



ACCUEIL DE JOUR

24 rue Saint Louis

– BP 90039 –

67065 Strasbourg cedex

Tel : 03 88 35 67 69

Mail : acjour@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

Introduction	2
1 Permanences d'accueil	3
1.1 Généralités.....	3
1.1.1 Les différentes fonctions de la permanence sociale	3
2 Domiciliation postale	5
3 L'accompagnement social	9
4 Le Coffee bar	11
5 Les activités collectives	13
6 L'équipe (salariés, bénévoles, services civiques, stagiaires).....	13
7 Bilan d'activité d'intervention du psychologue - période d'avril à décembre 2024	14

Introduction

L'année 2024 a été marquée par des évolutions profondes dans le champ social, où les besoins des personnes précaires et sans domicile ont continué à croître, tandis que les réponses institutionnelles se sont faites parfois incertaines. Dans ce contexte, l'Accueil de jour a poursuivi sa mission de proximité et de soutien inconditionnel aux personnes en situation d'exclusion.

Cette année a été celle de plusieurs changements majeurs pour la structure : l'installation récente (novembre 2023) dans de nouveaux locaux temporaires au 21 rue de Berne à Strasbourg, des mouvements de personnels, et l'enrichissement des partenariats avec la mise en place de présences régulières de professionnels d'autres structures.

L'équipe actuelle est composée de six travailleurs sociaux et d'un chef de service, engagés dans une pluralité de missions : permanences sociales quatre fois par semaine, service de domiciliation postale (450 agréments), accompagnements sociaux individualisés, organisation d'activités collectives plusieurs fois par mois, et animation du coffee bar, espace d'accueil en soirée et en week-end ouvert 5 jours par semaine. Cette polyvalence, propre à l'accueil de jour, est une force qui permet une adaptation constante aux besoins du public.

En 2024, cette dynamique d'adaptation s'est traduite par l'ouverture de l'Accueil de jour à de nouveaux partenaires, comme l'ARSEA, qui a détaché un psychologue à partir d'avril, ou l'Escale Saint Vincent, dont une équipe infirmière intervient de manière hebdomadaire depuis octobre. Ces coopérations renforcent l'approche globale que l'Accueil de jour porte, au croisement du social, du soin et du lien.

Ce travail de renforcement de l'action collective s'est également traduit par la pérennisation d'un dialogue continu et de passerelles avec d'autres services internes à l'association, notamment l'équipe RSA, celle de la Prévention Spécialisée, ainsi que l'équipe "Lieux de vie informels".

Toutefois, certaines interactions restent complexes, en particulier avec des services institutionnels en charge de l'accès aux droits administratifs ou à la couverture santé, où les procédures restent souvent opaques, difficiles à suivre et peu adaptées aux réalités de terrain. Ces difficultés ralentissent les démarches de régularisation, freinent l'ouverture de droits essentiels et renforcent parfois les situations de blocage.

Les pages suivantes reviendront sur les différentes dimensions des activités proposées dans le cadre de l'Accueil de jour, illustrant le travail de terrain mené par l'ensemble de l'équipe.

1 Permanences d'accueil

1.1 Généralités

L'accueil de jour propose 4 permanences sociales par semaines. Elles ont lieu tous les matins de 9h à 12h, sauf les lundis. Chaque permanence est tenue par deux membres de l'équipe de l'accueil de jour, ainsi que la personne en service civique qui peut également être présente pour la partie gestion du courrier.

En 2024, ce sont :

- 208 permanences sociales,
- 5663 passages,
- 3331 appels,

Soit une moyenne de 28 passages et 16 appels par matinée.

1.1.1 Les différentes fonctions de la permanence sociale

- ***Accueillir et orienter***

La permanence sociale est ouverte à tous.tes, sans rendez-vous et sans critère d'accès. Ainsi, nous accueillons tout type de public avec des situations administratives très différentes et ainsi des demandes et besoins très différents.

Les travailleurs sociaux effectuent un travail d'identification de la demande ou du besoin de la personne et évaluent la possibilité d'y répondre. Cette réponse peut être en lien avec nos missions d'Accueil de Jour ; dans ce cas nous leur proposons un rendez-vous ou expliquons notre fonctionnement. Si cela ne correspond pas à nos missions, nous effectuons un travail d'orientation vers des partenaires identifiés ou via notre réseau sur le territoire dont la personne dépend.

- ***Domiciliation administrative***

L'un des aspects premiers de la permanence sociale réside dans l'accès à la domiciliation administrative. Les personnes domiciliées peuvent se présenter physiquement afin que nous leur remettions leur courrier ou appeler pour savoir si elles en ont (cf partie 3.).

En 2024, avec la distance entre les bureaux des permanences et le Coffee Bar, nous avons dû adapter nos possibilités d'accès au courrier durant les soirs et les week-ends. Il était important de conserver une possibilité de récupérer le courrier en dehors des horaires de permanences (matinée en semaine) afin de faciliter l'accès à leur courrier aux personnes qui travaillent ou sont en dehors de la ville.

Durant les travaux, les personnes ont pu récupérer leur courrier au Coffee Bar les vendredis, samedi et dimanche sur demande préalable. Cela nous a demandé une gestion importante et supplémentaire à nos missions quotidiennes mais a permis de maintenir un service important.

- ***Rendez-vous durant les permanences sociales***

Lors de chaque matinée de permanence, nous réservons 1 créneau d'entretien individuel pour chacune de ses démarches :

Ouvrir une nouvelle domiciliation administrative

Réactualiser les domiciliations arrivant à échéance

Effectuer une démarche administrative autre

- ***Rendez-vous « petites démarches »***

Après le constat d'une hausse des sollicitations pour un accompagnement social et l'allongement de la liste d'attente, nous avons décidé de mettre en place des créneaux de rendez-vous « petites démarches » en matinée pour toutes les personnes domiciliées et sans accompagnement social.

Ainsi, sur l'année 2024, nous avons réalisé plus de 200 rendez-vous « petites démarches » diverses comme : renouvellement AME/CSS, déclaration de revenus, quotient familial, difficultés CAF, démarche ANEF.

Initié fin 2023, l'année 2024 a été l'occasion d'affiner ce nouveau fonctionnement. Nous avons petit à petit mieux cerné les démarches que nous pouvons absorber durant la permanence et quelles démarches nous n'acceptons pas de faire et orientons vers des partenaires (exemple : demande d'aide sociales communales, demande de logement social, dossier DALO, regroupement familial).

Aussi, l'organisation interne a été retravaillée pour communiquer plus efficacement. Le point le plus compliqué étant que certaines personnes viennent régulièrement pour des démarches qui n'ont pas pu aboutir lors du premier rendez-vous. Ainsi, plusieurs travailleurs sociaux sont amenés à intervenir sur la même situation. Nous avons donc mis en place un outil de transmissions et maintenons une vigilance pour la continuité des démarches.

Après plus d'une année de mise en place, le bilan est très positif.

Cela permet d'autonomiser les personnes en les invitant à une prise d'initiative. Les personnes sont invitées à être actrices de leur situation, à nous solliciter, exprimer une demande précise, suivre leur situation d'un rendez-vous à l'autre et leur donne confiance en leur capacité d'agir.

Certaines personnes ne sont ainsi plus en demande d'accompagnement individuel car ces rendez-vous leur apportent le soutien administratif nécessaire.

La liste d'attente d'accompagnement individuel est ainsi réduite. Les personnes en attente ont déjà pu ouvrir certains droits ou faire des premières démarches seules, ce qui est bénéfique ensuite lors du début de l'accompagnement.

Aussi, nous avons constaté que ce fonctionnement a permis de mettre à jour des situations de grande vulnérabilité et d'urgence permettant ainsi de faire des ponts plus rapides vers un accompagnement social.

2 Domiciliation postale

La domiciliation postale est destinée aux personnes ne pouvant justifier d'un hébergement stable. Elle leur permet d'obtenir un justificatif d'adresse afin de recevoir leur courrier et d'accéder à des droits et prestations sociales.

La remise du courrier s'effectue du mardi au vendredi, de 9h00 à 12h00. Toutefois, il est également possible de récupérer son courrier lors de l'ouverture du Coffee Bar, sur demande.

- ***Analyse comparative 2023-2024 et faits marquants***

Le nombre de radiations à la demande des personnes a augmenté, passant de 7 en 2023 à 20 en 2024. Ces départs s'expliquent notamment par des changements de structure de domiciliation, des déménagements hors commune ou département, ou encore des retours dans le pays d'origine.

Par ailleurs, les radiations pour non-manifestation pendant plus de trois mois ont fortement progressé, passant de 104 en 2023 à 165 en 2024. De plus en plus de personnes ne viennent plus chercher leur courrier ou n'ont pas de courrier du tout, générant des domiciliations inactives. Il est également probable que certaines personnes, ayant trouvé un logement, cessent de se présenter sans nous en informer.

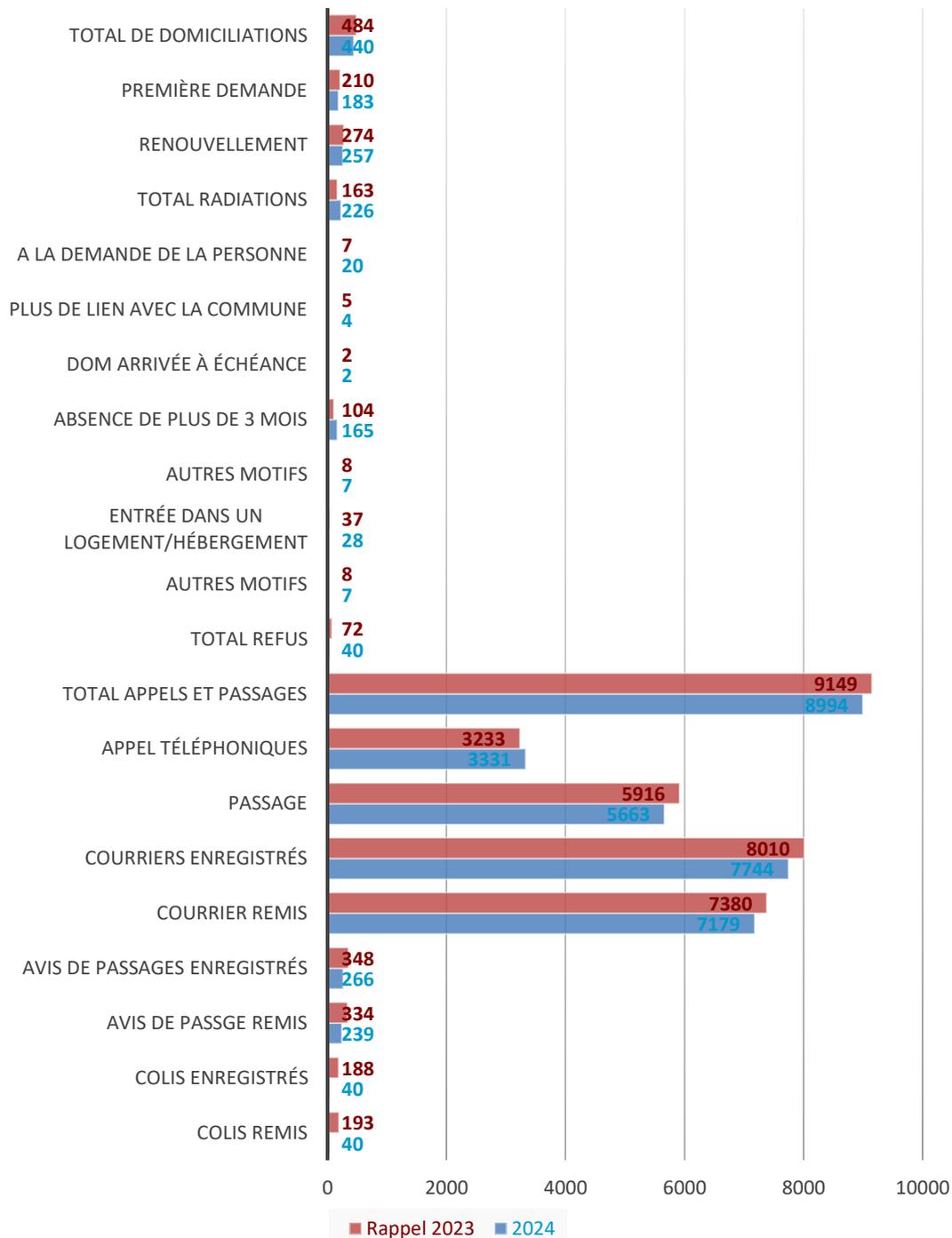
On observe par ailleurs une légère diminution des passages au bureau, compensée par une légère hausse des appels téléphoniques.

Au cours d'une période d'environ six mois, la forte augmentation des demandes de domiciliation nous a conduit à suspendre temporairement la prise de nouveaux rendez-vous.

Si les chiffres traduisent une légère baisse d'activité, cette tendance n'est pas ressentie sur le terrain. En effet, les sollicitations (demandes de rendez-vous, appels téléphoniques, remises de courriers, etc.) restent très nombreuses. Les mouvements liés aux nouvelles domiciliations, renouvellements et radiations varient fortement d'un mois à l'autre.

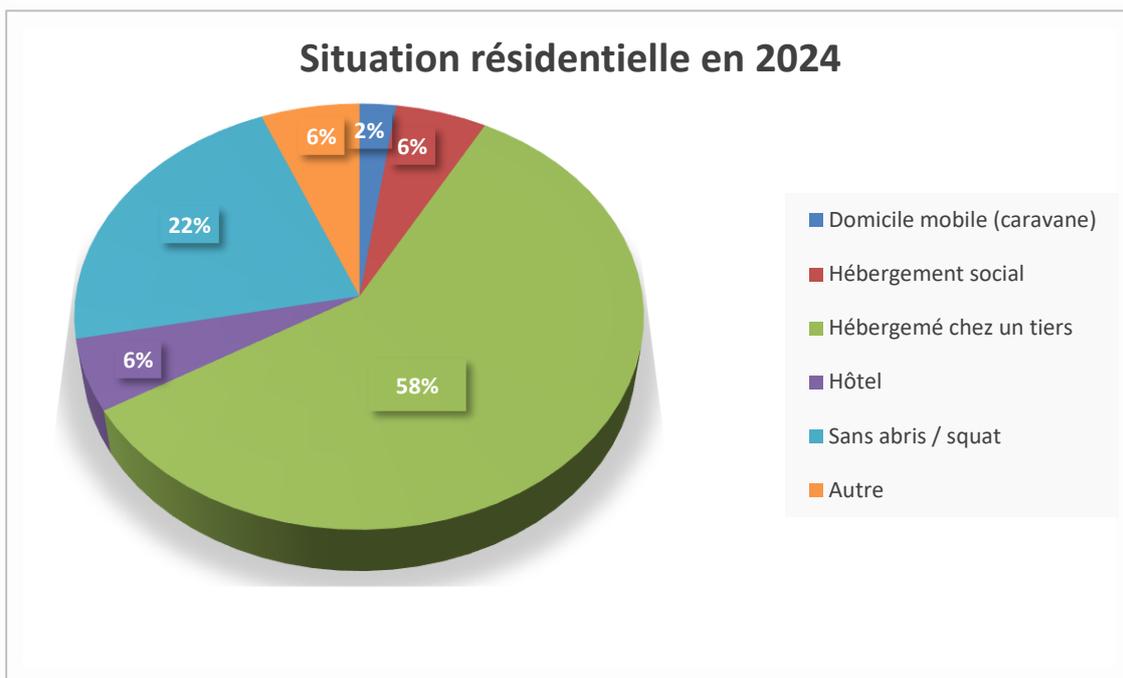
En 2024, nous avons enregistré : **7 744 courriers, 40 colis et 266 avis de passage**. Le traitement de ces envois représente un travail conséquent : récupération du courrier à La Poste, apposition d'un tampon de réception, saisie dans le logiciel DOMIFA, puis distribution dans les pochettes nominatives.

Domiciliation postale 2024



- ***Hébergement des personnes demandant une domiciliation***

Pour rappel, lors de l'entretien de domiciliation ou de réactualisation, cette question est centrale pour justifier le besoin d'ouvrir une adresse.



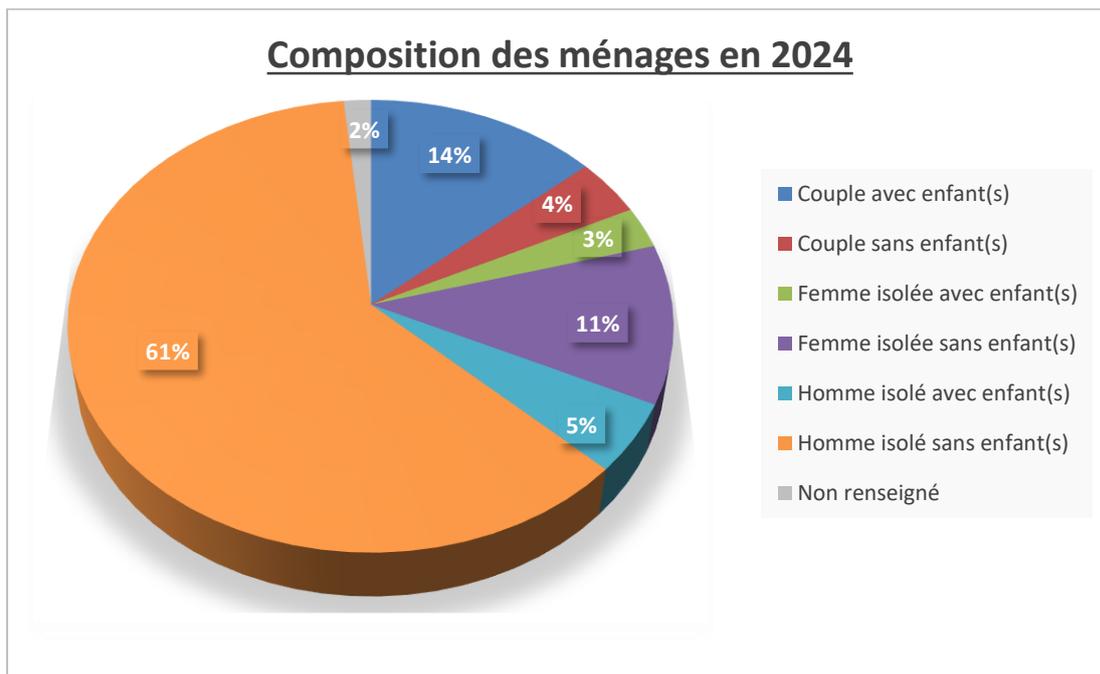
La majorité des personnes domiciliées sont hébergées chez un tiers, sans pouvoir justifier d'une adresse à leur nom. Toutefois, ce chiffre recouvre des réalités très différentes. Nous notons une baisse de 2% par rapport à l'année 2023.

Certaines personnes sont hébergées de manière stable et durable chez des proches ; d'autres changent régulièrement de lieu d'hébergement, soutenues par différents tiers. Ces situations impliquent des recherches constantes de solutions, des déménagements répétés et de l'instabilité. Même après plusieurs années, ces hébergements restent précaires et peuvent cesser brutalement.

Ainsi, il n'est pas envisageable de considérer ces solutions comme sécurisées pour la réception du courrier.

La part des personnes sans solution d'hébergement a augmenté et concerne 22 %. Beaucoup de personnes hébergées durant la période du Covid, notamment à l'hôtel, ne bénéficient plus de ces dispositifs. De plus, les plateformes d'hébergement (SI-SIAO) sont saturées, ce qui se traduit également par une hausse de 4 % du nombre de personnes hébergées en structures d'urgence.

- **Répartition de la composition des ménages**



La proportion de femmes parmi les personnes domiciliées a augmenté, passant de 10% en 2023, à 14% en 2024. A l'inverse, celle des hommes a diminué de 90% en 2023, à 66% en 2024. Ces chiffres concernent les personnes isolées, avec ou sans enfant.

La proportion de couples (avec ou sans enfants) reste relativement stable : 19 % en 2023 contre 18 % en 2024. Cependant, on observe une baisse du nombre de couples sans enfants : ils représentaient 8 % des domiciliations en 2023 contre 4 % en 2024.

3 L'accompagnement social

L'accompagnement social proposé au sein de l'Accueil de jour s'inscrit dans un cadre souple mais structuré, visant à répondre aux demandes les plus urgentes tout en offrant, lorsque cela est possible, un suivi plus approfondi et individualisé.

Le fonctionnement général de l'accompagnement est étroitement lié à la domiciliation postale : les personnes sollicitant un accompagnement doivent avoir leur domiciliation postale auprès de notre accueil de jour. Elles sont ensuite orientées vers un accompagnement social selon la nature de leurs besoins et la disponibilité des travailleurs sociaux. En raison d'une demande bien supérieure à nos capacités, une liste d'attente est systématiquement tenue à jour. Durant cette phase transitoire, l'équipe tente de répondre ponctuellement à certaines demandes (remplissage de formulaires, courriers, orientation) via la mise en place de rendez-vous « petites démarches » lors des temps de permanences

sociales. Lorsqu'une place se libère, la personne est alors prise en charge par un·e travailleur·se social·e référent·e.

Les accompagnements menés peuvent être de deux types :

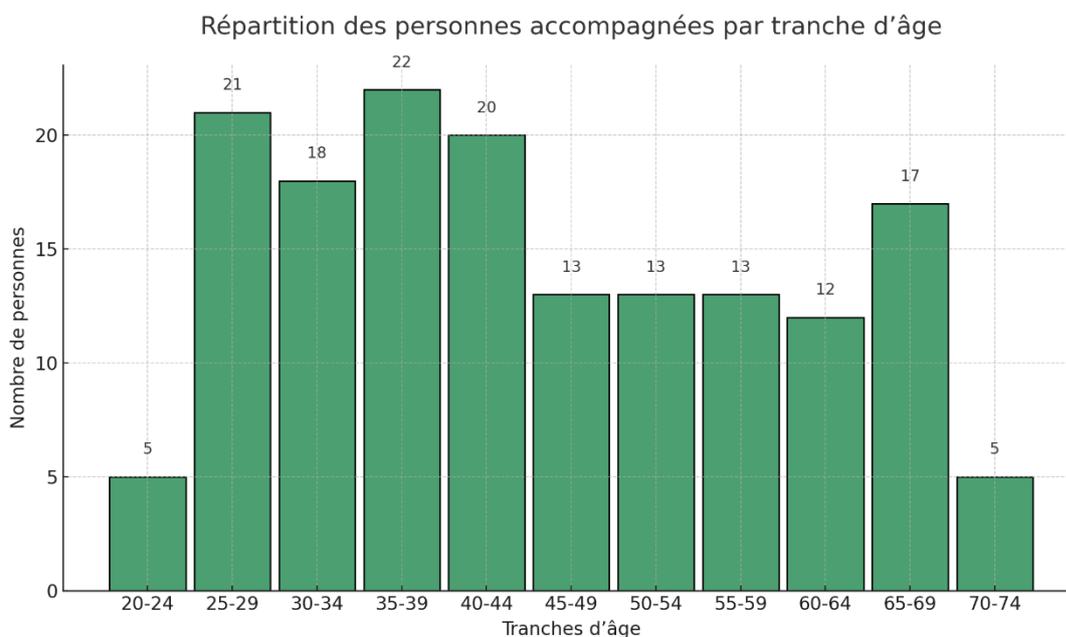
- Globaux, lorsque la personne fait face à une pluralité de problématiques et nécessite un soutien dans plusieurs domaines ;
- Ciblés, pour des demandes spécifiques : accès aux droits, démarches administratives, demandes d'aides caritatives, santé (accès aux soins, couverture médicale), recherche d'emploi ou de formation, logement, gestion budgétaire, soutien psychologique, etc.

La relation d'accompagnement repose sur une approche flexible, qui prend en compte la temporalité des personnes, leur rythme, leurs priorités et leur disponibilité effective pour engager des démarches.

En 2024, **160 personnes domiciliées ont bénéficié d'un accompagnement social** personnalisé au sein de l'Accueil de jour. Ce chiffre n'inclut pas les nombreuses personnes ayant été accompagnées ponctuellement lors des permanences sociales (voir chapitre 2 – Permanences sociales), dans le cadre des créneaux dits « petites démarches ».

Parmi ces 160 personnes :

- 121 sont des hommes, soit 76,1 % du total ;
- 39 sont des femmes, soit 23,9 % ;
- L'âge moyen des personnes suivies est de 43 ans.
- 23 familles ont bénéficié d'un accompagnement social, souvent avec des problématiques spécifiques liées à la scolarisation, au logement ou à la gestion administrative familiale.
- 21 personnes ont clôturé leur accompagnement en 2024, principalement en raison de la stabilisation de leur situation ou d'une absence de besoin prolongée.



- ***Une approche souple, adaptée aux réalités du terrain***

L'accompagnement social peut parfois démarrer en dehors du cadre habituel de la liste d'attente. C'est notamment le cas pour certaines personnes fréquentant exclusivement le Coffee Bar, qui peuvent bénéficier d'un accompagnement social sans passer par les étapes classiques d'inscription formelle. Ce choix répond à une logique de continuité du lien, en s'appuyant sur la relation de confiance établie dans ce lieu informel, et en reconnaissant que les dynamiques relationnelles préexistantes doivent primer.

Ce mode d'entrée « par la marge » permet de toucher un public qui ne fréquente pas nécessairement les services sociaux traditionnels, mais pour qui un accompagnement personnalisé peut représenter une réelle opportunité de stabilisation ou d'ouverture de droits.

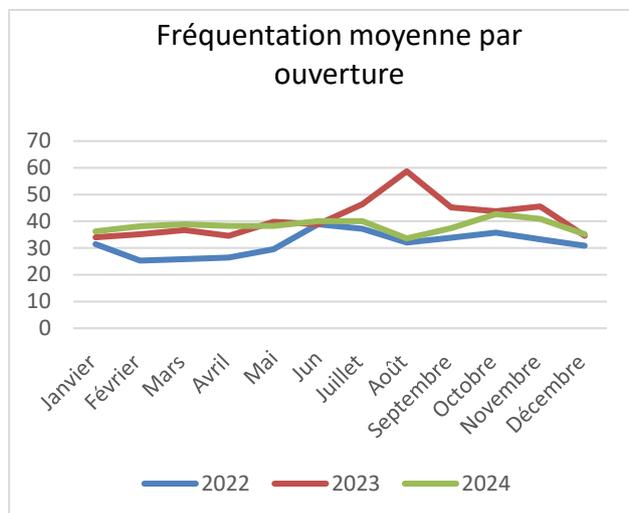
4 Le Coffee bar

- ***Un lieu ressource pour les personnes en grande précarité***

Le coffee bar, petit lieu de 30m², ouvert 4 soirées et une après-midi par semaine, sur des sessions de 3 heures est le seul accueil de jour de l'Eurométropole, proposant des ouvertures inconditionnelles après 18h. Sa modeste taille facilite les échanges mais peut parfois amener des tensions notamment lors de moments de forte affluence.

Le coffee bar permet de proposer un endroit où les personnes peuvent retrouver un espace pour se ressourcer, créer du lien et se renseigner auprès de l'équipe en fonction de leurs nécessités.

- **Statistiques autour de la fréquentation**



La fréquentation du Coffee Bar est en léger recul par rapport à 2023 avec 38 personnes par jour en 2024 contre 40 en 2023. Cependant, la fréquentation reste haute si l'on compare à 2022 avec 31 personnes/ coffee et stable par rapport à 2019. Les années 2020 et 2021 ne sont pas prises en compte dans ce comparatif car nous étions en période de restriction sanitaire du fait du covid.

- **Typologie du public**

Certaines tendances constatées en 2023 se sont confirmée ou accentuée en 2024. En effet nous observons une confirmation à la baisse de la proportion de femmes fréquentant le Coffee, une confirmation à la hausse du public déjà majoritaire des 35 -50 ans, et une part accrue du nombre de jeunes de moins de 25 ans.

Une baisse de fréquentation des femmes : Elles ne représentent que 5% des passages enregistrés (7% en 2023 et 9% en 2022). Nous constatons que l'essentiel des femmes fréquentant le lieu sont des habituées, ayant de grandes difficultés à obtenir une place d'hébergement d'urgence.

La part des 35-50 ans est majoritaire et en hausse : Ce public représente 44% des passages au Coffee (37% en 2022 et 41% en 2023) : nous retrouvons des personnes ayant soit des difficultés à faire valoir leur situation administrative, soit touchées directement par des perspectives socio-économiques de plus en plus instables (difficulté à trouver un emploi, occupation d'emploi précaire), dans un contexte tendu sur le champ de l'hébergement et du logement. En contre point nous constatons une forte diminution des personnes de + de 50 ans à 25% (27% 2023, 36% en 2022).

Proportion accrue et significative des jeunes de – de 25 ans : en effet ils représentent 11% du public accueilli (stable par rapport à 2023). C'est en revanche une réelle différence par

rapport aux années passées qui implique une mobilisation différente de l'équipe. Davantage présents en groupe, souvent avec des animaux de compagnie et des problématiques de consommation voire d'addiction, ce public cherche plus régulièrement les limites et le cadre. C'est également une population qui investit l'extérieur plus durablement et avec qui les relations de voisinage sont parfois compliquées. Nous avons été amenés à gérer différentes tensions.

5 Les activités collectives

Les activités en 2024 ce sont :

- 13 activités proposées (Randonnée, tournoi de babyfoot, après-midi billard, accompagnement à des match de sport proposés par la mairie, après-midi avec Lianes, Barbecue, « coffeecita », repas de Noël, etc.)
- 48 participants (minimum) dont 23 anciens¹ et 25 nouvelles personnes.
- 1 à 8 activités par personne sur l'année.



En sus, nous avons proposé : les activités du samedi (ex. la décoration des tasses individuelles, les goûters du samedi fait par les personnes du coffee ou autre proposition), les « coffeecitas » tous les vendredi après-midi en juillet-août, des entraînements pour le tournoi de babyfoot.

6 L'équipe (salariés, bénévoles, services civiques, stagiaires)

L'année 2024 a été marquée par plusieurs évolutions au sein de l'équipe de professionnels et de volontaires de l'Accueil de jour. Ces changements ont nécessité un temps d'adaptation, mais ont aussi apporté un nouvel élan au fonctionnement collectif.

L'équipe salariée est composée de six travailleurs sociaux et d'un chef de service. Pour garantir une présence équilibrée sur les temps du Coffee Bar (soirées et week-ends), l'équipe est organisée en trois binômes, assurant ainsi une continuité et une répartition facilitées des présences.

¹ Ont déjà participé à des activités les années précédentes.

Le bon fonctionnement de l'accueil de jour repose aussi sur l'implication précieuse de bénévoles, en particulier sur les temps du Coffee Bar, dont la fréquentation n'a cessé d'augmenter tout au long de l'année 2024. Un bénévole présent chaque dimanche soir depuis 13 ans continue de jouer un rôle clé sur ce créneau particulièrement dense. D'autres bénévoles ont également prêté main-forte de manière plus ponctuelle, apportant un soutien indispensable, notamment lors de pics d'activité.

En complément, une volontaire en service civique a rejoint l'équipe. Elle avait principalement en charge l'animation des activités collectives, jouant un rôle de lien entre les usagers et l'équipe et contribuant au dynamisme du lieu.

En fin d'année, le besoin de renforcer durablement l'équipe par des services civiques, des bénévoles ou des stagiaires est apparu comme un enjeu central pour assurer la continuité et la qualité de l'accueil. L'année 2025 devra intégrer cette dimension avec davantage d'anticipation et de structuration.

- ***Partenaires intégrés à l'équipe***

Nous avons également intégré progressivement en 2024 des partenaires extérieurs au sein du fonctionnement de l'équipe. Depuis avril 2024, un psychologue détaché par l'ARSEA intervient un jour par semaine, en alternance les jeudis et vendredis. Son apport permet un repérage plus fin des situations nécessitant un soutien psychologique, et facilite la mise en lien avec d'autres dispositifs lorsque nécessaire.

En parallèle, l'Escale Saint Vincent a mobilisé une équipe d'infirmier-es, également présente une fois par semaine en alternance avec le psychologue. Cette collaboration offre une réponse complémentaire aux enjeux de santé des personnes accueillies, et contribue à renforcer la dimension pluridisciplinaire de l'accompagnement.

7 Bilan d'activité d'intervention du psychologue - période d'avril à décembre 2024

Le psychologue est présent au sein de l'Accueil de Jour de l'association Entraide le Relais à raison d'une journée par semaine. Sa présence intervient dans le cadre d'une convention partenariale avec l'ARSEA GALA à la demande de l'Agence Régionale de Santé. Cette convention s'établit à la suite de la mise en œuvre des assises de la santé mentale du 27

et 28 septembre 2021, afin de répondre aux problématiques et aux besoins en matière de santé des personnes qui se trouvent dans une grande précarité et souvent éloignés des soins. Aussi, le psychologue décline ses missions autour de trois axes. Le premier s'articule autour de l'accompagnement des personnes domiciliées. Le second s'effectue auprès de l'équipe. Enfin le troisième axe est dévolu à la question de l'orientation et de la coordination auprès des professionnels extérieurs en lien avec la santé mentale.

- ***Bilan qualitatif, mise en contexte du travail clinique***

Les personnes accueillies sont domiciliées auprès de l'association Entraide le Relais. Le psychologue intervient au sein de l'Accueil de Jour à raison d'une journée par semaine, alternativement le jeudi et le vendredi.

Le psychologue dispose d'un bureau au sein des locaux situés 21 rue de Berne à STRASBOURG, en attendant le retour sur le lieu historique au 24 rue Saint Louis. Il propose des rencontres individuelles dans cet espace.

Lors de sa présence au sein de l'association le jeudi, il est présent au lieu d'accueil inconditionnel « Coffee Bar » en soirée. Cette présence donne l'occasion de rencontrer les personnes dans une dimension **d'aller-vers**. Cette proposition s'articule dans l'objectif de désacraliser la fonction du psychologue, d'offrir aux personnes une possibilité d'accès au psychologue et de manière plus large aux soins et enfin permettre une potentielle approche de leur propre psychisme.

La présence du psychologue permet d'accompagner et de faire exister la dimension de soin. Qu'il soit somatique ou psychique. Au regard des problématiques psychiques et sociales des personnes accueillies sur le dispositif, il semble essentiel de proposer une sensibilisation à la santé mentale. Ainsi, le psychologue engage son désir à expliquer son métier, à provoquer et éprouver une rencontre.

Le psychologue pratique une clinique en relation duelle. Les rencontres s'effectuent également de manière indirecte par l'intermédiaire des travailleurs sociaux. Par sa présence au sein de l'équipe, il soutient la pratique, apporte un éclairage théorico-clinique face aux différentes situations qui semblent rencontrer un blocage et permet ainsi aux différents professionnels d'être dans une continuité de penser les accompagnements.

La rencontre avec le psychologue se met en place à la demande de la personne domiciliée. Cette demande peut émaner directement de la personne ou à la demande de l'intervenant social référent ainsi qu'à la suite d'échanges cliniques en équipe.

Le psychologue se positionne autour de l'accueil du discours de chaque individu à travers les apports théoriques psychanalytiques. La libre association permet au psychologue cet accueil du discours et d'être en lien avec le patient afin de faire émerger la subjectivité des personnes rencontrées à l'aide de l'articulation, entre autres, des notions d'inconscient, de

désir, et de jouissance. Cette subjectivité offre l'opportunité de soutenir l'individu du côté du vivant, là où le vide et la pulsion de mort, le thanatos, peuvent s'avérer présents pour certains.

Dans sa posture, au cours des entretiens, le psychologue questionne la parole énoncée et interroge le parcours de vie afin d'engager avec eux une mise en sens et une compréhension de ce qui se joue. De plus, le psychologue offre un espace où la parole peut se déployer, se déplier et permettre à la personne de penser, panser sa vie et entendre son propre discours. Il étaye la pensée lorsque celle-ci semblerait en panne ou que les enjeux s'avèrent trop envahissants.

Dans l'accompagnement thérapeutique, il se veut neutre et bienveillant. Il préserve la temporalité de la personne afin d'éviter l'effraction psychique en soutenant la subjectivité de la personne. Ainsi, il peut proposer un soutien psychologique, un travail thérapeutique ou une orientation vers une structure partenaire à même de répondre à la problématique actuelle de la personne.

L'équipe se saisit de ces moments que ce soit au cours de la réunion d'équipe ou lors de moments formels ou informels. Les rencontres avec l'équipe permettent d'effectuer un travail sur la demande en lien avec les intervenants sociaux référents qui sont au plus près de la situation.

- **Public et problématiques rencontrées**

Les personnes accueillies à l'Accueil de jour sont des personnes sans domicile fixe. Elles vivent à la rue, dans des hébergements de la veille sociale ou sont hébergées chez des tiers.

La diversité des personnes est riche, cependant il est possible de faire émerger certaines catégories de problématiques évoquées :

- Exils et traumatismes, entraînant des conséquences psychiques et somatiques ainsi qu'un vécu de déracinement et d'errance
- Conduites addictives,
- Pathologies psychiatriques
- Violences conjugales,
- Difficultés à régulariser les situations administratives entravant l'accès à l'emploi, au logement et/ou à l'insertion sociale.
- Parcours d'incarcération en prison.

Les parcours de vie des personnes accueillies sont émaillés de situations qui font apparaître des vécus de traumatismes (violences intrafamiliales, parcours en foyers, etc...) qui renvoient à la « clinique de l'extrême », « **l'extrême parce qu'il concerne des situations qui se situent au bord de l'expérience humaine, oblige à repenser la théorie**

du sujet, le processus de subjectivation et les théories du traumatisme psychique. » (Estellon, V. et Marty, F. 2012.). En effet, l'impact psychique des traumatismes témoigne des affects de détresse, de confusion, de désespoir jusqu'à une possible menace d'anéantissement. Ces affects créent « **des états mixtes et des affects de référence des situations extrêmes** » (Estellon, V. et Marty, F. 2012.).

Ces traumatismes consécutifs amènent un effet de sidération causant un « trou » mnésique auquel il est important de ne pas toucher sur un temps moyennement court dû à la situation actuelle. Aux vues de leur condition de vie et de leur précarité actuelle, il est parfois préférable d'accompagner l'émergence d'un désir et d'une volonté d'aller vers un mieux-être plutôt que de travailler directement sur le ou les traumatismes. En effet, cela permet de remobiliser la personne afin qu'elle puisse de nouveau être dans la projection.

Certaines personnes s'accordent à demander et entamer un travail psychothérapeutique sur les événements traumatiques qui ont jalonné leur vie. Aussi, l'environnement proposé au sein de la rencontre avec le psychologue s'avère suffisamment sécuritaire pour permettre aux personnes d'entamer un travail de réappropriation de leur histoire de vie.

Ainsi, le travail du psychologue consiste à favoriser un retournement de la position passive en position active des personnes rencontrées, afin qu'elles ne subissent plus leur vie et en deviennent le moteur.

- ***Temps individuels et collectifs***

Le psychologue réalise des entretiens individuels. Il s'adapte au besoin de chacun et peut donc proposer un soutien psychologique et/ou des séances de psychothérapie. Lorsque la mise au travail est entravée pour diverses raisons (pathologie lourde, biais de la langue, etc.) il travaille avec l'équipe autour de l'accompagnement vers le soin et oriente auprès des partenaires adaptés à la situation.

Il rencontre les personnes au cours d'entretiens individuels, et peut être amené à croiser, les personnes qui sont en attente du rendez-vous avec l'intervenant social ou qui viennent pour une démarche administrative. Dans le cadre de l'accueil inconditionnel au Coffee Bar, il rencontre les personnes qui viennent prendre une boisson et une collation. Il peut échanger avec eux et se faire connaître dans un contexte propice à la prise de contact de manière informelle pouvant déboucher sur une demande de rendez-vous.

Enfin, le psychologue participe à des activités collectives. Cette participation permet de rencontrer le public et pouvoir engager un échange avec les résidents et offrir la possibilité qu'émerge une demande de rendez-vous.

- **Bilan quantitatif**

Au cours de la période d'avril à décembre 2024, le psychologue a rencontré **douze personnes** domiciliées à l'Accueil de Jour et a effectué **quarante-neuf entretiens**. Ces rencontres ont été initiées par les travailleurs sociaux.

Sur ces douze personnes, deux personnes se sont inscrites dans la continuité d'un suivi psychothérapeutique ce qui représente trente-trois entretiens. Ces suivis témoignent leur désir d'accéder à un mieux-être et de s'engager dans ce sens. Un de ces suivis s'est arrêté en raison de l'orientation vers une pension de famille.

Une personne a été rencontrée dans l'objectif d'avoir un regard psychologique sur la problématique psychique. L'envahissement massif de la problématique a nécessité une orientation avec la prise d'un rendez-vous auprès d'un dispositif du droit commun (CMP) pour offrir un accompagnement psychologique plus contenu et une prise en charge globale permettant une évaluation et un diagnostic psychiatrique.

De même, une personne dont la problématique psychique n'est pas stabilisée a fait l'objet de trois rencontres afin de soutenir et permettre une stabilisation. Ces rencontres ont mis en avant la difficulté pour la personne de faire avec la temporalité et l'impossibilité actuelle de s'inscrire dans un accompagnement psychologique et psychique.

Cinq personnes ont saisi la présence du psychologue ce qui représente dix entretiens. La problématique addictive et/ou personnelle actuelle n'a pas permis l'engagement dans un suivi régulier et ont été dans une demande d'écoute plus distanciée et sur l'ici et maintenant. Ces personnes n'engagent pas de réel travail thérapeutique. Une demande de soutien momentanée sur les difficultés qu'elles rencontrent leur apparaît plus adéquat et se saisissent de la présence du psychologue, soutenue par les intervenants sociaux, lorsqu'elles en ressentent le besoin, ce qui de fait les rencontres sont plus espacées.

Une personne a été dans une demande d'entretien. Ce dernier n'a pu se concrétiser en raison de son orientation vers une autre association qui lui proposait un hébergement.

Deux personnes ont été orientées par les travailleurs sociaux et ont été rencontrées chacune une fois en décembre 2024. Des entretiens ont été posés pour l'année 2025.

Le travail en équipe révèle le bienfondé de la présence du psychologue dans le service. Les points d'achoppement dans les accompagnements conjugués aux possibles éléments traumatiques inhérents au public accueilli sont mis au travail dans les différents espaces et échanges cliniques informels.

Les travailleurs sociaux se saisissent de la fonction de psychologue pour penser leur accompagnement et agir au plus près des besoins de chaque personne accompagnée. Aussi, au cours de la période, le psychologue a pu soutenir à sept reprises les membres de l'équipe qui lui en faisaient la demande ou au cours de moments plus informels. De même, il a participé à vingt réunions institutionnelles permettant une compréhension du

fonctionnement des personnes ainsi que l'étayage clinique des situations évoquées lors des réunions de service.

Différents temps collectifs ont été effectués au cours de la période 2024. Le psychologue a participé à seize Coffee Bar, trois Coffee Cita et une activité manuelle.

Enfin, au regard de la population accompagnée dans le dispositif, il est à noter que certains échanges impliquent **une dimension interculturelle**. En effet, le public présente une multiplicité de nationalités. De fait, les rencontres s'avèrent biaisées en raison de la barrière de la langue et pose la question suivante : « comment soutenir une émotion qui émerge lorsque les mots viennent à manquer ou que le sens n'est pas adapté ? » Aussi, la rencontre avec le psychologue demanderait à être accompagnée. Ainsi, il semblerait important de pouvoir soutenir une enveloppe interprétariat pour les consultations psychologiques. **Cette possibilité constituera une offre de prise en charge directe auprès du psychologue pour les personnes et permettra des orientations et des délais raccourcis au regard de l'attente que l'on retrouve au niveau du droit commun.**