le nombre de ceci ou cela, je pense que on nous demandera tout ça dans peu de temps, qui sont des critères qui sont nécessaires mais qui ne sont pas suffisants pour donner une image de la réalité du travail qui est fait.
- C'est difficile de quantifier le travail investi.
- C'est difficile, alors en même temps ça c'est de l'investissement je veux dire d'ouvrir les dossiers de surendettement des choses comme ça, mais c'est du quantitatif ça, mais sur du qualitatif, la restauration de la personne et tout, c'est complexe ça. Dans les CADA on nous demande beaucoup beaucoup de choses d'évaluation effectivement.
- Ce qui est dommage c'est que c'est des critères qui sont très parlants pour de la communication mais qui ne sont pas très utiles dans la réalité.
- Mais ils ne sont pas inutiles non plus, on peut avoir une personne qui aura du mal à ouvrir ses droits mais à côté de ça elle ira à l'école, aller voir les professeurs, donnera des activités, qui surveillera les devoirs mais qui n'ira pas forcément travailler voilà alors je ne sais pas laquelle des deux sera la mieux intégrée, c'est compliqué. Parce que c'est vrai qu'elles font attention à leurs gamins, dans les missions CADA. Alors ce qu'on peut voir avec les mamans très jeunes y'a des apprentissages au niveau des enfants qui sont nécessaires, sont des jeunes qui n'ont pas forcément reçu énormément et puis ce n'est pas évident d'avoir un enfant très jeune, donc des gestes quotidiens, ce n'est pas un défaut d'amour ou de relations, elles ne savent pas, on ne leur a pas appris, c'est plutôt ça.
- Est ce qu'il y a des évolutions que vous envisagez, en termes d'évolution de fonctionnement
- Oui, par exemple une maison brûlée/volée, les maisons brûlées c'est des logements qui sont pour les personnes en capacité d'être seules, elles sont locataires, c'est souvent des personnes isolées, alors c'est plus les hommes qui les utilisent que les femmes. Il y en a une à Colombelle, et il y a 5-6 femmes pour 22 hommes, ce qui est important aussi c'est vraiment l'inscription sur le territoire, continuer ce qu'on fait un peu le développement au niveau des conditions d'alimentation et tout, de repérer les besoins, parce qu'il y a quand même une paupérisation qui est importante, la croix-rouge et le secours catholique le disent bien, principalement des femmes et les familles monoparentales mais c'est principalement les femmes, voilà les principales évolutions et puis continuer peut-être développer l'accueil de jour pour les femmes victimes de violences conjugales mais il faudrait qu'on ait d'autres, enfin c'est des choses autour de ça, voilà, et puis on voudrait une plus grande maison à Lisieux pour accueillir nos hommes parce qu'elle est quand même trop petite celle qu'on a, donc ça c'est dans les cartons.
- Vous avez un financement public ?

- Oui

- Au niveau de la prise de décision vous êtes indépendants ?

- On est financé sur des missions. Donc c'est de l'hébergement et de l'insertion, on a des rapports d'activités à faire tous les ans donc on doit rendre compte, donc envoyer le rapport qualitatif que l'on fait et le rapport financier et après voilà... mais notre tutelle qu'est la DDCS, on la rencontre beaucoup dans des réunions, ça peut-être dans des réunions logement, dans des réunions sur les femmes, elle est aux nuitées d'hôtel, au SIAO. La DDCS est partout donc la DDCS voit bien les associations qui sont présentes dans les structures mais on a des rapports d'activité et tous les cinq ans on a nos projets d'établissement à réécrire et on a une évaluation interne à faire, à envoyer à la DDCS, et on a un évaluateur externe qui vient, c'est nouveau, c'est la première fois, tous les sept ans, et l'habilitation de nos structures dépend de ces évaluations là. Si il y a des écarts trop importants entre l'argent qu'on reçoit pour nos mission et voilà, on peut ne plus avoir l'habilitation, ou si on ne respecte pas les textes législatifs qui encadrent nos mission, je veux parler principalement de la loi de 2002, je sais que l'Etat est très attentif à tout ce qui est bien traitance et participation et les droits des usagers. Donc il faut qu'on amène la preuve qu'on donne la parole que les projets individuels sont bien faits avec les personnes et que ce n'est pas nous qui décidons que Mme Machin ramène des fleurs ou habite à tel endroit... Il n'y a pas d'infantilisation des personnes prises en charge, le rendu compte c'est par ces biais là. Et puis au niveau financier il y a des rencontres annuelles. Autrement, comment on fonctionne donc nous sommes une association avec un conseil d'administration, donc il y a une présidente, trésorier, et différents membres du conseil d'administration, il y a un directeur qui est directeur de tout, il y a la directrice adjointe, après les chefs de services et les équipes, et puis il y a des réunions à différents échelons pour coordonner tout ça. Moi j'agis sur délégation de mon directeur, et mon directeur agit sur délégation du conseil d'administration. Le conseil d'administration se réunit tous les deux mois le directeur rend compte des différents projets, de l'avancement, des difficultés qu'on peut avoir, et là il y a des orientations qui sont prises par le conseil d'administration et que l'on doit...

- et qui siège au conseil d'administration?

- les administrateurs, les gens qui sont membres du conseil d'administration, le directeur, moi en tant que directrice adjointe, un membre du comité d'entreprise, donc c'est un délégué du personnel, il peut y avoir les comptables, des experts comptables, le conseil d'administration invite qui il veut de fait. Donc il y a des comptes rendus qui sont rangés qui sont à disposition et c'est là dedans que son signifiées les orientations. Même le directeur il y a des décisions qu'il ne peut pas prendre ou des dépenses qui ne peut pas engager sans l'aval du conseil d'administration. Alors le conseil d'administration se réunit tous les deux mois mais entre deux il y a ce qu'on appelle des bureaux, c'est un bureau il y a la présidente, le trésorier, deux membres je crois du conseil d'administration, le directeur qui se réunissent tous les 15 jours pour parler des orientations et vouloir où ça en est voilà. C'est comme ça que les choses fonctionnent, et on doit rendre compte de ce que l'on fait.

- le fait que vous deviez rendre compte peut-être que ça vous motive à travailler plus respecter les objectifs ?

- oui non mais moi je pense aussi que c' est important de travailler un peu comme ça sous le regard parce que ce n'est pas un regard qui est jugeant c'est plutôt un regard aidant, donc voilà il y a tel objectif, on y arrive, ou on patauge pour quelle raison, voilà c'est pas le ???

- Merci beaucoup

ANNEXE 3

Entretien avec la directrice du SAJD.

Est-ce qu'on a les plaquettes Stéphanie ? du sajd?

- donc sinon on a des questions très basiques sur votre structure, du coup ça regroupe combien de professionnels ?

- alors, ici je vais essayer d'être assez synthétique, on est un service financé globalement par le conseiller général dans le cadre de la mission insertion prévention, on a été pendant très longtemps protection de l'enfance, on est passé dans le domaine de la prévention il n'y a pas longtemps, le service a été créée pour les jeunes sortant de détention donc il s'appelait le sajd et puis on a ouvert un public plus large et ensuite on a restreint, à la demande de notre financeur, à un public de 18 à 25 ans. Donc pas de mineurs et pas de plus de 25 ans puisqu'on n'est pas habilité dans le cadre du rsa. On accueille sans mandat, uniquement à la demande du jeune, c'est ce qui déclenche l'accompagnement, je peux aussi vous montrer le projet de service. On est là pour mettre en place les démarches avec le jeune, pour essayer de l'aider dans son insertion globale.

- Et du coup, est-ce qu'il y a un schéma type, de comment le jeune va arriver ici ?

- non, il n'y a pas de statistiques, pas de moyenne, pas de, parce que on a un public extrêmement hétérogène, avec des accompagnements très différents, et on s'applique à recevoir le jeune dans toute son identité, donc on ne sait pas faire des cases, ce n'est pas notre truc ça.

- c'était pour savoir si il y avait eu un parcours institutionnel avant.

- on a de tout, donc on reçoit environ 800 jeunes par an, et dans les 800 jeunes c'est vraiment très hétérogène, alors LA caractéristique c'est la rupture, rupture familiale, rupture sociale ça oui. Donc on peut avoir des jeunes qui ont été mis dehors ou qui sont partis de chez eux et ils sont encore scolaires, qu'on accompagne pour les examens, que ça soit le bep, le bac etc. On a des étudiants, des travailleurs pauvres, on a aussi des jeunes qui ne font rien, et on a aussi des jeunes qui sont dans des problèmes de toxicomanie, d'alcool, de tout ce qu'on veut, et on a des jeunes extrêmement marginalisés, et des jeunes en errance, voilà, jeunes en difficulté on ne fait pas de détails sur la difficulté si a un moment donné ils viennent ouvrir notre porte on essaye de les aider, et j'ai trois postes et demi, et depuis le premier octobre, un mi-temps de psychologue. Voilà, donc c'est dur.

- parce que votre structure elle avait ouvert ?

- elle a 40 ans notre structure, et on a fonctionné pendant 30 ans à titre expérimental

- d'accord 30 ans d'expérimentation.

- voilà donc on est bien expérimenté! Et aujourd'hui on a une autorisation de fonctionnement, on est habilité, il n'y a pas de problème.

- sur le financement, c'est un financement global ?

- oui, qu'on reçoive 8 jeunes, ou 800, on a le même budget.

- d'accord, j'ai vu que vous étiez liés à l'ACSEA,

- oui

- donc le financement il passe par l'ACSEA et il revient vers vous ?

- non, c'est classique, on a notre association tutélaire, on a un directeur ont fait partie du département prévention insertion de l'ACSEA, on est regroupés avec le sape et trait d'union, service d'action préventive et et puis la maraude, et après chaque service à son budget effectivement ont travaille sous la tutelle de l'ACSEA.

- d'accord.

- m'enfin ça c'est presque un détail.

- on peut avoir une idée du budget que ça peut représenter ?

- on est financé par le conseil général, on a été augmenté il ne faut pas le dire parce que tout le monde voit son budget diminué mais on est un service très très peu cher, on doit être à 400 000 € sur l'année, sachant que ce budget là est complété par la ALT, parce qu'on est locataire de logements dans le cadre de la ALT, l'allocation de logement temporaire, donc on touche à peu près 80 000 euros d'allocations logement parce qu'on a 23 logements, donc 23 loyers. On a aussi une petite subvention de la ddcs qui a été accordée très récemment, de 10 000 euros pour l'entretien des logements ALT (telephone sonne), puisqu'on en a 23 dont on est locataire, mais on en gère 33 excusez-moi..... Donc on gère 33 logements donc sa complète le budget , et on a aussi des mesures qui nous sont financées par le conseil général dans le cadre du FSL sur l'accompagnement social lié au logement, donc là on a à peu près 23 000 €. Donc on a un budget on va dire qui est d'à peu près 500 000 € pour faire fonctionner une structure qui accueille 800 jeunes, on n'est pas cher, d'autant que c'est récent, depuis 2012 avant on était un petit peu en deçà.

- vous parliez tout à l'heure du travail qui peut être fait avec la police, j'ai vu sur votre site que vous êtes aussi en partenariat avec d'autres structures ?

- on a énormément de partenaires, la police c'est un petit peu à part, notre partenaire principal c'est la mission locale puisque on est dans une démarche d'accompagnement à l'autonomie et à l'insertion, et on ne s'occupe pas du tout de ce qui concerne l'insertion professionnelle, c'est le travail de la mission locale. Donc on travaille beaucoup beaucoup en lien tous les jeunes qui viennent ici et qui relèvent de la mission locale sont directement orientés, et on travaille ensemble avec la mission locale, mais c'est au quotidien, ce n'est pas une fois dans les nuées.

Quasiment pour chaque jeune, on peut aussi avoir des rencontres tripartites mais au moins dans les décisions on s'avise mutuellement, la mission locale est plus sur l'aspect professionnel et quand il y a des besoins sociaux pour mettre en oeuvre le projet, le logement, l'argent, n'importe quoi c'est notre gros gros partenaire.

- du coup tout est lié.

- tout est lié, après on a un partenariat très large, on travaille aussi avec les FJT, les foyers jeunes travailleurs, qui est une des solutions de logement il est plus adapté pour notre public, on travaille avec les centres de formation, l'éducation nationale, les partenaires du SIAO, le 115, on utilise tout ce qui existe pour mettre en place des accompagnements.

- oui ce ne sont pas des partenariats prévus de manière précise, c'est le suivant le contexte ...

-oui

- d'accord

- mais on essaye vraiment de travailler dans cette idée de partenariat, qu'est-ce qu'on fait ensemble pour répondre aux besoins. Je vous donne un exemple : il y a eu "les pistes", c'est l'école de la deuxième chance qu'on a rencontré lundi après-midi parce qu'effectivement on a quelques jeunes qui sont orientés à "les pistes" par la mission locale, après c'est nous qui devons effectivement mettre en oeuvre de ce projet là, et donc on a rencontré "les pistes" et on a décidé que le critère de logement était le seul critère qui empêchait les jeunes de rentrer à l'école de la deuxième chance, moi je m'engageais à loger les jeunes que pour qu'ils puissent réaliser... Donc c'est pas juste " je vous envoie quelqu'un" c'est " qu'est-ce qu'on fait ensemble ?"

- oui comment on accompagne la personne du coup

- oui voilà, je ne peux pas le faire pour 20 jeunes, mais pour deux ou trois personnes qui auraient ce projet pour qui ça pourrait vraiment être intéressant, on essaye d'apporter notre concours.

- comment faites vous connaître la structure ?

- on essaie de se faire oublier plutôt vu le nombre de jeunes qu'on reçoit, on ne fait aucune publicité, on nous réclame régulièrement des plaquettes, je n'en ai jamais fait refaire et j'hésite à les donner, là le CCAS m'en réclame et je ne veux pas leur donner. Il y a beaucoup de jeunes qui viennent par le bouche à oreille, est puis nos partenaires le 115, la mission locale, les établissements scolaires, on est largement connus.

- vous n'avez pas besoin de communication particulière

- non on ne va pas se présenter dans les structures pour dire " on est là si vous avez besoin".

- oui effectivement donc vous avez déjà une vraie assise intégrée au fonctionnement quoi c'est vraiment..... D'accord.

- donc il n'y a pas de communication chez nous à ce niveau-là

- ça enlève une petite charge de travail

- oui

- au delà du coût il y a forcément des difficultés avec le volume de gens qui viennent ?

- alors la difficulté c'est que nous sommes un service éducatif, on n'est pas un service social, c'est à dire que les jeunes vivent dans une telle précarité qu'on a des réponses sociales bien évidemment, mais notre coeur de métier c'est vraiment le service éducatif, c'est à dire qu'un jeune qui a un logement mais qui rencontre des difficultés financières ponctuelles nous est orienté parce que aujourd'hui tout jeune et qui a moins de 25 ans c'est quasiment la voie unique vers le SAJD, or il y a des jeunes qui sont autonomes et par moments la vie fait qu'il peut y avoir un coup dur, c'est pas notre public, on renvoie parce que le jeune il n'a pas besoin d'être accompagné il a besoin d'être aidé vraiment ponctuellement. Nous on est vraiment là pour les jeunes qui ont du mal dans les démarches ,qui ne sont pas vraiment autonomes, qui ont du mal à gérer leur vie, leur projet. On essaye d'être dans ce travail de réflexion " qu'est-ce qui gêne", qu'est-ce qu'ils mettent, qu'est-ce qu'ils ne mettent pas, enfin on est dans ce travail éducatif . C'est un peu la difficulté qu'on rencontre, on gère aussi beaucoup d'urgences sociales, on récupère des gens le matin, on a une personne en bas qui accueille le public, et donc on gère les urgences, on a des personnes qui arrivent et qui nous disent "je ne sais pas où dormir ce soir, je n'ai pas mangé depuis trois jours", alors évidemment on répond, parce que je ne vois pas comment on peut faire de l'éducatif quand les besoins primaires ne sont pas couverts. Mais un moment notre idée c'est qu'on allait être repérés comme un service d'accueil de jour, comme la boussole et le CAO, non, on est un service éducatif. C'est à dire que systématiquement quand le jeune arrive et bien on lui demande si il veut être accompagné, on lui explique que ici ce sont des éducateurs, et qu'on est dans l'accompagnement éducatif. Donc on ne ferme pas la porte aux aides financières mais que le jeune puisse adhérer à cet accompagnement.

- et du coup ça engendre derrière une demande d'accompagnement? ou...

- il y a ceux qui disent oui pour nous faire plaisir et puis ils se disent " si je dis non ils ne vont pas m'aider " alors on le sait bien, et puis au moins on part sur des bases claires et puis on a des jeunes qu'on accompagne, après c'est pas toujours simple mais....

- et du coup l'accompagnement il se passe sous quelle forme, il y a des entretiens? ou...

- alors, on tourne à tour de rôle à l'accueil en bas, il y a un petit bureau quand on rentre, c'est assez récent enfin que depuis 2003 et c'était surtout fait au départ pour filtrer les entrées puisque avant les jeunes ils entraient dans le service, ils montaient, il y avait une grande salle d'attente, il pouvait y avoir jusqu'à 40 50 jeunes là-dedans, donc c'était très compliqué à gérer il y avait toutes sortes de choses qui se passaient dans la salle d'attente, donc on a éprouvé le

besoin de filtrer c'est pour ça qu'il y a une personne qui a été mise à l'accueil et finalement elle répond au téléphone donc du coup ça décharge les autres collègues. Elle accueille parce qu'on fait aussi domiciliation, élection de domicile, donc elle distribue le courrier aux gens qui viennent chercher. On a une douche pour ceux qui n'ont pas où se laver, on a une machine à laver gratuite et on fournit la lessive pour ceux qui n'ont pas les moyens d'entretenir leur linge. On a un accès au téléphone gratuit, à Internet, donc c'est la personne qui fait l'accueil qui gère tout ça. Donc un jeune bien, donc il dit " moi j'ai besoin d'être aidé", on lui fixe un rendez-vous, là on n'a pas de critères, c'est le premier qui a de la place, et la personne qui le reçoit après un entretien devient son référent. Donc chaque jeune à son référent, mais on s'attache à avoir une réponse de service c'est à dire que on communique beaucoup entre nous, c'est l'avantage des petits services, ne pas être nombreux, on ne peut pas connaître en détail toutes les situations, mais on sait qui est qui, à ça nous permet d'accueillir les jeunes souvent par leurs prénoms et d'avoir un accueil très individualisé et puis quand le collègue n'est pas là on n'est pas là à dire " reviens la semaine prochaine". On peut évaluer la situation, évaluer l'urgence, éventuellement répondre à la place du collègue. On essaye de faire en sorte de ne pas être dans un service à guichets, ce qui explique je pense qu'on a très peu d'agressivité. On a quand même un public difficile parfois avec des conditions de vie d'une grande précarité qui pourraient les rendre à cran et ils sont à cran mais ici on a rarement rarement des problèmes.

- il n'y a pas de distance qui peut gêner le rapport à l'autre du coup, le rapport étant très humain

- voilà on essaie de respecter, d'être respectueux, ils le sont, on est très stricte là-dessus, il n'y a pas le droit. Ils savent que je ne tolère pas du tout les dérapages. Il y en a, il ne faut pas se leurrer, mais ils se règlent quand même très très bien.

- sur 800 personnes il y a forcément des situations compliquées

- maintenant j'ai interdit les chiens aussi ça ça aide parce qu'il y a beaucoup d'agressivité en lien avec des chiens, maintenant les chiens ils restent dehors, c'est peut-être con mais je gère déjà les humains, j'essaie de faire en sorte que ce soit un lieu d'accueil sécurisant, c'est au moins ce que chaque personne peut venir chercher ici.

- et du coup au niveau de ces accueils est-ce que vous avez observé une certaine évolution dans les demandes, dans les besoins, ou il y a une certaine constance ?

- et bien l'évolution c'est je pense une aggravation de la précarité dans le sens où on a quand même des jeunes très jeunes qui sont en rupture familiale quasiment le jour de leurs 18 ans et, donc à 18 ans c'est pas facile d'être autonomes, donc c'est vrai que c'est des situations des fois un petit peu longues et compliquées pour arriver à l'autonomie. Mais je ne vois pas de phénomène particulier qui est apparu, si ce n'est qu'effectivement l'absence totale de ressources, et on a quand même un nombre de jeunes à la rue mais vraiment à la rue qui des fois nous inquiète mais bon c'est pas nouveau quand on réfléchit bien il y en a toujours eu, mais aujourd'hui on a un profil de jeunes avec des problèmes psychologiques et psychiatriques parfois même des reconnaissances handicap qui se retrouvent en voie de clochardisation parce que pour eux on n'a pas de solution adaptée mais on y travaille. Et il y a des projets en cours

- d'accord. Et de la même manière est-ce que vous vous avez des objectifs d'évolution ? Par exemple l'arrivée de la psychologue j'imagine que c'est peut-être suite à une longue demande avant?

-96, il faut du temps chez nous... heuuu oui c'était un concours de circonstances, moi j'ai repris le service il y a cinq ans, j'essaye effectivement d'avoir des projets toujours très ficelés c'est à dire que on peut pas faire l'impasse d'observations, d'hypothèses, d'objectifs donc j'ai repris ce projet la vie à deux ans, bon il y a eu un petit bug avec mon directeur de ce qui fait que la je l'ai présenté en juillet il a été accepté. Mais c'est tout à fait en lien avec les besoins de notre public qui effectivement connaît des freins à son insertion et ce poste là vise uniquement à l'évêque ses freins c'est à dire qu'on ne fait pas de la psychothérapie, on n'est pas d'obédience freudienne, on est plutôt dans "aujourd'hui que je fonctionne comme ça" donc c'est plutôt le travail éducatif ,qu'est-ce qui fait que, "pourquoi je n'avance pas dans mes démarches", pourquoi si, pourquoi ça "pourquoi je ne tiens pas un boulot", et à partir de ça on travaille en tant qu'éducateur avec le jeune, "tu vois ça peut être que c'est quelque chose qu'on pourrait travailler", quand le jeune accepte ce travail et là on prend rendez-vous avec le psychologue, donc l'éducateur référent, le jeune et la psychologue, chacun, alors le jeune et l'educ' disent "voilà moi je pense que c'est important" parce que chacun y va de son interprétation de la situation, et il y a des objectifs qui sont fixés en commun à ce premier rendez-vous. Après il n'y a plus du tout de lien entre l'éducateur et le psychologue, sauf à la demande de l'educ, du jeune,mais il faut toujours l'accord du jeune pour réorganiser des rencontres pour faire le point. Mais les seuls retours qui sont faits c'est par le jeune directement. Et effectivement on commence à avoir des jeunes qui disent " ba ouais il y a quand même des trucs effectivement", c'est le début, ça fait un mois et demi, mais on a des retours aujourd'hui assez positifs, et puis on a des jeunes qui sont très très impliqués puisqu'ils ont très très peu de rendez-vous manqués ce qui est quand même extrêmement rare pour des rendez-vous psy.

- oui effectivement

- alors après des projets on en a plein, on en a eu, il y en a qu'on ne peut pas tenir parce qu'on n'est pas assez nombreux et qu'on n'a pas le temps , on essaye de rester à l'écoute des jeunes, des besoins, de faire remonter dans le cadre du partenariat les besoins. à l'interne on a aussi une association qui est au SAJD qui s'appelle "les pistes", qui est une association qui a été créée par, pour, et avec les jeunes, et qui a pour vocation de permettre à ces jeunes en difficultés d'accéder aux sports et aux loisirs, donc ça nous demande aussi beaucoup d'énergie, tous les salariés du SAJD, c'est un critère d'embauche, se sont impliqués dans l'association, ils travaillent quasiment bénévolement en plus du SAJD, et on met en place des activités, des actions, voilà qui sont vraiment un complément, un outils d'accompagnement éducatif, et c'est un complément de notre intervention qui se révèle extrêmement pertinent. Donc tous les ans par exemple on emmène les jeunes faire du ski, voilà une semaine de ski. On a un atelier de rénovation de meubles, c'est à dire qu'on a aussi beaucoup de sympathisants dans notre association qui nous donnent leurs meubles, et donc avec les jeunes ont les retape, on les peint, on les décore et après on les remet dans les logements : que ce soit dans nos logements ALT, soit quand les jeunes accèdent au logement pour leur apprendre aussi qu'on n'est pas

obligé de foncer chez ikea quand on a un logement et faire 10 000 € d'emprunt pour se meubler, qu'on peut aussi se meubler avec des choses recyclées qu'on a refait soi-même. On leur apprend à faire des rideaux, des coussins, il y a aussi un atelier couture et on a une bénévoles. Tous les ans on va faire une journée sur l'île de Chausey, et puis on va passer un week-end aussi avec toute l'équipe, avec les jeunes on part, on est 25, donc une fois c'est à la campagne une fois c'est à la mer, l'année dernière c'était dans la manche, voilà on passe un week-end ensemble on partage un moment ensemble donc on apprend le collectif, les règles pour pouvoir passer un bon moment sans alcool par exemple.

- oui et tout ça c'est dans le cadre de cette association ?

- oui

- c'est un peu un versant mise en pratique de ce que vous pouvez voir j'imagine en entretiens au niveau éducatif.

- et puis c'est le moyen aussi de permettre de partager ce moment-là, je trouve que c'est important quand on est travailleur social de pas être dans le pouvoir tout le temps et de se retrouver au même niveau, parfois même en dessous, parce que du coup les jeunes nous apprennent, nous apportent et là du coup la relation elle est basée sur les capacités, et plus sur les problèmes parce que quand ils viennent c'est quand même des problèmes dont on parle, alors que dans ces moments-là on parle de ce qu'ils aiment, de ce qu'ils savent, de ce dont ils ont envie, de ce qu'ils veulent découvrir est donc ça fait évoluer la relation avec les jeunes aussi. La il n'y a pas longtemps une éduc m'a raconté quelle était allé au ski l'année dernière et c'était la seule qui ne savait pas skier, donc elle avait le nez dans la neige et c'est les jeunes qui lui apprenaient, et elle a trouvé ça génial de se retrouver et de permettre aux jeunes d'apporter aussi et de rendre.

- Et du coup c'est peut-être un peu compliqué de gérer les deux aspects ?

- Pas du tout, il n'y a pas de problème de relation, il n'y a jamais de recadrage nécessaire, jamais ! Aucun jeune ne s'est jamais mal comporté en se disant "tient je vais du taper dans le dos", il y a beaucoup de respect, et je me rappelle d'une jeune qui m'appelaient "maman" sur les pistes, puisque c'est une jeune qui n'a jamais eu de maman, donc elle m'appelait "ma petite maman" et elle me faisait des bisous, enfin voilà moi ça ne me gêne pas. Et le lundi matin dans mon bureau "bonjour Mme ? ? ?" je n'ai jamais eu besoin de lui dire "là tu me fais un bisou mais demain c'est fini". c'est vraiment très clair dans ma tête et dans les leurs, il n'y a pas de relations personnelles, on est vraiment bien professionnels, mais aux pistes il y a vraiment quelque chose qui se passe, et ils savent tout à fait faire la part des choses.

- effectivement les rapports ne sont plus les mêmes il y a quelque chose qui se passe

- voilà, mais ça n'empêche pas que dans le cadre éducatif on a pu avoir des échanges sur des moments compliqués à gérer, ce qui est compliqué c'est que parfois on voit dans le collectif des choses et je me suis toujours posé la question "qu'est-ce qui nous autorise à récupérer ça, et comment on le fait dans le cadre de l'accompagnement éducatif?" parce que quelquefois je

trouve que c'est une position quelque peu malhonnête, même si elle est volontaire, mais dans le collectif on n'est des professionnels et on voit les choses, sauf que le jeune il ne nous les montre pas volontairement. Alors que là quant ils viennent, des fois ils ont envie de nous montrer des choses, alors que dans le collectif ils se lâchent, ils s'oublient et du coup des fois moi c'est là que je vois la difficulté, du lien entre le collectif et l'individuel, c'est " qu'est-ce que je fais de ce que j'ai vu, je l'ai vu et donc je ne peux pas faire comme si", essayer de le reprendre derrière sans que le jeune ne se sente coincé. En même temps je n'ai jamais eu de souci non plus, après s'est arrivé sur certains points particuliers qu'on reprenne, et que moi je reprenne, notamment sur un camp de ski où j'ai eu une jeune qui était complètement déconnante sur ses relations avec les hommes, puis mon collègue voit ça c'est quand même pas banal, elle s'était barrée avec le chauffeur de bus. Alors du coup je ne pouvais pas le garder pour moi, alors on en a parlé, et elle ne l'a pas mal pris, elle a dit " ba oui effectivement mon problème il est là aussi" et ça a été le début d'autre chose, mais donc il n'y a jamais eu de problème.

- donc c'est d'autant plus complémentaire avec le travail que vous faites ici.

- oui , mais c'est une question de déontologie avant tout selon moi. Voilà sinon on fait les marchés de Noël, on organise des repas pour avoir des sous parce que l'idée c'est aussi que les jeunes participent à des activités qui ramènent un peu d'argent, puisqu'on a très peu de subventions, on a 400 € de la mairie, basta, et les activités c'est l'association qui paye, du coup ont fait des choses qui permettent de ramener de l'argent et que les jeunes y participent. Qu'ils soient bénéficiaires des actions pas, ça n'a pas de lien, c'est " je travaille pour l'association pour amener des sous"

- idée de solidarité, donc là on est dans l'économie solidaire, on revient à notre sujet.

- donc on a eu aussi un atelier peinture qui a été mené par une jeune avec mon avis bien sûr, qui a très bien marché pendant deux ans, moi j'ai arrêté. On a aussi fait beaucoup de soutien scolaire, mais aussi dans l'idée de partage, par exemple j'avais une espagnole, elle venait aider ceux qui avaient des difficultés en espagnol, voilà on essayait de créer ça, et on a aujourd'hui des jeunes qui sont bénévoles dans d'autres associations. Donc ça c'est un peu l'esprit du SAJD, de là ce matin il y a une jeune qui est venue et a du mal à trouver du travail en coiffure, et qui a vraiment un projet c'est l'idée de coiffure à domicile, il lui faut son permis, il lui manque 400 € pour le commencer, et puis elle a un petit peu de mal avec le code, du coup elle va venir tous les après-midi ici pendant 1h30 avec notre stagiaire, qui va la faire bosser, bosser, bosser, et nous on va financer ce qui lui reste à payer, et en contrepartie elle va venir coiffer gratuitement nos jeunes qui n'ont pas de sous pour aller chez le coiffeur. C'est à dire qu'on lui donne de quoi passer son permis et s'insérer, et en attendant, elle va rendre ce qu'on lui a donné en venant une fois par semaine à elle viendra 2h00 coiffer quelques jeunes qui n'ont jamais mis les pieds chez le coiffeur , et donc tout le monde est gagnant dans l'histoire, même elle, elle ne sera pas en dette.

- on est d'autant plus sur notre sujet en fait, sur le registre de comment on fait pour que les gens s'intègrent, participent, se sentent responsables pour que les choses se fassent correctement, que ça continue, que ça perdure, que ça ait un impact positif.

- donc c'est vrai que c'est beaucoup par "les pistes" qu'on obtient cela mais aussi au sein du SAJD on y arrive. C'est vraiment une institution avec la journée à Chausey, c'est incontournable, après c'est au gré de la disponibilité, de l'humeur, du temps, de l'équipe, des jeunes. Donc on travaille aussi en partenariat avec une autre association *alternative aventure*, on a un jeune qui est parti en action humanitaire en Guinée, donc pendant un an il a travaillé et il a aidé à préparer le projet, bon malheureusement, ils sont restés coincés au Maroc, ils n'arrivaient pas à rentrer au Maroc avec leur camion. Du coup lui il a préféré rentrer parce qu'il sentait qu'il atteignait ses limites ce que je trouve vraiment très bien. Et il dit que ce n'est pas un échec, qu'il a vécu quelque chose de vraiment important, et c'est lui qui remontait le moral au président de l'association, en lui expliquant en quoi ce n'était pas un échec. Moi je trouve ça génial. Et puis on a des jeunes qui ont participé à un chantier de co-construction solidaire sur la côte par exemple. Donc ils ont appris à faire des maisons en paille, de en terre et ils y sont allés bénévolement. Pendant trois jours ils ont campé là-bas. On envoie pas les jeunes juste, donc voilà, le rendez-vous était ici et on a prêté notre camion pour les emmener, le midi on est tous aller manger notre sandwich sur le chantier pour apprendre aussi des choses nous, puis voilà aussi pour mesurer la température voir comment ça se passait. Et puis le soir il y a un collègue qui est retourné manger avec eux. Voilà chacun apporte sa pierre à l'édifice. On a fait aussi des chantiers qu'on appelait des chantiers tremplin, c'est à dire qu'avec un assistant technique d'une association intermédiaire ils ont rénové des logements ALT, et la ils étaient payés à l'heure, c'était un peu de l'intérim d'insertion, et ça nous permettait, au lieu de demander une aide financière dans une commission s'était permettre aux jeunes de gagner cet argent là, et la on choisit les jeunes très marginalisés, à la limite ceux qui n'avaient bossé qu'une heure. Et ils ont tous tenu la semaine. On essaye de montrer à notre employeur qu'avec peu de moyens mais avec plein de bonne volonté on peut faire avancer le schmilblick. Il n'y a pas besoin de projets énormes

- effectivement. Nous on a une intervention de la cress, donc chambre régionale de l'économie sociale et solidaire, vous avez aucun contact avec eux ?

- non

- parce que je trouve que votre action s'inscrit dans ce registre, notamment dans ce lien avec les associations, donc c'est surprenant. vous pourriez facilement faire une intervention dans notre master Management de l'économie sociale et solidaire.

- que je pense qu'on en fait sans le savoir.

- c'est ce qu'on a pu remarquer en course, c'est qu'on ne sait pas trop ce qu'est ce champ et vous le transmettez extrêmement bien.

- c'est nos convictions, et ça marche, sur les chantiers par exemple.

- la les convictions elles sont là et c'est ça qui fait effet boule de neige.

- j'ai assisté à des choses que je n'avais même pas imaginé, on a pas pu continuer parce que ça nous demandait trop de temps, donc j'ai arrêté mais je n'ai pas dit mon dernier mot. Je me

souviens on les emmène, on les ramène, on achète les sandwiches pour qu'ils mangent, il faut s'assurer que les besoins primaires sont bien couverts. Un matin quand j'emmenai les jeunes, il y en avait un qui n'avait pas le moral, et c'est quelqu'un qui avait un traitement psychiatrique assez lourd, qui ne le prenait plus, mais qui était en demande de travail dans le monde classique. Il avait arrêté son traitement parce qu'il en avait marre, et les autres lui ont redonné le moral, moi je ne disais rien. Et à l'issue de ces trois jours de bouleau l'idée a été de se dire " bon il faut peut-être pas arrêter le traitement". Pour moi c'est du pain béni, c'est du bonheur, même avec 10 ou 15 entretiens on y arrive pas. Non seulement il s'est testé , mais ses pairs lui ont renvoyé une image positive.

- et il a pris du plaisir, il s'est senti valorisé par ses actions qui n'ont pas un coup énorme et qui ont un impact considérable.

- le problème aujourd'hui c'est qu'on est toujours dans l'obligation de résultats, c'est à dire " vous faites à chantier avec 15 personnes, qu'est-ce qu'ils sont devenus à la sortie ?". Alors évidemment, en insertion professionnelle pure ce n'était pas top, mais on a pu quand même faire valoir ses choses là, on les a fait témoigner, moi j'ai fait power point que je pense qu'il y a quand même des choses qui ont été entendues.

- effectivement cette dimension quantifiable était assez préjudiciable au bon fonctionnement, ils demandent des chiffres, des résultats. Peut-être qu'il y a d'autres indicateurs qui pourraient servir, comment on quantifie que cette personne grâce aux chantiers elle c'est mieux réinsérée peut-être qu'elle eut une plus-value sur son quotidien et on a pas les outils pour le mesurer alors que ce serait pertinent de pouvoir le faire sortir, et dire voilà l'utilité sociale, le non cout qu'il y a eu grâce à cette activité.

- oui c'est sûr que ça on ne sait pas faire, mais on continue. La main à un partenariat avec une épicerie sociale depuis longtemps qui nous embauche 3 CAE par an. Et on continue nous à utiliser ce CAE qui est quand même un chantier d'insertion avec des obligations de résultats en termes d'insertion professionnelle sur lesquels nous sommes absolument nuls mais on résiste le temps qu'on nous laisse, un jour on ne dira stop et voilà mais en attendant on résiste. Et qu'on cherche à émettre des gens très marginalisés. Pour moi CAE c'est destiné à des personnes en difficulté qui ont besoin de reprendre contact avec le monde du travail, et qui ont besoin de ce temps-là avant de pouvoir passer à autre chose. Aujourd'hui il faut 25 % d'insertion professionnelle à la fin de chaque cae, mais quand on part de pas grand-chose on y arrive pas c'est clair de. Mais bon pour l'instant on résiste. De la dernière fois un jeune vient me voir et me dit " ça va pas bien j'ai fini mon CAE c'est dur", c'est un jeune qui était en errance depuis plus d'un an par choix, avec un passé de prostitution assez difficile. Au début il ne voulait pas venir y rester à la rue pendant un an et puis ajouter il est venu et je lui ai dit "non tu rentres pas tu réfléchis à pourquoi tu viens", et donc je les mis en CAE, c'était un pari, c'était pas gagné parce que un an dans la rue..... J'ai un petit peu croisé les doigts, et finalement il s'est bien adapté il n'a jamais été absent. On l'a logé, il a eu une chambre à lui, en locataire, il a eu un travail pendant un an. L'association leurs finance leur permis de conduire, un loyer hlm. Bon pour lui c'était trop tôt, mais 90 % de nos CAE ressortent avec un logement et le permis est

pour moi c'est un résultat magnifique, pour la direction un peu moins parce qu'il n'y a pas forcément le boulot mais pour avoir un travail il faut avoir le permis il y ait un logement par exemple, et ces jeunes-là je ne vois pas comment on aurait pu autrement le sortir de la rue. Et il était happé encore par la rue à certains moments. Est aujourd'hui qu'il a arrêté de bosser il dit qu'il ne veut pas y retourner et c'est ça qui l'angoisse. Donc ça y est on est dans le bon sens là.

- et moi je voulais savoir c'est quoi le taux de réussite pour vous avec ces jeunes.

- alors si vous me demandez ça, c'est que vous n'avez pas compris notre action, ça n'a pas de sens c'est quoi une réussite ?!

- qu'est-ce que vous utilisez pour mesurer la réussite ?

- On ne mesure pas. La mesure c'est 800 jeunes quasiment que du bouche à oreille.

- les 800 jeunes qui viennent ici par moment qu'est-ce qui vous fait dire que ça y'est on a fait notre travail?

- le fait qu'il y en a toujours des nouveaux qui viennent parce qu'ils en ont entendu par les par les anciens, je pense que si ils n'étaient pas contents de notre service ils ne les enverraient pas ... Ont refuse d'être dans la mesure de ce qu'ils deviennent. La vie après pour eux c'est la vie de tout le monde, Quand un jeune va sortir d'ici il va avoir le logement, le boulot. Mais six mois après il peut aussi avoir perdu de son boulot et du coup il va perdre son logement.... Gens pensent que vous dites mais je veux résister à cette obligation de résultats. Je vais vous raconter une histoire, j'ai reçu dans un autre emploi , un jeune handicapé sans sexe, alors vous imaginez.... C'était un garçon quand même mais voilà.... Donc moult opérations, le père est parti à la naissance n'a pas supporté l'état de son fils, la mère s'est retrouvée toute seule, à 16ans en rupture scolaire, la totale, alcoolique... L'insertion professionnelle avec lui, je vous laisse imaginer que ce n'était pas simple en plus il venait de découvrir qu'on lui avait implanté un zizi et qu'il ne serait jamais père. Donc on a travaillé sur ce qu'on a pu, ce qu'il me donnait je le prenais, et voilà. L'année c'est déroulée, il est parti en apprentissage ou je ne sais pas quoi, et plus de 10 ans après sa mère m'a appelé parce qu'elle avait un souci, elle avait besoin de mon aide, et me disant de son fils " il a toujours des problèmes avec l'alcool, il en est conscient, il sait à quoi ça lui sert, il sait pourquoi mais il y a quelque chose il a appris à parler" alors comment les faire entrer ça dans les chiffres de la réussite, comment on peut quantifier ça ? Je ne sais pas. C'est un jeune qui ne sera jamais très stable , il trouve toujours de l'emploi mais il ne tient pas. Nous ce qu'on va nous demander en termes de réussite c'est l'insertion, le logement..... Et ce n'est pas tout à fait comme ça que moi je vois les choses. Pour moi depuis 40 ans que le SAJD existe, et qu'il y a toujours du bouche-à-oreille, c'est qu'on fonctionne quand même plutôt bien. Parce qu'on envoie pas quelqu'un quand on est pas satisfait du service, on dit pas "va là-bas ils vont t'aider".

- En terme d'accompagnement, vous avez une limite d'accompagnement?

- 25 ans, on n'est pas habilité à s'occuper des plus de 25 ans donc le jour des 25 ans s'est terminé, (normalement). là j'ai un jeunes avec qui j'ai du mal à couper le cordon, mais normalement à 25 ans ça s'arrête.

- Du coup ça doit être difficile de défendre ses projets sans les indicateurs, vu que c'est toujours la demande des ?

- absolument pas, on nous a jamais demandé, quant un jeune arrive ici moi je ne lui dit pas " tout va être rose", personne ne peut dire ça, aujourd'hui, on est tous dans une précarité possible et potentielle, on est un service éducatif, on ne travaille jamais comme ça, on travaille à l'autonomie. Après le jeune il peut trouver du boulot, des fois ils n'ont pas beaucoup bossé au niveau éducatif mais ils trouvent du boulot. Parfois ont à des jeunes qui ont énormément avancé mais les circonstances font que c'est compliqué... Après moi j'ai une jeune qui m' a appelé l'autre jour, situation dramatique , 18 ans, qui c'est enfui, pas de papiers, dans la détresse totale. Donc elle a été re scolarisés, elle a passé un bep et elle a eu, elle a passé le bac et elle l'a eu, elle a fait une école, est aujourd'hui elle a ouvert son magasin de prêt-à-porter, elle a 30 ans. On a passé beaucoup de temps de 18 à 23 ans, c'est quelqu'un qui a les traits très mal, avec un comportement très inadapté, on a beaucoup beaucoup travaillé. C'est une belle rencontre, on est vraiment sur l'humain. Je vous dois quelque chose, je vous rends quelque chose en vous disant " ba voilà le travail que vous avez fait, aujourd'hui je suis quelqu'un qui a confiance en moi, j'aime ce que je suis". Elle m'a expliqué tous les mécanismes de qui ont fait qu'elle a pu avancer et croire en elle suffisamment pour aller jusqu'au bout de son projet et son message c'était pour " continuez à travailler dans ce sens-là", et pour nous c'est énorme parce que ça nous aide à comprendre ce qui est aidant pour le jeune.

- court effectivement ce retour est important pour vous, pour palper cet impact que vous avez et qui est impossible à ressentir en temps normal.

- mais on n'a pas le temps de s'appesantir, parce qu'il y a l'abattage, le nombre de jeunes, c'est clair qu'on ne va pas jusqu'au bout non plus parce qu'on à pas le temps. Quant ils partent en a pas le temps d'aller vérifier, d'aller faire une enquête, c'est pas possible. Alors bien sûr dans le cadre de l'évaluation interne on va être amenés à évaluer notre travail, notre accompagnement. On a évalué notre fonction d'accueil, après on va évoluer notre fonction accompagnement donc on met en place des contrats d'accompagnement avec des objectifs clairement définis, mais moi je reste extrêmement perplexe sur cette évaluation. Je ne dis pas qu'il ne faut pas évaluer son action, mais moi j'ai d'autres critères en tant que responsable de service, je parlais tout à l'heure du peu d'agressivité ,pour moi c'est un critère. Comme ici j'ai une équipe, je n'ai jamais d'arrêts maladie, personne ne vient à reculons, il y a une envie.

- c'est assez révélateur d'un bon fonctionnement.

- voilà, je trouve.

- effectivement, c'est révélateur mais c'est pas pris en compte.

- après, ce qui est pris en compte c'est la reconnaissance qu'on peut avoir de nos partenaires. Mais on a une reconnaissance, on est reconnu dans notre travail.

- est-ce que ça vous arrive de mettre en relation un jeune en difficulté avec qui ça ne fonctionne pas, qui à du mal à avancer, avec un jeune qui est déjà venu voir dans le passé ?

- non, on le laisse partir mais la porte reste toujours ouverte même quand je me fache très fort. Je crois qu'en cinq ans j'ai fait un courrier pour demander un jeune de ne plus revenir au foyer, parce que d'abord il avait un logement, on avait mis en place tous ses droits et on l'avait orienté vers le service social de secteur, mais il venait ici uniquement pour insulter la collègue, il avait des troubles psychiatriques, du coup lui ai dit que tu n'a plus besoin de nous, mais de temps en temps il vient dire bonjour. Mais ici les jeunes ils savent, on les héberge, mais des fois c'est dehors quand le contrat n'est pas respecté, même avec la trêve hivernale. Mais voyez, c'est quand même violent, je mets quelqu'un dehors, je prends ses sacs et je les mets à la porte et il dort sous les ponts, mais la porte du service reste ouverte, et ils reviennent. Ils m'appellent "la madre", mais moi ça m'a toujours interpellé que je mette un jeune dehors le lundi soir et le mardi matin il est à la réunion.

- et du coût de manière un peu pratique, les logements ils sont éparpillés ?

- oui éparpillés, à Caen, à Hérouville, à Mondeville, et on leur apprend à gérer les consommations d'eau et d'électricité, on ne met pas le chauffage à fond, les fenêtres ouvertes. Il y a des jeunes pour lesquels on sent un fond dépressif donc là on se permet " t'es pas venu, je m'inquiète, est-ce que tu veux revenir?", et puis il y a les autres, et bien c'est leur choix. Et à n'importe quel moment il peuvent revenir. Quant ils ne reviennent pas, c'est qu'ils veulent fuir un travail sur eux-mêmes, et ça n'aurait aucun sens de les forcer à revenir, ça ne servirait à rien. Et puis ils n'ont pas vraiment le choix non plus, puisque où qu'ils aillent on les renvoie vers le SAJD. Ils n'ont pas tellement d'autres lieux où aller, il faut qu'on soit clair aussi.

- du coup, vous parler de contrat, c'est un contrat d'hébergement?

- un contrat d'hébergement à titre gratuit.

- il y'a des clauses particulières ?

- il y'à des clauses.

- de vous disiez, la gestion de l'eau, de l'électricité, c'est sur ce genre de critères ?

- non, la gestion des énergies c'est sur le volet éducatif, les clauses ça concerne le fait d'être seul, de ne pas avoir d'animaux, de ne pas faire le loubard, de ne pas cracher sur les voisins, de ne pas faire des trous dans les murs et puis l'objectif du logement. On ne loge pas quelqu'un qui n'est juste sans logements, on est toujours pas rattaché à un projet. ça m'est arrivé de très souvent des jeunes entre décembre et février qui se retrouvent à la porte ils doivent passer le bac en fin d'année, donc on les loges, ils passent le bac. Il y en a beaucoup qui ont eu le bac comme ça. La aujourd'hui elles ont toutes les deux le bac, elles ont une chambre universitaire,

elles ont des bourses, bref elle mènent une vie étudiante lambda. Et c'est plutôt ça que je souhaiterais mettre en avant. Elles sont arrivés très tard en plus, ça devait être en mars. Un logement de février à juillet, un peu de sous pour manger, ça n'a rien coûté du tout à la société, aujourd'hui elles sont étudiantes, elles sont dans le circuit classique. Si il n'y avait pas eu cette réponse à cet instant t, ça aurait été " j'arrête les études, je m'inscris à pôle emploi, à la mission locale, enfin voilà...", avec la nuit à l'hôtel à 30 €, c'est facile de calculer ce qu'elles ont gagné, c'était une estimable. Après peut-être que la fac ça ne va pas marcher, mais ça, comme tout le monde j'ai envie de dire. Sur les logements on ne fait pas de moyenne de durée, en plus on ne respecte absolument pas la loi donc qu'on a pas intérêt de faire des moyennes

- c'est à dire ?

- normalement c'est trois mois renouvelable une fois, la jeune qui a ouvert son magasin de prêt-à-porter, je l'ai logé trois ans, parce que il fallait trois ans. Alors au début on a fait un mix avec l'internat du lycée en semaine, et juste en logements le week-end, après on a fait en sorte qu'elles réussisse à venir vivre complètement dans le logement, mais on a travaillé, il fallait trois ans, il fallait trois ans quoi ! D'autres ces trois mois, d'autres c'est un mois, il n'y a pas de moyenne, c'est vraiment lié un projet. On a parfois des jeunes qui sont tous en été, donc même si ils trouvent du travail ils n'ont pas accès à un logement, donc on les loge, donc on leur dit "voilà tu as six mois pour régler tes dettes", c'est toujours toujours lié, c'est pour ça que je n'aime pas cette plaquette parce qu'elle dit " aide à la mise en place du logement autonome", ça se sait qu'on a des logements donc parfois les jeunes arrivent ici en disant " moi je veux un logement", moi je n'aime pas ça parce que même nos logements ALT, c'est dans le cadre d'un contrat d'accompagnement éducatif, le logement il doit servir à quelque chose. C'est un outils éducatif, on apprend à gérer un logement. Et on se rend compte au niveau éducatif il y a vraiment des lacunes : faire manger, entretenir le logement, il y a du boulot. Je pense qu'on pourrait avoir un temps plein de cet aspect là.

- et donc pour chaque jeunes il y'a un projet individualisé qui est mis en place ?

- oui

- et derrière, le suivi de ce projet individualisé, il est suivant le jeune qui vient de manière spontanée ?

- là on est pas bon, parce qu'on à pas le temps je vous dis, le suivi il le fait , on travaille juste à la demande, le jeune îlien et ont travaille avec lui, on lâchent pas les jeunes, mais on a pas le temps de faire un suivi de très près, je n'ai pas encore réfléchi à comment améliorer ça, mais bon que l'avantage de travailler avec ce public, c'est qu'il va vous remettre dans vos chaussons assez vite si à un moment donné que vous avez perdu le fil de son histoire, pas de façon agressive mais voilà.... Il est autorisé à ça aussi. Mais c'est clair qu'avec 800 jeunes et trois postes et demi, on ne peut pas avoir des exigences, c'est compliqué. Ici on a aucun dossier en plus, on a pas de mandat, c'est aussi ce qui nous a permis d'établir ces relations la avec la police, ils ne peuvent rien nous demander, on a pas de dossiers de toute façon. Voilà donc si il y a des choses sur lesquelles on a pas envie de répondre, on est pas dans ce travail à compte

mettre en place mais plutôt " il faut nous l'a mené par ce qu'il a fait une connerie", " et bien d'accord , débrouillez vous, faites votre travail". Ils savent que c'est du bluff, mais ils ne peuvent que s'en contenter, de toute façon on a pas les dossiers.

- ce qui permet d'avoir un vrai rapport de confiance de toute façon.

- oui c'est aussi ça, les jeunes le savent, on peut être amenés à travailler avec la police. Mais c'est ce que je disais, ce n'est pas fait pour l'aider lui, le policier, nous on est là pour aider le jeune. Là-dessus on n'est pas embêtés. Une fois on a eu un contrôle d'identité, donc j'ai appelé le commissariat, et ils ont fait virer les flics qui venaient de faire un contrôle d'identité sur le trottoir devant la porte, mais bon, j'ai appelé le commissariat et dans les 30 secondes ils sont partis donc on est pas enquiquinés là-dessus.

- bah c'est bien , ça empêche d'avoir des difficultés en plus d'un fonctionnement qui n'est déjà pas évident, qui demande beaucoup de temps, beaucoup d'investissement; et ça permet aux jeunes de se sentir comme chez soi.

- oui, de se sentir protégés, j'ai même vu des gendarmes venir demander des renseignements sur un jeune, et le jeune on ne l'avait pas vu depuis deux mois, et il est revenu ce jour-là, alors au bout d'un moment où je dis aux gendarmes " il est là ", et ils ne répondent " on avait bien vu à votre tête", je les ai enfermés dans la salle de réunion les flics. J'ai été voir le jeune et je lui ai dit " il y a la police pour toi, est-ce que tu veux voir ?", il me dit " bon je vais chez moi je les attends", donc j'ai ouvert la porte et je leur ai dit " il est chez lui il vous attend", il n'était pas question qu'ils interpellent quelqu'un ici, on que c'était assez cocasse (rires) et ils sont très respectueux là-dessus.

- c'est l'ambassade un peu

- oui parce que c'est bien connu, on a des jeunes recherchés quand même, ils viennent chercher le courrier ici le matin. Après, ça nous est arrivé d'avoir des cas assez grave, et là on fait comme tout le monde, c'est ça, comme tout le monde ! On n'a pas à les protéger non plus de la loi et de leurs actes

- c'est une manière de responsabiliser.

- Merci pour le temps consacré.