

Etude sur la nécessité et la faisabilité d'un centre d'accueil de jour à Fribourg

Projet de recherche mandaté
par le comité de l'association La Tuile à Fribourg

Réalisé par
Emmanuel Gonzalez
(licencié ès lettres)
Fribourg, septembre 2000

Introduction

1. Pourquoi un centre d'accueil de jour?

C'est au cours de huit années de travail quotidien, qu'usagers et collaborateurs du centre d'accueil de nuit La Tuile ont pris conscience des lacunes du réseau social au niveau des structures de jour. En substance, voici ce qui a été remarqué:

- Les intéressés déplorent depuis des années l'absence d'un véritable centre d'accueil de jour à bas seuil. Malgré l'existence du Release, du Tremplin, de Pro Senectute, d'Espace Femmes, du Torry, de l'AFAAP et de bien d'autres encore, chacune de ces structures privilégie une tranche de population correspondant à un mandat de prestations. Aussi, faut-il être toxicomane, chômeur, alcoolique, jeune, vieux ou handicapé pour pouvoir bénéficier de ces services ?
- Les collaborateurs de La Tuile constatent, eux, des lacunes au niveau de l'accompagnement. La perte de confiance, qui survient fréquemment après les échecs de la vie, plonge la personne dans le désarroi et la déprime. Face au dédale administratif, aux conflits juridiques, à la recherche désespérée d'un appartement ou d'un travail, il est souvent difficile de ne pas sombrer. Un accompagnement est alors vital pour s'en sortir et pour retrouver ses marques. La Tuile, limitée à un accueil de nuit, ne peut offrir de l'aide que dans le cadre de ses compétences et de ses possibilités. Une légitime frustration est ainsi perceptible devant l'impuissance à répondre à ces demandes. Même si les services sociaux sont là pour leur venir en aide, il semble que les personnes nécessiteuses ont parfois du mal à s'engager dans le suivi d'une telle démarche.

D'autres associations ou œuvres d'entraide se sont également penchées sur ces préoccupations. C'est le cas, par exemple, de Caritas Fribourg qui a fait appel à la chaire de travail social de l'Université pour un projet intitulé : *Etude de besoins sociaux non couverts sur l'ensemble du canton de Fribourg*¹. En résumé, les quelques observations qui ressortent de cette analyse sont:

- Toute une tranche de population échappe au filet du réseau social ou refuse les prestations auxquelles elle a droit².
- Le chômage reste une préoccupation primordiale³.
- Malgré de nombreuses aides et soutiens, la méconnaissance et le manque d'accessibilité au réseau est une réalité pour une grande partie des éventuels bénéficiaires⁴.

En conclusion, les auteurs mettent en évidence l'existence de nombreux besoins sociaux, dont certains sont récurrents:

¹ FOS, Maria-Elvira; GIRARDIN, Nathalie; MAYTAIN, Lynne: *Etude de besoins sociaux non couverts sur l'ensemble du canton de Fribourg*, sur mandat de Caritas Fribourg, Fribourg, 1998.

² Ces personnes semblent refuser ces prestations par peur des services sociaux, par fierté ou pour ne pas être à la charge de la collectivité. " Il s'agit notamment de personnes en détresse, ayant des difficultés financières, souffrant de solitude ou manquant de tendresse et de chaleur ". In: *ibid.*, p. 23.

³ Surtout pour les personnes peu ou non formées professionnellement ou les personnes d'un certain âge. In: *ibid.*, pp. 18-20.

⁴ *Ibid.*, p. 25.

“ Il s'agit notamment des besoins relationnels, d'intégration, de solidarité, d'écoute, de conseils, d'aide, d'accompagnement ainsi que d'épanouissement [...] ”⁵.

C'est sur la base de ces constatations que cette recherche a véritablement pu débuter. La méthode utilisée vise, au détriment d'une approche purement théorique, à s'attacher à la réalité du monde social, à savoir, les professionnels ou les experts, mais également, les marginaux et les personnes se trouvant en situation de crise. Il a fallu pour cela entrer en communication avec les différentes associations ou institutions pouvant participer à une réflexion commune, ainsi qu'ouvrir le débat avec les personnes “ de la rue ”. Cette méthodologie s'insère donc dans une recherche empirique des problèmes vécus au quotidien.

2. Plan

La présente étude est composée de deux parties: la première (**Approche et connaissance du milieu**) apporte une base de travail à la seconde (**Concept et réalisation du centre d'accueil de jour**).

Dans la première partie, il s'agira de se familiariser avec le réseau social et d'en dégager les éventuelles lacunes. Vivre la réalité sociale, c'est la connaître sous ses multiples aspects. Les entretiens et les débats avec les acteurs sociaux ont été indispensables à la formation d'une certaine connaissance et préhension du milieu. L'existence de différents centres d'accueil de jour en Suisse romande éclaire cette recherche sur le fait qu'il est possible de colmater les brèches du réseau social (**I - Les recherches sur le terrain**). En parallèle, un questionnaire a été envoyé à près de cent trente associations, services ou institutions sociales du canton de Fribourg (**II - Le questionnaire**).

La seconde partie livrera un concept dans l'optique d'une éventuelle réalisation concrète. Au fur et à mesure de l'évolution des entretiens et des visites, la structure du centre d'accueil de jour s'est modelée et remodelée. Finalement, quatre piliers principaux se sont distingués autour desquels sont venus se fixer les fondements du centre d'accueil (**I Elaboration du centre d'accueil de jour**). Les ultimes retouches ont cherché à définir le mode de fonctionnement propre à la maison (**II - Gestion du centre d'accueil de jour**).

En complément à l'étude qui m'a été soumise, un travail de fouilles, suivi d'un répertoire des différents services à connotation sociale a été nécessaire à la construction d'un tel projet. Par souci de transparence et d'objectivité, chaque étape de mon travail a fait l'objet d'une information précise auprès de mon employeur. Tous les fruits de ma recherche (documents, visites, entretiens, etc.) ont été déposés au bureau de La Tuile, de manière à faciliter leur libre consultation.

⁵ *Ibid.*, p. 48.

PREMIERE PARTIE:

APPROCHE ET CONNAISSANCE DU MILIEU

I - Les recherches sur le terrain

1. *Entretiens avec les professionnels du social*⁶

Parmi les 37 personnes contactées (dont 26 entretiens privés), la quasi totalité approuve l'idée d'une enquête sur l'ouverture d'un centre d'accueil de jour. Aussi, les premières discussions mettent en lumière les zones d'ombre du système social fribourgeois. Sans revenir sur les modalités des entretiens, relevons, dans un premier temps, quelques points faibles du réseau:

- Manque d'informations sociales.
- Méconnaissance du réseau social de la part des bénéficiaires, mais parfois aussi des professionnels.
- La politique des " publics-cibles " de chaque association ou institution laisse toute une tranche de personnes dans le besoin.
- Manque de collaboration entre associations sociales ou institutions sociales.
- Manque de programmes de motivation pour des activités.
- Manque de points de rencontres en dehors des cafés.

a) Les réticences

Au regard de ces remarques, si les experts déplorent cette fâcheuse réalité qu'ils ne connaissent que trop bien, ils s'empressent de se justifier, pour la plupart, en se réfugiant derrière leur mandat, les restrictions budgétaires et les conditions OFAS. Ainsi, chacun défend son territoire et ne s'engage qu'à dose homéopathique vers ce qui pourrait déstabiliser l'image de sa maison. Ce qui freine l'enthousiasme des personnes interrogées, ce sont les limites de leur travail. Comment s'investir dans un centre d'accueil de jour, alors que chacun se bat pour ses propres subventions ? L'aspect financier exerce donc une pression telle, qu'il devient légitime de parler, à bien des égards, d'un individualisme associatif⁷.

Toutefois, le besoin d'un nouveau centre est évident pour chacun. Ce qui importe pour une telle entreprise, c'est qu'elle ait, non seulement l'aval de ses pairs, mais qu'elle en reçoive un soutien collectif. Certaines associations s'inquiètent de la perspective de se voir " grignoter " quelques parts du marché social. Sensible à leur crainte, je me rends très vite à l'évidence que la création d'une nouvelle association autonome peut, en effet, être perçue comme arrogante et prétentieuse. Il est vrai qu'une nouvelle association n'a pas de place dans un réseau social déjà bien étoffé. Seuls la collaboration et le

⁶ Pour de plus amples informations, consulter l'annexe où chaque entretien est suivi d'un résumé.

⁷ C'est l'avis d'un grand nombre d'associations interrogées.

développement de partenariats peuvent éviter de doubler les prestations, tout en liant les compétences de chacun. Dans cette perspective, le dialogue est enrichissant et il ouvre la voie à la construction commune d'un centre d'accueil de jour.

b) Vision concrète du centre d'accueil de jour

En analysant les lacunes du réseau, les experts pointent l'index sur les priorités à viser et les besoins à pourvoir:

- Le centre d'accueil de jour doit être ouvert à toutes les populations confondues et ne pas privilégier un " public-cible ".
- Ses offres doivent éviter de rentrer en concurrence avec d'autres structures d'accueil. Il est préférable de miser sur la complémentarité des compétences.
- Le point central d'un centre est véritablement l'accueil.
- Les demandes doivent pouvoir être suivies d'un accompagnement de la personne (démarches administratives ou autres).
- Le centre d'accueil de jour doit travailler en réseau, c'est-à-dire qu'il doit s'informer des prestations des autres services d'entraide.
- Le centre d'accueil de jour doit informer et orienter les personnes vers des services mieux adaptés au problème de la personne.
- Le centre d'accueil de jour doit collaborer étroitement avec les services placeurs (comme les tutelles ou le patronage).
- Le centre d'accueil de jour doit rester ouvert le week-end, de manière à prendre le relais des autres centres fermés.

c) Le mode de collaboration

Enfin, les entretiens s'achèvent généralement sur le point le plus délicat de la discussion, à savoir le mode de collaboration ou de partenariat envisagé par l'association. Dans l'ensemble, on s'engage volontiers, par la propagande, à promouvoir l'image du centre et à informer ses propres adhérents de l'existence d'une telle structure d'accueil. On évoque également la possibilité de participer financièrement à son fonctionnement par un système de cotisations⁸, par un service de bénévoles⁹, par des conseils juridiques¹⁰, par une aide administrative¹¹ et même par la possibilité de partager des locaux¹². Enfin, plusieurs personnes ont déjà manifesté spontanément leur désir de faire partie d'un éventuel comité directeur du centre d'accueil de jour¹³.

⁸ Il serait trop long d'inscrire toutes les promesses des donateurs, mais le service social des paroisses réformées s'est déclaré prêt à participer activement au projet, de même que le patronage.

⁹ Proposé par Caritas.

¹⁰ Proposés par le CCSI et le SIB.

¹¹ Proposée par l'OSEO.

¹² Proposée par l'OSEO et la Croix-Rouge.

¹³ Caritas et le patronage.

1^{ère} feuille

2. Entretiens avec les collaborateurs et anciens collaborateurs de La Tuile¹⁴

Habitué à travailler avec des personnes de tous bords, de tout environnement social, familial ou culturel, et confrontés quotidiennement aux conséquences de la drogue, de l'alcool, de la pauvreté et de la marginalisation, les collaborateurs sociaux de La Tuile font partie de ces personnes qui militent pour l'ouverture d'un centre d'accueil de jour à bas seuil. Sans reprendre les éléments déjà exposés dans les pages précédentes, ajoutons d'autres points qui ressortent des discussions. En quelques mots, voici les attentes qu'un centre d'accueil de jour devrait pouvoir combler:

- Un centre d'accueil de jour est nécessaire, spécialement en hiver.
- Le centre d'accueil de jour doit exister pour offrir un lieu d'écoute et de rencontres. A l'heure actuelle, le bistrot fait office de centre d'accueil.
- Le centre d'accueil de jour pourrait prévoir un espace pour malades. A plusieurs reprises, La Tuile, fermant ses portes à 09h00, laisse sur le trottoir des personnes grippées, fiévreuses.
- Le travail en réseau reste un défi. Les collaborateurs sont parfois débordés par les demandes des usagers et ne peuvent pas toujours y donner suite.
- Le centre d'accueil de jour doit non seulement accueillir, mais responsabiliser la personne sur sa situation et susciter une réaction. Il faut éviter qu'il devienne un service de prestations. L'accompagnement de la personne prend alors tout son sens.
- Les réflexions doivent également s'orienter autour de la question des occupations, car l'inactivité accentue les risques de marginalisation et de clochardisation et de vandalisme.
- L'hygiène reste la carte de visite d'un centre d'accueil. Si tout un chacun est admis, on accepte implicitement de faire face aux blessures, aux maladies et à la malpropreté.

	Dates	Personnes contactées	Formation
1	30 mars	Giovanna Malandra	Assistante sociale et ancienne collaboratrice de La Tuile
2	3 avril	Franco de Guglielmo	Sociologue et ancien collaborateur de La Tuile
3	19 mai	Pierre-Olivier Bressoud	Théologien et collaborateur de La Tuile
4	25 mai	Claudio Molo	Assistant social et ancien collaborateur de La Tuile
5	5 juillet	Katalin Farkas	En formation et collaboratrice à La Tuile

¹⁴ Pour de plus amples informations, consulter l'annexe où chaque entretien est suivi d'un résumé.

3. Entretiens avec les éventuels bénéficiaires du centre d'accueil de jour¹⁵

Si le mérite de l'initiative d'ouvrir un centre d'accueil de jour en revient aux usagers de La Tuile, leur volonté de s'investir pour cette enquête est restée très mesurée. Dès les premières soirées du mois d'avril, un petit sondage a été affiché sur le panneau du hall d'entrée de La Tuile. Après trente jours, seules quatre personnes se sont aventurées à répondre aux trois questions posées:

Sondage d'opinion pour l'ouverture éventuelle d'un “ Centre d'Accueil ” de jour à Fribourg

1) Pensez-vous qu'un centre d'accueil de jour soit nécessaire? Pourquoi et pour qui?

“ Oui, pour les gens qui ne peuvent pas se payer le restaurant ”

“ Oui, pour les gens qui ne font rien, qui ne travaillent pas ”

“ Oui, pendant les journées d'hiver ”

2) Quelles prestations ce centre d'accueil devrait-il offrir?

“ Repas de midi ”

“ Repas de midi à 5.- ”

“ Boissons ”

“ Ecoute ”

“ Conseils professionnels, juridiques ”

“ Jeux (scrabble, cartes...) ”

3) Autres propositions, remarques ou questions...

“ Ouverture de 10h00 à 17h00 ”

“ Organiser cela en dehors de La Tuile ”

Ce premier écho a été suivi d'une analyse plus approfondie. En me rendant dans leur milieu, c'est-à-dire la rue et les cafés, j'ai pris contact avec plusieurs d'entre eux, en privilégiant la personnalité et la tranche de population à laquelle on les assigne habituellement. Ces entretiens ont été enrichissants et ont conforté, en grande partie, la perception des experts et des collaborateurs sociaux de la Tuile. Toutefois, certains points leur ont paru plus importants que d'autres. Voici leurs conclusions:

¹⁵ Pour de plus amples informations, consulter l'annexe où chaque entretien est suivi d'un résumé.

1. En ouvrant les portes à toutes les populations, le personnel du centre doit bien connaître le comportement de chaque catégorie de personnes. L'exemple est parlant pour les toxicomanes, souvent sujets à des blessures. Un service de premiers secours, avec formation de base, devrait avoir sa place.
2. L'hygiène doit requérir une attention toute particulière. Certaines populations présentent plus de dangers que d'autres. Imposer le respect de l'autre par une hygiène commune paraît être une bonne méthode de fonctionnement.
3. Le règlement reste un élément vital. Il faut des règles strictes, à commencer par le respect d'autrui. Les comportements abusifs (physiques et verbaux) doivent être sanctionnés.
4. L'accompagnement est très profitable. " La paperasse " reste une source fréquente de découragement qui pousse la personne à l'inactivité et au refus de réintégrer la vie active.
5. Les activités rythment les journées et évitent de tomber dans la morosité, la délinquance, le vol et surtout la dépendance. Pourquoi ne pas envisager, au sein du centre d'accueil, un service de petits boulots à domicile: comme le nettoyage ou le jardinage ? En proposant ses services, le centre deviendrait donc une petite centrale qui recevrait les demandes et les redistribuerait.
6. Le centre d'accueil de jour pourrait devenir un palier vers la réintégration progressive dans la société. Se portant garant d'appartements en communauté, le centre pourrait y placer deux à trois personnes, favorisant ainsi l'autonomie et l'envie de se sortir de l'assistance¹⁶.
7. Le centre d'accueil devrait être ouvert tous les jours de l'année, mais de 10h00 à 18h00, de sorte à éviter que les usagers de La Tuile se ruent immédiatement sur une autre structure d'accueil¹⁷. Ces deux heures sont perçues comme un moyen de se responsabiliser et d'entreprendre d'éventuelles démarches.
8. Enfin, le choix de l'emplacement d'un tel centre diffère de l'idée que s'en font les experts. En effet, ici on voit mal la possibilité de faire cohabiter deux établissements au même endroit, à savoir à La Tuile. Les dérapages au niveau de la gestion et de la perte d'identité seraient trop grands. Le refus est également net pour un emplacement à proximité de la gare. Le centre d'accueil deviendrait rapidement un lieu pour trafiquants, un repère de la violence. A l'unanimité, on s'accorde à croire qu'un tel centre doit être placé aux abords de la ville, un peu comme La Tuile actuellement, mais non à cet endroit-là. La raison invoquée est de motiver la personne à se déplacer, à faire le premier pas pour recevoir.

	Dates	Personnes contactées	Spécificités	Ages
1	Avril	F.	Troubles psych.	25 ans
2	Avril	D.	Toxico-dép.	33 ans
3	Avril	B.	Alcoolique	37 ans
4	Avril	K.	Chômeur	35 ans
5	17 mai	C.	Toxico-dép.	41 ans
6	14 juin	J.	Marginal	57 ans
7	14 juin	M.	Retard mental	44 ans
8	14 juin	N.	Alcoolique	52 ans
9	21 juin	A.	Alcoolique	39 ans

¹⁶ Ce système d'appartements est déjà appliqué par le centre d'accueil de jour Le Square Hugo à Genève. Il gère une quinzaine d'appartements.

¹⁷ La Tuile ferme ses portes à 09h00 pour les rouvrir à 19h00.

4. Visites de centres d'accueil de jour à bas seuil en Suisse romande

Les divers entretiens avec les professionnels du social, les collaborateurs ou ex-collaborateurs de la Tuile, ainsi qu'avec les éventuels bénéficiaires d'une telle structure, m'ont permis d'orienter considérablement ma recherche vers plusieurs axes. Toutefois, avant de risquer une conception définitive, il me fallait visualiser concrètement les chances de succès d'un tel projet. En recourant aux services de l'Artias¹⁸, aux conseils du professeur Zarini de l'Ecole Supérieure de Travail Social, ainsi qu'aux adresses trouvées sur Internet¹⁹, j'ai pu comparer les différents réseaux sociaux de Suisse romande. Mon attention s'est principalement portée sur les centres d'accueil de jour à bas seuil. Les conclusions de cette première enquête se révèlent positives. Si Genève est par excellence la ville du social et compte bon nombre de centres d'accueil de jour, Lausanne n'est pas en reste, pas plus que le Valais et le Jura qui possèdent, eux, des établissements similaires dont Fribourg pourrait s'inspirer, le cas échéant.²⁰

Après quelques lectures et plusieurs entretiens téléphoniques, je me suis fixé sur trois centres pouvant correspondre aux attentes: Le Square Hugo à Genève, Le Passage à Lausanne et LARC à Delémont.

a) Le Square Hugo²¹

Situé en ville, mais excentré par rapport à la gare, le Square Hugo occupe les deux premiers étages d'un immeuble²². A l'entrée, un bar fait face à une grande salle où une dizaine de petites tables sont disposées çà et là. Dans un coin, un espace de lecture. A l'étage, plusieurs salles ont été aménagées pour l'informatique, le fitness, le théâtre et pour une boutique de vêtements. Ici, toutes les populations et les âges se mêlent.

La philosophie du Square Hugo:

“ Aider toute personne marginalisée, exclue par une détresse morale, physique et matérielle, à retrouver sa dignité par l'émergence et la réalisation d'un nouveau projet de vie et cela, par l'accompagnement global ”.

Le directeur, M. Ackermann, nous explique le mode de fonctionnement du Square Hugo. Sans revenir sur les modalités de la discussion, dégageons immédiatement les éléments constitutifs du centre:

Prestations offertes:

- ◆ Repas tous les jours de la semaine, servis à 16h00
- ◆ Travail de rue et accueil
- ◆ Recherche d'un travail
- ◆ Suivi social et accompagnement
- ◆ Atelier informatique
- ◆ Salle de sport
- ◆ Organisation de loisirs (sport en plein air, pique-niques, soirée multiculturelles, etc.)

¹⁸ Association romande et tessinoise des institutions en action sociale.

¹⁹ www.guidsocial.ch / www.socialinfo.ch

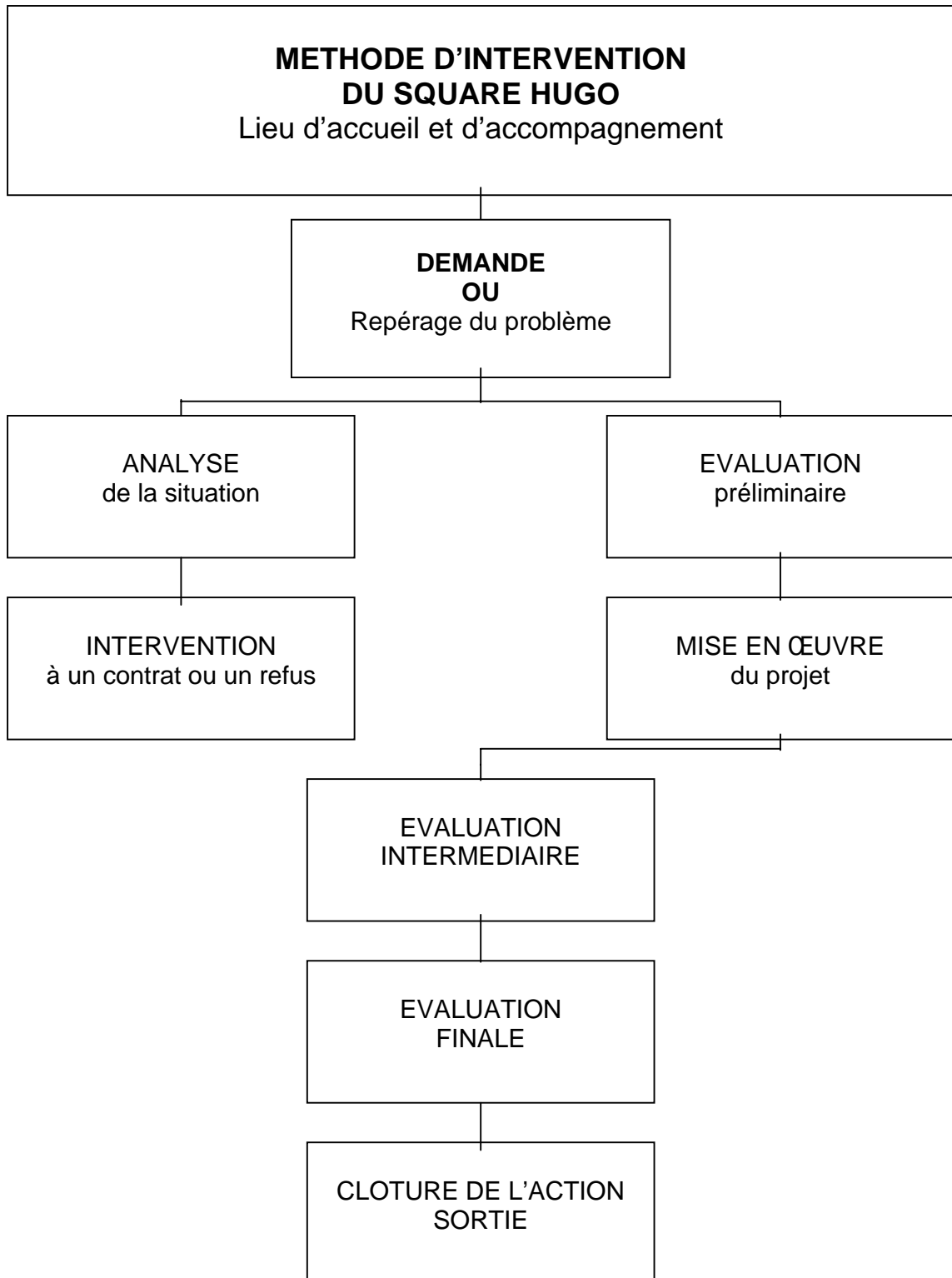
²⁰ Pour un éventail complet, consulter les différentes listes des centres d'accueil de jour disponibles au bureau de La Tuile.

²¹ Pour un résumé de l'entretien à Genève, consulter l'annexe. Pour plus d'informations sur l'aspect conceptuel du Square Hugo, consulter les documents s'y référant au bureau de La Tuile.

²² Rue Hugo de Senger 2.

- ◆ Coin TV, journaux, bibliothèque
- ◆ Hall aux vêtements

Aussi, l'originalité de cette méthode d'intervention est de considérer la personne dans la globalité de ses besoins: repas, logement, santé, travail, vie sociale et loisirs. Mais cela signifie également être à l'écoute, disponible et s'engager auprès d'elle durant ce processus de reconstruction.



b) Le Passage²³

Là encore, ce centre d'accueil est excentré par rapport à la gare. Situé dans un quartier tranquille²⁴, cette ancienne gypserie a été rénovée en janvier 1999 par les usagers eux-mêmes, sous la direction du personnel accompagnant. Les frais des travaux ont été subventionnés par la ville de Lausanne.

Le credo du Passage:

“ La personne qui franchit notre seuil doit pouvoir se retrouver dans un cadre respectueux de sa personne. Telle qu'elle est. Telle qu'elle se présente à nous. Avec sa souffrance, ses demandes, ses besoins, ses compétences, ses projets, ses espoirs ”.

Le Passage accueille des personnes vivant de graves situations de précarité économique, sociale et/ou affective. Il leur propose des prestations sociales, de santé et d'accompagnement, dans le respect de l'intégrité de chacun(e) et dans un souci permanent d'aide à la survie.

Fonctionnant 7 jours sur 7, de 09h00 à 19h00, chacun y vient pour discuter, partager un repas, prendre part aux activités de la maison ou s'informer sur les structures ou les organes sociaux correspondant à ses besoins.

Prestations offertes:

- ◆ Abri et tranquillité, sans violence, sans trafic, sans consommation
- ◆ Repas à 4 francs
- ◆ Bibliothèque (livres, revues et journaux)
- ◆ Possibilité de gagner quelques sous (nettoyage et cuisine)
- ◆ Ecoute active
- ◆ Forum de discussions et collaboration avec d'autres associations poursuivant des buts comparables à ceux du Passage
- ◆ Mise à disposition de matériel stérile d'injection
- ◆ Soins de base et accompagnement dans le réseau de soins
- ◆ Accompagnement dans les démarches de la vie quotidienne (recherche de logement, de travail, CV, conseils administratifs et juridiques, etc.)

Nombre de repas servis en 1999:

Mai : 548

297 payés, 192 tâches, 59 gratuits.

Juin : 584

335 payés, 196 tâches, 53 gratuits.

Juillet : 554

336 payés, 217 tâches, 1 gratuits.

²³ Pour un résumé de l'entretien à Lausanne, consulter l'annexe. Pour plus d'informations sur l'aspect conceptuel du Passage, consulter les documents s'y référant au bureau de La Tuile.

²⁴ Place du Vallon 4.

Août : 602

372 payés, 230 tâches.

Septembre : 463

305 payés, 158 tâches.

Octobre : 455

289 payés, 166 tâches.

Novembre : 577

408 payés, 169 tâches.

Décembre : 474

306 payés, 165 tâches, 3 gratuits.

c) LARC²⁵

Situé dans le quartier industriel de Delémont, LARC accueille depuis 1994 une population fragilisée par des épreuves de toutes sortes. Ouvert de 14h00 à 20h00, on peut y pratiquer des activités manuelles, échanger ses idées au cours de soirées-débats, ainsi que bénéficier du repas du soir. Deux animateurs et un cuisinier accueillent 25 personnes en moyenne chaque jour. A tour de rôles, 20 bénévoles complètent l'équipe en animant les différents ateliers.

Très vite, on remarque que le genre de population diffère des deux autres centres d'accueil de jour. Ici, on retrouve principalement des personnes à l'AI, des personnes d'âge mûr et parfois des étrangers (dernièrement plusieurs Kosovars). L'ambiance est bon enfant et les résidants semblent motivés par les activités proposées. Chacun est occupé à sa tâche. A en croire l'animatrice de l'après-midi, les problèmes de violence sont peu fréquents, malgré le nombre restreint de personnel accompagnant.

En guise de conclusion à ces trois visites, retenons quatre points qui caractérisent les traits d'un centre d'accueil de jour à bas seuil.

1. L'accueil reste primordial. Dans chaque centre, on s'est empressé de nous mettre à l'aise par un sourire et une tasse de café. C'est pas grand chose, mais c'est une attitude qui invite à la détente et au dialogue.
2. L'accompagnement se fait de manière discrète et selon la volonté des personnes. En aucun cas on impose ou on agit à la place de celui qui a besoin. L'objectif est de travailler avec la personne et de ne pas se substituer à elle.
3. Informer, conseiller et diriger se lit au travers du professionnalisme des accompagnants. Les questions posées doivent trouver un écho. Voilà un des défis que tentent de relever les trois centres d'accueil.

²⁵ Pour un résumé de l'entretien à Delémont, consulter l'annexe. Pour plus d'informations sur l'aspect conceptuel de LARC, consulter les documents s'y référant au bureau de La Tuile.

4. L'occupation est le résultat d'un cheminement avec la personne. Par ce moyen, il devient possible de réintégrer progressivement le circuit de la vie en société et de rompre avec les dangers d'une inactivité longue et pesante.

	Dates	Téléphones et visites	Personnes contactées
1	13 avril	Centre thérapeutique de Nant à Montreux	Entretien téléphonique
2	15 avril	Association "La Fringale et la Fourmi" à Lausanne	Entretien téléphonique
3	17 avril	Association Romande et Tessinoise des Actions Sociales (ARTIAS)	Entretien téléphonique
4	19 avril	Centre d'accueil de jour et de nuit "Chez Paou" à Ayent en Valais	Entretien téléphonique
5	08 juin	Visite au centre d'accueil de jour "Le Square Hugo" à Genève	M. Ackermann (directeur)
6	08 juin	Visite au centre d'accueil de jour "Le Passage" à Lausanne	M. Gochard (infirmier et éducateur)
7	15 juin	Visite au centre d'accueil de jour "Lieu d'Accueil et de Rencontre de Caritas (LARC) à Delémont	S. Stadler (assistante sociale)

Résultats détaillés des entretiens en annexe (p. 44 et ss.)

II - Le questionnaire²⁶

A la suite de chaque entretien, je me suis adonné à la construction de petits schémas que j'ai soumis à mes interlocuteurs. A chaque étape, ma réflexion a pris de la consistance. Pour parfaire ma recherche et élargir le projet à l'ensemble du réseau, un questionnaire a été établi.

a) Modalité du questionnaire

Intitulé **Questionnaire pour l'ouverture d'un centre d'accueil de jour à Fribourg**, il comporte 4 parties:

- A. Réalité sociale
- B. Méconnaissance du réseau social
- C. Occupation et gestion
- D. Partenariat

Il se devait d'être logique et constructif. Prenant l'image d'un entonnoir, il a fallu partir du général, à savoir la réalité sociale et les lacunes du réseau, pour aboutir au particulier, soit à l'éventualité d'un centre d'accueil de jour, de son fonctionnement et d'un système de collaboration.

Plus de 120 exemplaires ont été envoyés aux associations sociales ou d'entraide, aux œuvres caritatives, aux services sociaux communaux et aux institutions sociales, à certains milieux juridiques, ainsi qu'à plusieurs particuliers. A ce jour, 65 questionnaires, dûment remplis, ont été retournés. Pour des raisons de temps, l'échéance des retours a été arrêtée au 1^{er} juillet 2000. Aussi, sur les 65, seuls les trois derniers sont absents des statistiques. Par ordre d'arrivée, voici la liste²⁷:

1	Caritas Fribourg
2	Stadtverwaltung Murten
3	Sozialdienst Düringen
4	Le Seuil au Tremplin
5	Sozialdienst Sense-Mitteland
6	Service social communal Villars-sur-Glâne (1 ^{er} assistant social)
7	Ligue Fribourgeoise pour la prévention de l'Alcoolisme et des autres Toxicomanies (LIFAT)
8	Service social régional de la Gruyère Bulle
9	Service social des patients de l'Hôpital cantonal
10	Pro Juventute Sarine et Haut-Lac
11	Foyer L'Epi
12	Service social communal Villars-sur-Glâne (2 ^{ème} assistant social)
13	Communauté EMMAUS
14	Monastère de la Visitation
15	Ecole Supérieur de Travail Social (ESTS)

²⁶ Pour une lecture complète du questionnaire, consulter l'annexe.

²⁷ Les chiffres correspondent à chaque questionnaire retourné. Ils sont consultables, en tout temps, au bureau de La Tuile.

16	Sercie social de la Haute-Sarine Marly
17	Fondation Hannah
18	Association Fribourgeoise Action et Accompagnement Psychiatrique (AFAAP)
19	Service du Tuteur général Bulle
20	? (Sans nom)
21	Centre d'Informations Professionnelles (CIP)
22	Cartons du Cœur
23	La Traversée
24	Fondation St-Louis
25	Sœurs St-Vincent de Paul
26	Service social régional de la Sonnaz Givisiez
27	Monastère St-Joseph Capucines-Montorge
28	Service du Patronage Fribourg
29	Antenne sociale de la Glâne-Sud
30	Office cantonale des mineurs
31	Service social du Gibloux Farvagny
32	Pro Senectute
33	Paroisse réformée Fribourg
34	Le Torry
35	Service social, curatelles et Tutelles (9x)
44	Solidarité femmes
45	Aux Etangs
46	Conférence St-Vincent de Paul, St-Jean
47	Adventist Development and Relief Agency (ADRA)
48	Service social (Vuisternens -Romont)
49	Conférence St-Vincent de Paul, Ste-Thérèse
50	La Maison du Peuple
51	Pro infirmis
52	Claudio Molo (travailleur social à La Tuile et à la Coulou à Genève)
53	Conférence St-Vincent de Paul, St-Nicolas
54	Le Release
55	Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière (OSEO)
56	Justice de Paix de Morat
57	Service social de la Broye (3X)
60	Croix-Rouge
61	La Sapinière
62	Association Lire & Ecrire
63	Centre Psycho-Social (CPS)
64	Groupement Fribourgeois des Institutions Sociales (GFIS)
65	Centre de Contact Suisses-Immigrés (CCSI)

b) Les résultats en chiffres et en pourcentages

Pour faciliter la lecture des résultats, les réponses ont été comptabilisées et transformées en graphiques.

c) Les conclusions

Au regard de ces résultats, nous pouvons retenir 6 points essentiels:

1. **82% des personnes interrogées pensent qu'il reste encore des besoins sociaux à pourvoir (Partie A, question 5).**
2. **Les quatre principes de base d'un centre d'accueil de jour sont: l'accueil, l'information, l'accompagnement et les repas (Partie C, question 1).**
3. **58 personnes sur 62 se disent favorables à l'ouverture d'un centre d'accueil de jour à Fribourg (Partie D, question 1).**
4. **Les populations vers lesquelles le centre d'accueil de jour doit se tourner sont: les personnes en voie de clochardisation, toutes populations confondues ayant un besoin quelconque, les alcooliques et les chômeurs (Partie C, question 2).**
5. **94% des personnes interrogées se prononcent en faveur d'une étroite collaboration entre les différents services sociaux, qu'ils soient professionnels ou bénévoles (Partie D, question 3), d'où la nécessité de valoriser le travail en réseau.**
6. **87% s'engageraient dans un système de partenariat avec ce nouveau centre d'accueil de jour (Partie D, question 4).**

Pour terminer, dans la rubrique " Avez-vous d'autres remarques ou suggestions à apporter à ce questionnaire ? ", quelques personnes ont tenu à s'exprimer. Des paroles qui montrent un intérêt certain pour la question.

" Nous voyons un centre d'accueil de jour comme un lieu d'accueil qui répondrait aux besoins de base et non comme un centre de formation. Ce serait plutôt un lieu de contacts et d'informations ".(Association Lire & Ecrire)

" La personne défavorisée n'accède pas à l'information: l'accès au langage écrit ne va pas de soi ! ". (Association Lire & Ecrire)

" A mon avis, il y a plus un manque au niveau d'un accueil information/orientation qu'un besoin fondamental d'un centre de jour. De plus, le créneau week-end, avec centre d'accueil et d'animation reste à pourvoir ". (Jean-Marie Luchèse, Le Seuil)

" On ne peut que souhaiter l'ouverture d'un centre d'accueil de jour à Fribourg ". (Service social des Patients, Hôpital cantonal)

" Ce questionnaire m'a fait prendre mieux conscience de l'urgence de proposer aux jeunes en difficulté et aux marginalisés, une main, une aide, un espace d'écoute. Merci de ce que vous entreprenez ". (Sœur Yvonne-Dominique, Monastère de la Visitation)

" La fracture qui existe souvent chez les personnes en rupture sociale nécessite un accompagnement particulier, et même thérapeutique. La démarche d'accompagnement

de ces personnes pour raccrocher leur wagon au train de la vie sociale et professionnelle est parfois vaine. Vivement un lieu d'accueil qui puisse s'occuper de cet aspect-là, comme un centre de jour ! ”. (Service social de la Haute-Saraine)

“ Le centre de jour devrait essentiellement s'adresser aux SDF, peu importe la catégorie de population qu'ils représentent (jeunes, vieux,...) ou le problème sous-jacent (alcool, chômage,...) ”. (Association La Traversée)

“ Nous sommes favorables à l'existence d'un centre d'accueil de jour, car nous savons le bienfait du Carré à Genève, par exemple ”. (Sœurs St-Vincent de Paul)

“ Priorités: service d'accueil d'urgence et de tri. Lieu de rencontre/de réseaux pour professionnels. Que cela ne devienne pas un service social supplémentaire, mais un point central pour diriger les usagers vers les services spécifiques ”. (Service du patronage)

“ Pour ma part, je pense qu'il y a déjà assez d'institutions sociales spécialisées dans différents domaines qui peuvent venir en aide pour les différents problèmes rencontrés, et qu'il s'agirait plutôt d'offrir un lieu d'informations et d'orientations de la population, de même qu'un lieu d'écoute non-institutionnalisé ”. (Tutelles et curatelles)

“ Trop de personnes se débattent seules avec leurs problèmes ! Ne serait-il pas souhaitable d'établir un contact entre toutes ces œuvres: services sociaux, Caritas, Croix-Rouge, congrégations religieuses, Conférence St-Vincent de Paul... Mieux encore: si l'on créait un organisme central ouvert en permanence et qui acheminerait les plus démunis vers le service adéquat pour les aider à trouver des solutions ! ”. (Jean Monney, Conférence St-Vincent de Paul)

“ Ce genre de centre de jour paraît très utile en ville et pour les alentours, mais qu'en serait-il du reste du canton ? ”. (Service social, Vuisternens/Romont)

“ Il me semble qu'il existe suffisamment de services sociaux qui offrent des conseils, aides, entretiens, etc. Par contre, ce qui manque cruellement dans le canton, ce sont des centres de jour qui proposent des activités (loisirs, ateliers, formations) ou des moments de rencontre (repas, échanges, etc.). Je suis tous les jours confrontée à ce manque, en particulier quand je rencontre des personnes à l'AI, au chômage, en arrêt-maladie ou à l'aide sociale qui cherchent des activités pour structurer leur temps, se sentir utiles et/ou rencontrer d'autres personnes ”. (V. Kehlstadt, assistante sociale, Centre Psycho-Social)

“ Que ce projet se concrétise tout soudain... ”. (Croix-Rouge Fribourgeoise)

DEUXIEME PARTIE:

PROJET DE CONCEPT ET DE REALISATION D'UN CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR

I - Elaboration d'un centre d'accueil de jour

1. Un centre d'accueil ? Pour qui?

Quelles populations pourraient faire appel à ce centre d'accueil de jour ? Au terme des recherches effectuées sur les lacunes du réseau social fribourgeois, il faut se rendre à l'évidence qu'un nouveau centre d'accueil ne devrait pas cibler explicitement un public, mais que ce soient les circonstances de la vie qui déterminent les critères de sélection. Ainsi, les raisons pour lesquelles une personne pourrait se rendre au centre d'accueil sont multiples. Toutefois, la plupart du temps elles proviendraient d'une

“ situation de crise ou de détresse ”.

A partir de ce moment, le public-cible se définit plus clairement. Deux groupes se distinguent:

- ❖ Le premier est composé des plus déclassés socialement, des marginaux, des personnes en voie de clochardisation. On les reconnaît par leur parcours institutionnel déjà conséquent. Démunis face aux événements qui les accablent et pour échapper à la confrontation des réalités, ils se réfugient dans la drogue, l'alcool, la violence, sombrent parfois dans la dépression, etc.
- ❖ Le deuxième groupe est constitué de personnes en situation de précarité, de pauvreté, suite à un événement économique, affectif ou psychique. On remarque fréquemment que ces personnes étaient jusqu'alors socialement et économiquement intégrées dans la société.

Le centre d'accueil de jour pourrait permettre au premier groupe de rompre ce cercle vicieux et au second groupe d'éviter de tomber un jour dans le cercle infernal du premier groupe.

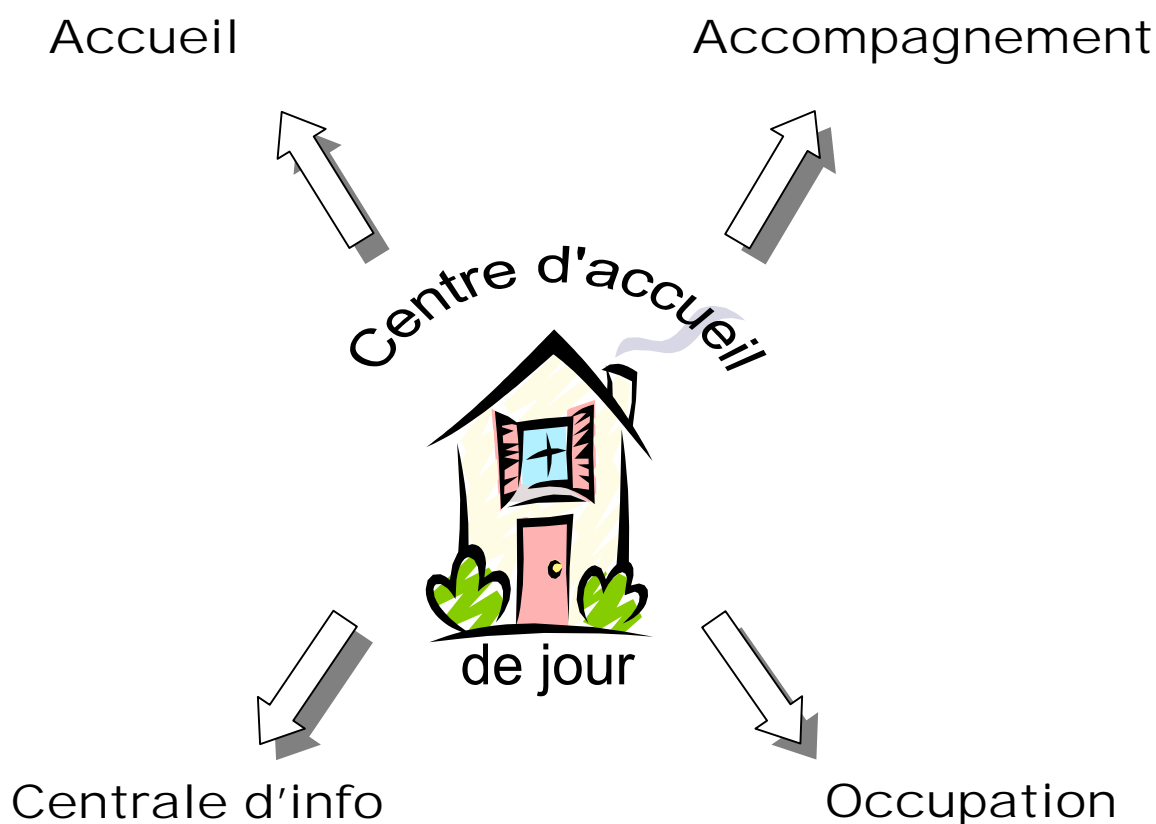
2. Les quatre priorités

Les besoins vitaux de chaque personne sont:

- Un abri
- La nourriture
- Des relations humaines

Les objectifs du centre d'accueil de jour se résument à quatre grands axes:

1. Favoriser les échanges, les rencontres, les liens d'amitié. En acceptant la personne telle qu'elle est et quelle que soit sa problématique, l'écoute et le dialogue deviennent les fers de lance d'un rééquilibrage psycho-social.
2. Accompagner la personne dans les démarches administratives lorsqu'elle manifeste la volonté de sortir de sa situation problématique. Par l'accompagnement socio-éducatif, on cherche à générer un " déclic " positif et l'engagement d'un processus de réinsertion.
3. Collaborer avec le réseau social. Par la multiplicité des problèmes, le centre d'accueil doit non seulement développer un système performant d'informations, mais également orienter la personne vers des structures correspondant à ses besoins.
4. Donner l'occasion de s'occuper par divers petits travaux à l'intérieur ou à l'extérieur du centre. Lutter contre le sentiment d'inutilité qui ronge toute personne sans activité.



3. Application et visualisation

a) L'accueil = “ un toit pour se ressourcer ”

On peut aisément imaginer un lieu informel, non stigmatisant, chaleureux et convivial sous la forme d'un café-restaurant, comprenant une grande salle à manger dans laquelle plusieurs petites tables y seraient disposées. Un bar et une cuisine permettraient aux usagers de participer à la gestion et à l'entretien du centre.

Les offres:

- Abri et tranquillité, sans violence, sans alcool, sans trafic, sans consommation.
- Ecoute active permettant de parler et de faire le point.
- Détente avec un coin bibliothèque et des journaux.
- Partage autour d'une tasse de café, thé, sirop (gratuits) et repas de midi.
- Possibilité de se laver, de laver ses vêtements ou d'en acquérir d'autres.

b) L'accompagnement = démarches

L'objectif est de répondre efficacement aux demandes en tous genres. Un endroit à part, pourvue en matériel de bureaux (ordinateurs, documents de recherche, etc.) serait ouverte à quiconque désirerait résoudre un problème administratif, juridique ou tout simplement écrire une lettre.

Au regard de la population qui se rend généralement dans les centres d'accueil, il pourrait s'avérer judicieux d'aménager un espace pour les personnes malades.

Les offres:

- Premiers soins de base (faire un pansement, changer un bandage, etc...)
- Espace pour malades.
- Cabine téléphonique
- Recherche de logement.
- Appui dans les démarches administratives et juridiques.
- Aide à la rédaction de lettres, de postulations et de CV = ordinateur à disposition
- Liaison et travail en réseau avec les structures médico-sociales en place.
- Orientation et accompagnement dans le réseau de soins médico-psycho-sociaux.

c) Une centrale d'informations sociales

Afin d'améliorer la connaissance et l'accessibilité au réseau social et à ses prestations, il faut offrir un réseau de renseignements généraux, un bureau neutre, informel et indépendant qui fonctionnerait en toute discrétion, dans le respect de l'intégrité de la personne. Informé, conseiller et orienter seraient alors les objectifs de ce troisième axe. Là encore, une pièce fermée garantirait au mieux l'intimité des discussions.

Les offres:

- Informations sur les structures d'accueil à Fribourg et environs.
- Renseignements sur les diverses prestations des assurances sociales.
- Mise en réseau avec les autres services et institutions

d) Les occupations

Le défi lancé par ce dernier axe tend à redonner à la personne, grâce aux activités proposées, un sentiment d'appartenance, de valorisation et d'utilité. En liens directs avec l'organe régional du placement, les agences de travaux temporaires, les milieux religieux, les associations d'entraide et les particuliers, il est possible de développer tout un réseau de solidarité et de motiver la personne à se réinsérer dans la vie active.

Les offres:

- Offrir de petits boulots ponctuels ou réguliers, à l'intérieur ou à l'extérieur du centre.
- Proposer des activités culturelles, sportives ou autres, visant à recréer de manière indirecte des liens sociaux, tout en développant la solidarité, la tolérance et l'entraide.

II - Gestion d'un centre d'accueil de jour

1. Le règlement

Le règlement, conçu dans l'idée d'un savoir vivre et d'un ordre de maison, fournit un cadre qui fixe des éléments formels et fondamentaux. En outre, il met des limites à ce que l'on considère comme un comportement tolérable ou intolérable pour une cohabitation agréable et sécurisante.

Le centre d'accueil de jour de Fribourg postule pour l'ouverture de ses portes à un public hétérogène. Aussi, est-il totalement illusoire d'imaginer une paisible et constante harmonie dans la cohabitation entre toxicomanes, alcooliques, chômeurs et étrangers. Afin d'éviter que ce lieu ne devienne la cible des trafiquants ou le point de chute des règlements de comptes, des normes fixes et intransigeantes doivent être établies, permettant ainsi à chacun de faire le "break" en toute quiétude.

Les réponses du questionnaire, les entretiens, ainsi que les visites des centres d'accueil ont confirmé cette analyse:

- Pas de recel
- Pas d'alcool
- Pas de consommation de drogue ou de trafic
- Pas de médicaments (sauf prescription médicale)
- Pas de violence verbale ou physique
- Respect des colocataires et du bon voisinage (bruit, hygiène, comportements, etc.)

Le principe de base veut que: si quelqu'un se met en danger ou met en danger, par son comportement, d'autres usagers ou la maison, il doit être prié de partir et son retour ne sera possible qu'après un entretien avec l'équipe du centre d'accueil de jour.

2. Les horaires

Plusieurs structures d'accueil n'ouvrent leurs portes qu'une partie de la journée ou que les jours ouvrables. D'autres associations, par faute de moyens, n'offrent que des permanences, des cours ou des activités sur une, voire plusieurs heures. En attendant que les journées se passent, on se terre dans les bistrot, alignant "cadavres" de bière sur le comptoir. L'inactivité reste un danger constant. Le bistrot ne doit pas devenir ou demeurer la seule possibilité de trouver un peu de chaleur et de convivialité. Pour éviter cela et dans l'optique d'une collaboration avec le réseau social fribourgeois, il ressort qu'un centre d'accueil de jour pourrait en outre occuper les longues heures d'hiver, les week-end, les vacances et les jours fériés. Ce centre, comme il a été exposé ci-dessus, pourrait rivaliser avec l'attrait du bistrot, tout en luttant contre l'exclusion. Ses heures d'ouverture combleraient l'absence des autres structures sociales. Sans entrer dans la concurrence (puisque'il n'existe aucun centre d'accueil de jour de ce type à Fribourg), on s'orienterait ainsi vers le modèle d'horaire suivant:

- Ouvert de 10h00 à 18h00 (sans interruption)
- Ouvert 7 jours sur 7
- Ouvert toute l'année

3. Le personnel

Le va-et-vient continu que risque de connaître le centre d'accueil de jour, l'hétérogénéité des situations sociales et la complexité des problèmes rencontrés exigent du personnel accompagnant un mode de travail souple et adéquat. L'attitude de travail doit être celle de l'ouverture. A ne pas confondre avec un "laisser faire", elle représente davantage un modèle de tolérance, de reconnaissance et de valorisation de la personne en tant qu'entité autonome. La relation qui doit s'instaurer entre les usagers et les collaborateurs est celle du respect. C'est la base d'un travail concret, d'une coopération établie entre les deux parties.

Cette conception a pour objectif de préparer un espace d'animation, d'organisation et d'occupation où se mêlent les différentes scènes de la vie.

Les troubles du comportement inhérents à une grande partie des personnes socialement déclassées ou marginalisées nécessitent une prise en charge professionnalisée. Toutefois, l'accueil de nuit de La Tuile a démontré qu'un système de collaborateurs sociaux, sans formation spécifique, mais avec des affinités et des expériences nourries dans le domaine, trouve un écho favorable chez les utilisateurs. La raison invoquée par les usagers se résume à l'effet de proximité qui se dégage d'un personnel non stigmatisant ou contraignant, plus souple et parfois plus proche des demandes. Les appréhensions qui peuvent entourer la notion de professionnels crispent certaines personnes et les bloquent dans leur démarche.

Les sondages montrent qu'un système semi-professionnalisé répondrait au mieux à la demande. Il offrirait l'avantage d'une structure souple avec les moyens de se modeler et de s'adapter aux circonstances. L'équipe socio-éducative pourrait donc se composer:

- D'assistants sociaux et d'éducateurs.
- De stagiaires.
- D'animateurs socio-culturels.
- D'un groupe formé de bénévoles²⁸.
- D'étudiants en formation au niveau social²⁹ ou dans un autre domaine.

3. Collaboration et prise en charge socio-éducative

Devant l'étendue des défis qui attendent le centre d'accueil de jour, il paraît essentiel de s'entourer de professionnels du social, ceci afin de dynamiser et de crédibiliser les quatre axes développés précédemment. Toutefois, sans trop spéculer sur les proportions que peut prendre une telle structure et pour mieux travailler en réseau, il

²⁸ Le Trialogue est une association genevoise d'entraide qui gère un réseau de solidarité entre les retraités, les chômeurs et les professionnels. Un tel service pourrait à moyen terme se développer au sein du centre d'accueil de jour.

²⁹ On peut imaginer des étudiants faisant leur stage au sein du centre d'accueil de jour. A ce stade, il est indispensable de prévoir des professionnels, agissant comme personnes de références.

serait souhaitable de créer des permanences socio-médico-éducative à l'intérieur du centre³⁰. Cette conception n'enlève rien à l'accompagnement entamé par le personnel, puisqu'elle ne fait que renforcer un service qui requiert l'aide de spécialistes. Aussi, peut-on imaginer la collaboration de plusieurs intervenants extérieurs comme

- Un médecin généraliste de référence³¹.
- Un psychiatre (du CPS).
- Des infirmières (du CPS, de l'hôpital ou de la Croix-Rouge).
- Des assistants sociaux (de différentes associations).

Ces visites maintiendraient toute une échelle médico-sociale, depuis l'hôpital jusqu'à la rue, évitant de surcroît une hospitalisation souvent précipitée.³².

Si les enjeux médicaux et sociaux sont importants, il ne faut pas négliger les autres défis d'une prise en charge. L'accompagnement administratif ou juridique reste le point décisif d'un retour progressif à la réinsertion sociale. Une bonne connaissance du réseau offre l'avantage de "trouver chaussure" à son pied. Pour les problèmes juridiques, des professionnels sont disponibles dans tous les secteurs de notre société³³. Concernant les autres problèmes administratifs, ils peuvent être résolus à l'intérieur du centre, par un personnel formé à cet effet. Sous la conduite d'un référent, un service de bénévoles allégerait considérablement le travail du personnel accompagnant³⁴.

Le dernier axe concerne les activités. Elles peuvent être récréatives, instructives ou rémunérées. Là encore, le travail en réseau est déterminant. La plupart des associations ont ciblé leur attention sur une population. Toutes sortes d'activités leur sont alors proposées. En incitant les utilisateurs du centre d'accueil à s'intéresser à l'une d'entre elles, on favorise la réinsertion sociale et éducative, tout en évitant une incrustation prolongée dans le centre d'accueil. L'idée de petits travaux à l'intérieur et à l'extérieur de la maison représente également un moyen de retrouver une place dans le monde du travail. Avec l'aide de l'organe régional du placement, des agences d'emplois temporaires, des religieux³⁵ et des particuliers³⁶, il est tout à fait possible de trouver un petit boulot pour celui qui le désire.

En résumé, la prise en charge se conçoit de manière globale, depuis l'accueil³⁷, en passant par l'accompagnement et l'orientation, pour se terminer avec l'occupation. Néanmoins, on peut

³⁰ Une fois par semaine, une heure ou deux. Cette démarche équivaldrait à un travail de rue, au cœur même de cette tranche de population composée de clochards, de marginaux et de personnes au bord du gouffre.

³¹ Le Dr Stadler serait d'accord de devenir le médecin de référence du centre d'accueil.

³² Le Dr Brändli, de l'hôpital psychiatrique de Marsens, voit une forte collaboration, dans la mesure où le centre d'accueil pourrait assurer un soutien social, alors que le service infirmier de l'hôpital, une permanence médicale.

³³ Plusieurs services offrent des permanences juridiques: l'Ordre des Avocats, l'OSEO, Info-chômage, les syndicats, Caritas, le CCSI, Espace femmes, l'ASIV, etc. Pour une liste complète, consulter les documents disponibles au bureau de La Tuile.

³⁴ On peut imaginer des personnes envoyées par diverses associations d'entraide, comme nous l'a proposé Caritas, soit des étudiants en travail social ou en droit, désireux de mettre en pratique leur savoir.

³⁵ Les services religieux offrent fréquemment des travaux contre une petite rémunération, fortement appréciée.

³⁶ Au cours d'un entretien avec les utilisateurs potentiels d'un centre d'accueil, il a été soulevé l'idée de créer une petite entreprise de travaux de jardinage, d'entretiens et de dépannage en tout genre. Ce système existe dans bon nombre de centres d'accueil de jour, comme par exemple au Passage à Lausanne.

³⁷ Avant de passer à l'accompagnement, le processus d'accueil peut durer plusieurs jours, suivant le degré de méfiance et de difficultés manifesté par la personne pour se dévoiler.

aisément imaginer qu'une personne ne recoure pas aux quatre axes de la prise en charge³⁸. L'important reste que toutes ces possibilités puissent être exploitées, à tout instant, et par chaque personne dans le besoin.

4. Le financement

Les entretiens et les réponses au questionnaire donnent déjà une orientation quant au mode de collaboration envisagée par les associations³⁹. Une grande proportion se déclare prête à devenir membre (à raison d'une cotisation annuelle ou de dons ponctuels). D'autres se proposent de fournir des bénévoles, des conseils, du matériel, des vêtements ou de mettre à disposition un local. Enfin, on assure que la propagande sera bien diffusée.

Ces participations, si grandes soient-elles, restent insuffisantes pour garantir une véritable viabilité financière à long terme du centre d'accueil de jour. Un soutien politique demeure primordial. Mes recherches se sont arrêtées aux portes de ce nouveau défi.

³⁸ Dans certains cas, le centre d'accueil pourrait être comme une salle d'attente, laissant du temps aux professionnels afin de trouver la meilleure solution.

³⁹ Pour des précisions quant aux réponses, consulter les statistiques du questionnaire réunies dans le point II.

Conclusion

Au terme de cette étude, plusieurs constatations sont à relever. Tout d'abord au niveau des lacunes sociales:

- Il manque à Fribourg un lieu pour se reposer, se réchauffer (en hiver), se détendre.
- Il manque à Fribourg un lieu pour faire sa toilette et laver ses vêtements.
- Il manque à Fribourg un lieu informel d'écoute, de partage et de chaleur humaine.
- Il y a une mauvaise ou une méconnaissance du réseau social et de ses prestations.
- Il y a un manque de coordination et de collaboration entre les professionnels du social.

Il manque à Fribourg une structure d'accueil de jour, à bas seuil, ouverte à toute personne en situation de détresse et qui ne sait où aller

Si ce centre d'accueil voit le jour, il doit reposer sur une certaine philosophie, appuyée par des principes d'action:

- Un accueil, une présence: c'est la rencontre avec la personne dans le besoin.
- Une écoute: c'est évaluer, comprendre la détresse d'une demande.
- Un partage: c'est instaurer un climat de confiance par des contacts quotidiens.
- Une intervention: c'est aider de manière judicieuse et appropriée.
- Une responsabilité: c'est déclencher un processus de reconstruction vers la réinsertion.

Ainsi établi, ce centre pourrait apporter, dans le domaine de l'accueil et de l'accompagnement aux plus démunis, une solution originale et complémentaire, qui n'entrerait pas en rivalité avec un service préexistant. Structure évolutive, le centre d'accueil se mettra au service du réseau social et se modèlera suivant l'évolution des demandes. Au cœur de l'action sociale, il agira tantôt comme une centrale d'informations, une salle d'attente, une gare de triage, un poste de premiers secours ou un centre de thérapie brève. Grâce à la collaboration avec les services sociaux, les associations d'entraide et le réseau hospitalier, le centre d'accueil comblera bien des lacunes dans l'aide aux personnes déstabilisées, dans l'accompagnement et l'orientation vers des structures adéquates. En contact permanent avec les professionnels, chaque personne pourra, si elle en manifeste le désir, trouver une réponse à ses problèmes.

Le dernier point met en évidence un souci matériel: le financement. On l'a mentionné auparavant, la ville et les communes pourraient s'investir dans la création d'un tel projet. Elles ont d'ailleurs tout à y gagner. A terme, on pourrait imaginer que ce centre soit reconnu d'utilité publique.

En poussant la réflexion au-delà de ses limites, pourquoi ne pas imaginer la création d'une "**plate-forme sociale**" contre l'exclusion, réunissant en un même comité diverses institutions et associations d'aide aux personnes démunies. Ce système fonctionne déjà à Genève où l'on a pris conscience qu'il était déterminant de travailler ensemble pour un but commun. La rupture sociale guette un nombre important de personnes en situation de détresse ou de crise. Le centre d'accueil de jour est ce lieu

informel, non oppressant, qui refuse l'exclusion et offre un espace de reconstruction visant à la réinsertion sociale.

Annexes

I. Entretiens

1. Entretiens avec les professionnels du social (par ordre alphabétique) :

Association Fribourgeoise Action et Accompagnement Psychiatrique (AFAAP) :

- Entretien **le 26 avril avec Antoinette Ray (Assistante sociale)**.
Très intéressée. Elle pense qu'une centrale d'informations et de coordinations entre professionnels et bénévoles serait très utile. De plus, étant donné que les structures déjà existantes sont spécialisées dans un domaine ou pour une population ciblée, un centre d'accueil, acceptant toutes les populations, répondrait à une demande et comblerait une lacune. Une collaboration est possible, surtout au niveau des occupations et des activités proposées. Bien que l'AFAAP s'occupe des personnes à l'AI, elle n'exclue aucune autre qui voudrait participer à ses cours.

ATD Quart monde Suisse à Treyvaux :

- Entretien **téléphonique le 13 juin avec M. Villemin (responsable d'ATD Suisse)**.
Il ne voit pas comment son association pourrait participer à l'élaboration d'un tel centre. Travaillant pourtant contre la misère et la précarité, ATD s'occupe de la prévention, sans donner de l'argent ou donner une assistance soutenue. Elle travaille à la sensibilisation du problème de la misère et des droits de l'homme en Suisse et à l'étranger. ATD édite un petit journal trimestriel qu'il aimerait bien faire parvenir à La Tuile. La porte reste toutefois ouverte quant à une collaboration ponctuelle et ciblée sur une action ou une autre. Il faut donc les recontacter en temps voulu sur un projet précis, comme pour une conférence ou sur un sujet qu'ils connaissent.

Caritas Fribourg :

- Entretien **le 3 mai avec Mmes Cottier (responsable de Caritas Fribourg), Butty (responsable du service des bénévoles) et Roy (responsable du service social)**.
Entretien positif. Elles pensent que l'accueil reste prioritaire. Elles ont cependant des craintes que les trois autres axes prennent trop d'importance par rapport à l'accueil. Elles voient une collaboration financière, ainsi qu'une mise à disposition de bénévoles. Mme Butty, responsable des bénévoles, est disposée à faire partie du comité de ce nouveau centre. Elles vont encore discuter avec Caritas Suisse au niveau de l'octroi de subventions.

Centres de loisirs :

- Entretien **téléphonique le 25 avril avec le Centre de Loisirs du Jura**.
On me donne des renseignements sur les activités et le fonctionnement des trois centres de loisirs de Fribourg :
 - au Jura
 - au Schoenberg
 - à la Vannerie

Ces centres sont ouverts pour les jeunes qui désirent avoir une occupation et rencontrer d'autres copains. Mais il ne s'agit pas de centres pour personnes en difficultés. Il n'y a donc pas de service social ou d'accompagnement vers des services sociaux ou autres.

Centre d'Intégration-Socioprofessionnel (CIS) :

- Entretien **le jeudi matin 23 mars avec M. Schnarrenberger** (copie sur CD-Rom du " Répertoire social du canton de Fribourg ").
Il est possible de consulter ce répertoire sur Internet dans www.guidesocial.ch et d'aller sur la mention " FR ", puis de taper CIS (nom d'utilisateur) et CISCIS (mot de passe).

Centre de Contact Suisses-Immigrés :

- Entretien **le 17 mai avec Nadia Crivelli (collaboratrice sociale)**.
Très intéressée. Une collaboration est tout à fait envisageable et serait très profitable pour eux, qui sont surchargés par la demande. Elle propose donc de collaborer au niveau de l'accompagnement et de l'aide aux renseignements. Comme ils disposent d'un service de consultations juridiques pour les démarches avec la justice et la police, elle voit favorablement le rapprochement avec un centre d'accueil de jour. Leur population-cible est les étrangers. En général, ils ont tous un appartement. Ce n'est donc qu'au niveau administratif que le CCSI voit véritablement un partenariat. Financièrement, ils sont très limités et ne pourront vraisemblablement pas beaucoup nous aider. Mais elle doit encore voir avec ses supérieurs. Au-delà, elle ne peut pas se prononcer.

Centre Psycho-Social de Fribourg (CPS) :

- Entretien **le 25 juillet avec Mme Kehlstadt (assistante sociale au CPS de Fribourg et de Bulle)**.
Pendant plus d'une heure, je lui ai présenté le projet. Elle est persuadée qu'un tel centre serait indispensable à Fribourg. Dans le domaine de la psychiatrie, des recherches sont également en cours pour créer un centre de thérapies brèves. Une collaboration est non seulement nécessaire, mais indispensable. Concernant des permanences, elle pense que, dans un premier temps, le CPS devrait agir de la même manière que pour La Tuile. En effet, le CPS fonctionne comme une cellule d'urgence qui permet de replacer les personnes au bon endroit. Par la suite, pourquoi ne pas accentuer la collaboration, selon les nécessités et les demandes. Une participation financière au projet reste très délicate, dans la mesure où le CPS dépend des assurances et de l'Etat de Fribourg.

Chaire de Travail social (Université) :

- Entretien **le 28 mars avec Kerralie Ouevray (lectrice)**.
- **Visite à la bibliothèque**. Je découvre le classeur du " Répertoire social du canton de Fribourg ", édité par le Groupement Fribourgeois des Institutions Sociales (GFIS), ainsi que plusieurs prospectus et revues sur le social.

Croix-Rouge (activité sociales) :

- Entretien **le 27 avril avec Mme Juvet (responsable du service des bénévoles)**.
Confrontée avec la restriction des subventions (400'000 francs en moins pour 2001), la Croix-Rouge a déjà dû fermer ses bureaux de Pérolles pour se centraliser à la rue Techtermann 2. L'animation dans les homes est un secteur très touché par cette restructuration. Le service de la santé l'est également.

Néanmoins, ils ont le projet d'ouvrir un centre d'accueil de jour pour les personnes âgées dans leur bâtiment (à la place de la garderie d'enfants à la cave, sorte de petit appartement). En outre, ils possèdent un local à Beaugard 2 qui fonctionne tous les après-midi pour les personnes âgées.

Leur collaboration s'orienterait éventuellement dans le partage d'un de ces deux locaux. Mme Juvet voit éventuellement un partage du nouveau local (en attendant que la clientèle âgée arrive, si elle arrive !).

Département de la santé publique et des affaires sociales :

- Entretien **téléphonique le 23 mars avec Germaine Gremaud (du département de la santé publique et des affaires sociales).**

Elle me fait parvenir une étude sur les lacunes du réseau social: *Etude des besoins sociaux non couverts sur l'ensemble du canton de Fribourg*, 1998.

Ecole Supérieure de Travail Social (ESTS) :

- Entretien **le 24 mars avec Jean-Luc Zarini (professeur).**
Il me donne des renseignements, des adresses sur le sujet et m'oriente vers des documents. On reste en contact.
- Entretien **le 31 mars avec Gérard Aebischer (responsable de la formation continue et superviseur de La Tuile).**
Il me donne des renseignements et l'adresse de Jean de Haas, directeur d'un centre de jour à Lausanne (Le Passage). Il reste très intéressé par ce projet.

Emploi et Solidarité (Coup d'Pouce) :

- Entretien **le 27 mars avec Anna Aeby (secrétaire du GFIS).**
Elle me prête le *Répertoire social du canton de Fribourg* du GFIS.

Foyer St-Etienne :

- Entretien **téléphonique le 18 avril avec Erik del Priore, (éducateur et ancien collaborateur social de La Tuile).**
Il est très enthousiaste pour le projet et me donne l'adresse d'un centre d'accueil de jour et de nuit en Valais : " Chez Paou ".

Foyer St-Louis :

- Entretien avec **Daniel Gonzalez (éducateur).**
Il pense qu'une centrale d'informations fait défaut à Fribourg. Le réseau social est mal connu par ses bénéficiaires, mais aussi des professionnels. Souvent, il est difficile de s'occuper d'une personne qui ne présente pas les critères d'admission pour une institution ou un foyer. C'est pour cela qu'un centre d'accueil de jour pourrait devenir une salle d'attente ou de repos, laissant le temps aux professionnels de trouver une solution adaptée à la personne. Cette fonction serait utile et le centre prendrait la forme d'une gare de triage.

Fondation Le Tremplin:

- Entretien **le jeudi matin 6 avril avec Jean-Marie Luchèse (responsable du Seuil).**
J'ai pris connaissance du travail effectué dans ce centre d'accueil pour toxicomanes. Il s'agit d'une sorte de café-restaurant à bas prix, ouvert durant la journée, de 9h00 à 15h00, du lundi au vendredi. Des activités sont proposées spontanément, mais jamais imposées. Une équipe de cinq collaborateurs gère le centre.

Pour lui, le Seuil offre tout ce dont le toxicomane a besoin. Par contre, le week-end, le Seuil est fermé. C'est là qu'il voit une collaboration possible. Cela permettrait aux toxicomanes d'avoir un point de chute pour ces deux jours.

Groupement Fribourgeois des Institutions Sociales (GFIS):

- **Entretien le 17 avril avec Anna Aeby (secrétaire du GFIS).**
Elle trouve l'idée d'un centre d'accueil de jour très positif et voit une collaboration dans le suivi des informations sociales et les renseignements sur les institutions et les services sociaux.
- *Répertoire social du canton de Fribourg* (classeur)
- *Gfis info* (journal)
- www.gfis.ch (*Répertoire social du canton de Fribourg*)

Hôpital psychiatrique de Marsens :

- **Entretien le 13 juillet avec H. Brändli (médecin-directeur de l'hôpital).**
Il est tout de suite très intéressé par le projet. Il m'explique que l'hôpital de Marsens n'arrive plus à accueillir toutes les personnes qui en auraient besoin. Les demandes sont énormes. Mais souvent, il se trouve face à des personnes qui n'ont pas forcément besoin d'un internement dans un hôpital psychiatrique. Une simple assistance ambulatoire suffirait. C'est dans ce sens qu'une loi est en cours. Faisant partie de la commission qui a travaillé sur cette nouvelle loi, qui est d'ailleurs en consultation chez Mme Lüthi, il propose l'ouverture de plusieurs cellules dans chaque région. La première serait l'internement à l'hôpital, la seconde s'occuperait des soins ambulatoires, la troisième serait liée à des soins généraux et la dernière agirait comme un centre de thérapies brèves. Cette dernière cellule serait tenue par des infirmières. Un médecin passerait occasionnellement. Les personnes viendraient pour prendre leur médicament ou pour discuter avec le personnel soignant. Dans ce cadre-là, il voit une grande collaboration avec un centre d'accueil de jour qui aurait alors une fonction plus sociale que médicale. Ce projet, s'il se réalise, pourrait déboucher sur un véritable partenariat. D'autre part, il me conseille de me mettre en rapport avec un psychiatre, qui pourrait venir faire des consultations dans le centre d'accueil. Il pense que cette possibilité pourrait emballer bon nombre de professionnels. Il me conseille enfin de téléphoner au département de la santé public et de m'inscrire sur la liste de la consultation de cette nouvelle loi qui s'intitule: *Loi sur l'organisation de la santé mentale*.
- **Entretien téléphonique le 14 juillet avec Danièle Zbinden (responsable des assistantes sociale de l'hôpital).**

Médecin :

- **Entretien téléphonique le 18 juillet avec le Dr Stadler.**
En tant que médecin de référence de La Tuile, il a une grande ouverture pour le social. Il est d'accord d'entrer dans la même relation, voire davantage, avec le centre d'accueil de jour, à condition de bien déterminer le rôle et les fonctions de chacun. Il ne veut s'occuper que de l'aspect médical et ne pas devoir passer des heures à savoir à qui envoyer la facture. Pratiquant des tarifs bas pour les personnes nécessiteuses, il veut avoir des sécurités. Le centre d'accueil pourrait alors recevoir les factures, quelque soit leur montant, et s'arranger avec la personne pour le paiement. Cela ferait partie de l'accompagnement. Une deuxième exigence serait de diagnostiquer le cas avant de l'envoyer chez le médecin. Il ne veut pas devenir le " pompier " et faire des consultations à tort et à travers pour des " petits bobos ". Enfin, il ne veut pas se substituer au Tremplin ou à l'UST. Car, il arrive souvent que les toxicomanes se rendent chez le médecin uniquement pour avoir de

la méthadone ou un palliatif. Pour le reste, il est favorable à devenir notre médecin de référence, vers qui nos besoins pourraient se tourner.

Le Release :

- **Entretien le 5 avril avec Jean-Charles Baud (éducateur de rue).**
Intéressé par le projet, il pense toutefois que pour les 15-25 ans, tout est déjà pourvu dans le cadre du Release. Mais une collaboration serait tout à fait possible. Il met un point d'honneur dans le rôle de l'accueil et de l'accompagnement et pense qu'une étude en parallèle sur la population cible serait une bonne chose, avec entretiens et prise de contacts avec ce genre de populations.

Service du Patronage :

- **Entretien le 2 mai avec Eugène Châtagny (chef du service et membre du comité de La Tuile).**
Il est très intéressé. Le besoin est réel pour toutes les personnes qui sont multidépendantes, qui ont des problèmes de solitude, de travail, ou autres. Ce qui est important, c'est de leur proposer un accueil et surtout de les écouter. Attention, il ne faut pas prendre le travail des autres institutions, mais les impliquer dans le nouveau centre d'accueil. Il faut qu'elles se sentent concernées et partie prenante du projet. En ce sens, la collaboration est essentielle et la centrale d'informations, qui véhicule les renseignements entre institutions, est vue très positivement. Les institutions devront aussi avoir confiance dans ce centre, car souvent, des conflits peuvent se produire entre les institutions et les personnes bénéficiaires. Il pense que l'axe de l'occupation doit être développé. Sans cela, le centre va dégénérer en violence ou autre. Enfin, concernant le règlement : comment trouver un compromis dans l'intervention et dans la sécurité pour les résidents, sans qu'ils se sentent comme dans une institution quelconque, très dirigiste ?
La collaboration avec le Patronage est la bienvenue sous la forme d'un service placeur et d'un éventuel système de subventionnement.

Le Torry :

- **Entretien le 14 avril avec Elisabeth Reber (directrice).**
Elle me fait savoir que le travail en réseau est très important, que le Torry travaille non seulement avec les services et les institutions officielles, mais aussi avec les associations d'alcooliques. Des projets sont en cours, comme un service ambulatoire d'alcoologie et une ligne téléphonique de renseignements et d'écoute. Pour le centre d'accueil, elle est d'avis que des activités et un système d'occupations sont nécessaires, ceci afin d'éviter tout débordement, une surcapacité de personnes et surtout le manque de sécurité, tant pour le personnel que pour les résidents.

Le Soupirail :

- **Entretien téléphonique le 6 mai avec Mlle Combier (infirmière et collaboratrice sociale).**
C'est un wagon CFF placé à côté de la gare de Bulle. On peut y trouver un peu de chaleur humaine, un service d'aide et de conseils. Les heures d'ouverture sont le soir de 21h00 à 02h00.

La Traversée :

- **Entretien le 9 mai avec Françoise Terradillos (responsable).** La Traversée s'occupe de quatre centres d'accueil où sont logées des personnes de 18 à 35 ans, handicapées psychiques et bénéficiant de la rente AI. Subventionnée entièrement par l'Etat et l'OFAS, la Traversée ne rencontre pas de problèmes particuliers dans

ses structures. Elle s'auto-gère avec ses assistants sociaux et ses éducateurs. Notre centre d'accueil de jour ne trouve donc pas un énorme écho, tout simplement parce que la Traversée à tout ce dont elle a besoin. De même, les personnes de cette structure n'auraient pas recours au centre d'accueil, car la Traversée leur donne tout. En conclusion, bien que l'ouverture du centre d'accueil soit perçu comme très positif, une collaboration n'est possible qu'au niveau des contacts administratifs. Au-delà, elle ne voit pas en quoi une collaboration serait nécessaire.

Maison du Peuple (Le Faucon) :

- **Entretien le 3 avril avec Franco de Guglielmo (gérant de la Maison du Peuple et ancien collaborateur social de La Tuile).**

Enthousiaste à l'idée d'un centre d'accueil de jour, il pense que l'information sociale est importante. Pourquoi ne pas créer de petits satellites et les placer dans des endroits sensibles, comme la gare.

Ordre des Avocats :

- **Entretien téléphonique le 14 avril avec Maître Giovanini (responsable de la permanence des avocats).**

Cette permanence est ouverte tous les mardis soir de 17h00 à 19h00. Pour 20.-, il est possible d'exposer son cas, de trouver une solution en se faisant conseiller sur certaines démarches à entreprendre pour une procédure judiciaire. Il s'agit là en fait d'une gare de triage. Concernant les personnes en situation de précarité, il y a la possibilité de requérir l'aide de l'assistance judiciaire. Par ce moyen, tous les frais de procédure et de tribunaux qui pourraient s'en suivre sont pris en charge par l'Etat. Cette solution est offerte aux plus démunis. Dans le cadre d'un centre d'accueil de jour, c'est très profitable.

Office Publique de l'EMploi (OPEM) :

- **Entretien avec Corinne Siffert (ex-collaboratrice et présidente de La Tuile).**
Elle m'envoie plusieurs documents du l'ORP, ainsi que des lois relatives à la question.

Office Suisse d'Entraide Ouvrière (OSEO) :

- **Entretien le 28 avril avec Mme Mayer-Aldana (directrice).**
Très intéressée. Désir réel de collaboration, surtout au niveau de l'accompagnement et du service de conseils. Malheureusement, leurs subventions diminuent sensiblement et un soutien financier est fortement compromis. Toutefois, elle va essayer de parler du projet à son chef. Par contre, l'idée du partenariat est une bonne chose. Elle propose la location de l'étage supérieur qui est un immense appartement. Enfin, elle me fait remarquer que ce genre de centre répondrait à une demande qui existe et qu'en aucune mesure elle n'y voit une concurrence, bien au contraire.

Pro infirmis :

- **Entretien le 23 mai avec Evelyne Charrière (Assistante sociale).**
Elle est très réceptive à ce projet qu'elle voit ambitieux, mais nécessaire. Toutefois, après réflexion, elle ne voit pas comment une collaboration étroite pourrait s'instaurer. Leur population est faite d'handicapés physiques et mentaux, relativement avancés. Concernant les troubles psychiques, Pro infirmis n'entre pas vraiment en matière. En revanche, elle pense qu'une centrale d'informations est essentielle et que c'est à ce niveau qu'une collaboration peut s'établir. Car la

méconnaissance et le manque de coordination en matière sociale pèchent énormément à Fribourg.

Enfin, Pro infirmis se met à disposition pour une éventuelle collaboration ponctuelle pour des usagers qui correspondraient à leur type de population.

Pro Senectute :

- **Entretien le 8 mai avec la responsable du centre d'accueil pour les aînés.**

Il s'agit d'un centre ouvert à toutes personnes âgées de 60 ans et plus. Ce centre, sous la forme d'un grand appartement et d'une cuisine, est gratuit. Des activités, des cours et des ateliers sont proposés tous les jours. Chacun y participe selon ses disponibilités. Les cours sont payants.

A l'étage inférieur, il y a également un service social. Ce service aide, conseille et dirige gratuitement. On y trouve alors des professionnels à disposition de l'association. Pour plus de renseignements, on m'a conseillé de contacter Jean-Marie Baeriswil (chef du service social) au 347.12.40.

Service social de la ville de Fribourg :

- **Entretien le 20 juillet avec Michel Berther (chef du service social communal) et 9 assistants sociaux lors du colloque.**

J'avais 30 minutes à disposition pour présenter le projet, plus 15 minutes pour les questions. Je pense que les assistants sociaux ont été intéressés par le projet. Ils mettent en évidence l'Accueil et la Centrale d'informations. Quant à l'Accompagnement, qu'ils voient en étroite relation avec la Centrale d'informations, ils ont quelques petites réticences quant au doublon avec d'autres services. L'Occupation ne pose pas trop de problèmes, du moment qu'il y a collaboration avec les autres associations. M. Berther se demande s'il ne serait pas possible de développer un tel service à l'intérieur du Release. Une question est également posée quant au travail de rue et à domicile. Enfin, je leur explique que le centre d'accueil de jour est une structure évolutive, qui se met au service de ce qui existe et non pas le contraire. Il doit pouvoir s'adapter à la demande. Ils attendent le rapport final.

Service social de l'hôpital cantonal :

- **Entretien téléphonique le 4 avril.**

Ce service s'occupe uniquement des personnes hospitalisées. Il ne s'occupe pas de problèmes psychiques, sauf cas exceptionnels où il peut diriger les personnes vers des psychiatres ou des psychologues. Ce service va aussi aider la personne à retrouver sa mobilité après l'hospitalisation, donc de manière ambulatoire, à domicile. Il s'agit surtout de personnes âgées.

Service social des paroisses réformées :

- **Entretien le 27 avril avec Mme Eier (assistante sociale des paroisses réformées de Fribourg).**

Travaillant à 50%, elle est très intéressée par le projet. Elle est persuadée qu'il pourrait combler bien des lacunes. Confrontée régulièrement au placement de personnes dans le besoin, elle pense qu'un lieu comme l'accueil de jour pourrait offrir non seulement un gîte, un repas, mais également la possibilité de trouver des renseignements sociaux sur les différents services. Le service social de la paroisse offre une aide matérielle (argent), des conseils, des orientations et parfois des petits boulots.

Une collaboration est tout à fait envisageable, surtout financièrement, par voie de dons ou de cotisations.

Syndicats :

- **Confédération fribourgeoise du travail (CFT). Entretien téléphonique le 20 mai avec Bernard Carrel.**
A priori, il n'est pas très intéressé, mais par la suite, il trouve qu'une collaboration pourrait être envisagée pour certaines situations litigieuses entre employeurs et employés.
- **Fédération chrétienne des travailleurs de la construction (FCTC). Entretien téléphonique le 2 juin avec M. Spang.**
Contact difficile dans la mesure où il n'a pas voulu entrer en matière. Selon lui, il est persuadé que son syndicat ne peut entreprendre une quelconque collaboration avec un tel centre. Même pour le questionnaire qu'il vient de recevoir, il ne voit pas l'utilité de le remplir. Il s'agit donc d'une première opposition claire à ne pas vouloir réfléchir sur l'ouverture d'un centre d'accueil de jour.
- **Syndicat industrie et bâtiment (SIB). Entretien le 30 mai avec Armand Jacquier.**
A priori, il voit d'une manière positive l'ouverture d'un centre d'accueil. Le problème est toujours le même pour tout le monde: il a peur que cela prenne trop d'importance pour eux. Ils sont déjà débordés par la demande et ne pourraient pas envisager une permanence téléphonique fixe avec le centre d'accueil. Par contre, des conseils spontanés sur les lois du travail, les devoirs des employés, etc., sont tout à fait possibles. Ils pensent que les questions qu'on leur posera seront souvent les mêmes, donc assez faciles à répondre. Dans ce sens, il est tout à fait possible d'envisager une collaboration. De plus, il pourrait nous fournir les outils nécessaires pour nous "dépatouiller" dans le jargon juridique et acquérir des livres sur les lois importantes. Toutefois, il ne désire pas entamer une collaboration stricte et rigide, avec un contrat, de peur de ne pas pouvoir pleinement respecter son engagement. Donc, en résumé, le principe est accepté, pour autant que cela ne prenne pas des proportions démesurées.

Transit, centre d'accueil d'urgence pour jeunes en crise :

- **Entretien téléphonique le 17 avril avec Emmanuelle Straub (pédagogue curative et ancienne collaboratrice sociale à La Tuile).**
Elle m'envoie des documents sur le Transit. Elle m'explique le fonctionnement du Transit. Il s'agit véritablement d'un lieu d'urgence pour les mineurs. Une étroite collaboration s'est donc constituée avec l'Office des Mineurs. En ce sens, son réseau est déjà très bien mené et son public très ciblé. Cette structure marche bien. Elle ne voit pas comment le Transit pourrait entrer en collaboration avec un centre d'accueil de jour, dans la mesure où il n'a de contacts qu'avec l'Office des Mineurs.
- **Entretien le 25 mai avec Claudio Molo (travailleur social et ancien collaborateur social à La Tuile à Fribourg et à la Coulou à Genève).**
Il a une vision très concrète du social. Il voit une structure très molle, sans aspect directif et qui répond à un besoin. Les personnes qui bénéficieraient de ce centre devraient se sentir concernées par leurs problèmes et se débrouilleraient par elles-mêmes. Il voit un centre un peu comme la Coulou, où les usagers le gèrent. Ainsi, l'occupation doit être un moyen de participer à la conduite du centre. S'il y a du désordre, il ne faut pas s'en alarmer, car c'est normal. Des situations de crise sont inévitables, mais elles aboutissent à faire réagir la personne de manière positive. Les quatre axes que je lui présente lui paraissent justes. L'accompagnement peut déboucher sur une collaboration avec l'Université et la chaire de travail social. Les étudiants pourraient y venir pour des stages et se confronter à la réalité. Le centre

pourrait alors bénéficier des compétences des étudiants pour écrire des lettres, faire des recherches de logements, etc. Ainsi, le travail du personnel accompagnant serait allégé. Ce service pourrait être proposé une, deux, ou trois fois par semaine. Mais pas tout le temps, de sorte à obliger les usagers à se responsabiliser. Car, il ne faut pas trop les assister. Ils doivent d'abord se prendre en main.

Il voit également une fermeture durant la journée de une à deux heures, de manière à obliger les personnes à se prendre en charge.

Un autre aspect est l'hygiène. Proposer des douches et des machines à laver. Cela répond à un véritable besoin. A Genève, il existe des endroits où l'on peut se doucher (" Point d'eau ").

Concernant le mode de financement, il estime dangereux un partenariat étroit avec une ou plusieurs institutions. Le centre doit préserver sa ligne directrice et éviter de devenir un pion entre les différents enjeux politiques.

2. Entretiens avec les éventuels bénéficiaires du centre d'accueil (par ordre chronologique):

- **Entretien le 17 mai avec C., 41 ans, toxicomane, fréquente La Tuile depuis quatre ans (par intermittence) :**

Selon lui, un tel centre serait très important. Il faut toutefois bien prendre en compte chaque population. Par exemple, pour les toxicomanes, savoir comment ils fonctionnent et prévoir un service de soins.

Si l'accueil est primordial, il faut mettre l'accent sur deux autres points: l'accompagnement, avec son lot de démarches administratives, qui sont, selon lui, une source énorme de découragement qui pousse la personne à l'inactivité et à l'exclusion. Pour sa part, il n'a toujours pas déposé ses papiers, de peur qu'on lui fasse immédiatement des saisies de salaires.

Le second point est l'occupation. Afin de favoriser l'activité et le sentiment d'utilité, il est nécessaire que le centre offre la possibilité de trouver rapidement des activités, des travaux. Les occupations rythment le temps et évitent de tomber dans la morosité, la délinquance, le vol et surtout dans la dépendance. A ce sujet, il propose que des services de petits boulots soient mis en place, comme le nettoyage d'appartements (du patronage), des services de traiteurs (où le centre propose des plats à domicile), du jardinage, le ramassage de seringues, etc.

Enfin, il pense qu'il faudrait aussi développer un système d'appartements en communauté (entre 2 ou 3 personnes) sous la responsabilité du centre d'accueil. Cela permettrait de développer l'autonomie et de ne plus avoir comme seul recours La Tuile. Cela développerait également un esprit de solidarité.

Pour finir, ce centre d'accueil ne devrait pas se situer à proximité de la gare, centre de repère pour le trafic. S'il était excentré, ça serait beaucoup mieux.

- **Entretien le 14 juin avec J., (57 ans, marginal, fréquente La Tuile depuis deux ans), M. (44 ans, retard mental, fréquente occasionnellement La Tuile depuis 6 ans) et N., (52 ans, alcoolique, fréquente La Tuile depuis une année).**

L'idée est très bonne. Tout d'abord, ils voient un centre d'accueil excentré, de manière à pousser les plus motivés à se bouger. Un premier tri se ferait alors naturellement. Au centre-ville, il y aurait trop de problèmes à gérer les débordements constants. Une maison du côté du Schoenberg ou de Bourguillon serait alors idéal. Par contre, ils ne voient pas un tel centre dans le bâtiment de La Tuile. C'est quelque chose de différent, avec une autre population, un autre système. Les réunir en seul endroit serait dangereux pour la survie des deux établissements.

A l'intérieur du centre d'accueil, il faudrait instaurer des règles strictes. D'abord pour le respect de tous, il ne faudrait pas tolérer des personnes défoncées ou complètement bourrées. J. me relate l'expérience qu'il a eu dans d'autres centres, où des personnes sont parfois affalées sur la table et " piquent du nez " dans leur repas de midi. Cela lui a coupé l'appétit et il n'y est plus jamais retourné. Deuxièmement, l'hygiène doit avoir une grande importance, car cela fait partie du respect des autres. Les personnes qui viendraient dans ce centre ne devraient pas propager tous leurs microbes ou leur saleté. C'est pour cela qu'il faut des douches, des machines à laver, un coiffeur (comme à la Tuile), etc.

En dernier lieu, les activités sont essentielles. Il faut absolument développer un système de petits boulots gérés par le centre. Les particuliers téléphoneraient au centre d'accueil pour proposer un petit job d'une demi-journée ou d'une journée entière, voire plus. Le centre d'accueil donnerait le boulot à une ou deux personnes de confiance et, avec un collaborateur, ils se déplaceraient pour faire ce travail. Il serait également possible de mettre des annonces dans les journaux et proposer les services du centre d'accueil. D'après J., il y aurait beaucoup de réponses positives, car on travaillerait à meilleur marché. Les communes et l'Etat seraient heureux de voir un tel système se développer. Cela éviterait que les gars traînent à la Placette, dans les magasins pour voler ou passent leurs journées dans les bistrotts. Ce qui manque souvent dans le monde de la précarité, c'est l'esprit de solidarité et le sentiment d'utilité. Avec ce système, on favoriserait l'occupation, tout en diminuant le risque de vandalisme.

- **Entretien le 21 juin avec A., 39 ans, alcoolique, fréquente La Tuile depuis trois ans (par intermittence).**

Il est évident pour lui qu'un centre d'accueil de jour est nécessaire. Le premier élément qu'il soulève est que le nouveau centre ne doit pas prendre place dans les locaux de La Tuile. Si on mélange les deux, ce ne serait plus gérable. En plus d'avoir sa propre structure, le centre d'accueil devrait être excentré de la gare. (remarque personnel: les associations voient le centre d'accueil à La Tuile ou au centre-ville, alors que les gens de la rue le voit excentré par rapport à la gare et en aucun cas à La Tuile). Cela pousse les gens à faire le premier pas et à se bouger. De plus, encore une fois, ça évite les conflits violents et toutes sortes de problèmes. A l'intérieur du centre d'accueil, l'écoute et surtout le dialogue avec les personnes sont importants. Un accompagnement est également nécessaire pour les aider à surmonter leurs difficultés administratives. Il faut faire attention à l'hygiène et à la propreté. Les petits boulots restent l'activité principale à développer pour occuper les journées. Le règlement doit permettre à tout le monde de se sentir bien et en sécurité. Les heures d'ouverture: de 10h00 le matin à 18h00 le soir. Il est important de laisser une heure de flottement entre la fermeture de La Tuile et l'ouverture du centre d'accueil. La raison est la suivante: il faut éviter que les gens passent systématiquement d'une institution à une autre, sans leur donner le temps de réfléchir et d'entreprendre quelques démarches par eux-mêmes.

3. Entretien avec les collaborateurs de La Tuile (par ordre chronologique):

- **Entretien le 19 mai avec Pierre-Olivier Bressoud.**

Il trouve la structure que je lui présente relativement complète. Il n'a pas de grandes modifications à apporter, si ce n'est que l'accueil reste primordial. Concernant les occupations, il faut créer un réseau de petits boulots. Il me fait remarquer que plusieurs personnes de La Tuile se sont plaintes de ne pas avoir d'occupations durant la journée. Aussi, pourquoi le centre ne deviendrait-il pas un lieu qui dirige les petits travaux chez le particulier. De plus, ne faut-il pas développer une collaboration avec les agences d'emplois temporaires (Transition, Manpower, etc)? Son souci se situe au niveau de l'ampleur de la fréquentation. Comment en prévoir le nombre? Au fur et à mesure de la discussion, on s'aperçoit que pour chaque axe de la structure, il faudrait du personnel. Or, de combien de personnes accompagnantes avons-nous vraiment besoin?

Une autre remarque vient d'une expérience rencontrée à La Tuile: faudrait-il prévoir une chambre pour malades ?

- **Entretien le 4 juillet avec Katalin Farkas**

Personne très impliquée auprès des usagers, Katalin revient sur les frustrations de l'accompagnement à La Tuile. Par manque de temps, de moyens et de qualifications, les nombreuses demandes n'ont pas toujours de réponses. Aussi, le travail du centre d'accueil de jour ne doit être que le prolongement des actions déjà entamées à La Tuile. La qualité des relations entre les collaborateurs et les usagers offre d'innombrables possibilités. C'est pour cette raison qu'un centre d'accueil de jour doit privilégier l'accueil. L'engagement du personnel accompagnant est très important, car malgré toutes les bonnes théories, c'est lui qui fera l'atmosphère du lieu. Une parfaite entente et une ligne directrice commune et appliquée par tous facilitera la gestion et les contacts avec tout le monde. Pour cette raison, elle est convaincue qu'il ne faut pas engager que des professionnels. Si l'on veut créer un endroit informel, non stigmatisant, pourquoi recréer une institution? Le postulat de La Tuile a été de faire fonctionner un établissement sans avoir recours à des professionnels. Pourquoi ne pas tendre vers un tel modèle pour un centre d'accueil de jour? Elle pense que les usagers auraient une meilleure approche avec des non-professionnels et qu'ils se sentiraient plus détendus.

Pour le reste, des éléments déjà connus reviennent dans la discussion, à savoir, l'accompagnement, les conseils, l'orientation, les occupations. Toutefois, il ne faut pas trop se substituer à la personne, de peur que l'on retombe dans un système d'assistance. La personne doit pouvoir être motivée. Encore une fois, l'épique a un rôle primordial à jouer.

Enfin, des activités devraient être planifiées pour le week-end, en relation avec d'autres associations ou institutions, comme des piques-niques ou des sorties, etc.

4. Entretiens et visites en Suisse romande:

Artias (Association romande et tessinoise des actions sociales), rue des Pêcheurs 8, 1400 Yverdon-les-Bains. Tél: 024/423.69.66:

- **Entretien téléphonique le 17 avril, puis le 19 avec l'Artias.**

Il me donne des adresses de différents services sociaux cantonaux.

Internet :

- www.guidesocial.ch
- www.socialinfo.ch
- www.artias.ch

Tessin :**Service social au Tessin :**

- Entretien **téléphonique le 30 mars avec Giovanna Malandra (assistante sociale au Tessin, ancienne éducatrice au Radeau et ancienne collaboratrice de La Tuile).**
Elle pense qu'un système de coordination entre les divers services sociaux comblerait une lacune. Au Tessin, des réflexions similaires voient le jour.

Vaud :**Centre thérapeutique de Nant (centre de jour) à Montreux :**

- Entretien **téléphonique le 13 avril.**
J'ai reçu des documents concernant ce centre d'accueil de jour.

Association " la fringale et la fourmi ":

- Entretien **téléphonique le 15 avril.**
C'est un ancien centre d'accueil de jour qui a cessé de l'être, par faute de locaux et de moyens financiers. Néanmoins, cette association a gardé contact avec ses anciens résidents et propose, avec sa liste d'adresses bien étoffées, un service de petits boulots à domicile. On m'a assuré que cela marchait bien. De plus, elle s'occupe de la publication du " Sociorama ", répertoire des associations sociales du canton de Vaud.

Le Passage à Lausanne :

- Entretien **le 26 avril avec le secrétariat.** On m'envoie des documents sur le centre d'accueil de jour.
Ce centre est ouvert de 09h00 à 19h00 et accueille une population à bas seuil.
ACCUEIL (thé-café-biscuits. C'est gratuit!) . Le repas de midi est à 4.-
PERSONNEL: 10 postes à 100% pour 14 personnes (des assistants sociaux, des éducateurs, un médecin, une infirmière, un intendant, une secrétaire, un cuisinier).
SOINS: un coin médical est prévu pour les premiers soins. Il y a aussi la distribution de matériel stérile et du désinfectant.
ACCOMPAGNEMENT: administration, écoute, soutien psychologique, démarches, etc. Attention, ce n'est pas un service de prestations. Les démarches sont faites avec la personne.
ACTIVITES: petits travaux à domicile rémunérés dans le centre ou à l'extérieur du centre. Déménagement, déneigement, jardinage.
BUDGET: suite à une forte demande et à une enquête préalable, la ville de Lausanne subventionne à raison de 1 million de francs par année. Le reste, à savoir 300'000.- provient de dons.

- **Entretien avec M. Gochard (éducateur) le 8 juin à 15h00 avec les trois responsables (Ruth, Madeleine et Eric).**

L'endroit est plutôt retiré. C'est une ancienne usine de gypserie. Usagers et éducateurs ont remis ensemble le bâtiment à neuf. La population qui y séjourne comprend 60% de toxicomanes. Nous sommes accueillis par un éducateur. On commence par boire un jus sur la terrasse. Puis, il nous explique la philosophie du centre, à savoir qu'il axe beaucoup sur la collaboration et participation de tous. L'inactivité est prise au sérieux. C'est pour cela qu'ils ont mis l'accent sur les petits travaux à domicile. Ils aident aussi les toxicomanes dans leurs démarches administratives. Mais en fait, il n'y a pas beaucoup de restrictions, si ce n'est de ne pas consommer de drogues, ni de faire du trafic dans le centre.

Enfin, il nous fait visiter le centre. Le local est grand avec un plafond très haut. A l'entrée, d'un côté, le panneau d'affichage, de l'autre un bureau vitré. Les usagers peuvent y venir pour écrire des lettres. Un peu plus loin, le coin pharmacie avec les produits stériles (seringues, pansements, préservatifs, etc.) et un local pour les premiers soins.

On propose un service de repas. Près de 25 par jour sont servis et dans l'après-midi, vers 16h00, un casse-croûte est préparé.

Une secrétaire est également là pour tout ce qui concerne l'administration du centre. Un local pour les habits est également aménagé, ainsi qu'un espace pour les enfants et un coin détente avec des ordinateurs. De plus, quelques artistes viennent épisodiquement exposer leurs toiles.

L'A.R.C. (lieu d'Accueil et de Rencontre de Caritas) à Delémont :

- Entretien **téléphonique le 25 avril avec André Parat.**
- Entretien **le 15 juin Sylvia Stadler.**

Nous sommes arrivés à 14h00 à LARC, dès son ouverture. Là, on nous a bien accueilli et on a bu un café. Plusieurs personnes étaient présentes. Puis, nous avons visité le centre. On nous a expliqué que chaque usager avait une activité. C'est d'ailleurs la philosophie de la maison. Ouvert du lundi au vendredi dès 14h00, on propose des activités artistiques ou manuelles sous la surveillance, en général, de bénévoles. On aide les personnes pour des démarches administratives (si le besoin s'en fait sentir). Le mercredi soir, il y a des soirées de discussions, souvent animées par un invité.

Leur bâtiment est une ancienne usine. Ils ont donc beaucoup de place. La population qui s'y trouve est surtout composée de personnes à l'AI et d'étrangers. Il y a peu de toxicomanes, puisque la ville possède déjà un établissement qui s'en charge. Concernant la violence, elle est assez bien gérée, dans la mesure où les problèmes ne sont pas très importants à régler. Une seule personne assure la surveillance durant l'après-midi et pour le souper. En fait, on ne sent pas une structure bien rodée. L'atmosphère est encore bon enfant.

En conclusion, on peut dire que cette structure n'est possible que dans un endroit où il n'y a que peu de problèmes. Toutefois, ce que l'on retiendra, c'est que l'accueil reste essentiel dans ce type de centre et que l'occupation permet de mieux gérer les journées.

Valais :

Association "Chez Paou", association en faveur des personnes sans domicile fixe, 1966 Luc/Ayent. Responsable : Brice Zufferey :

- Entretien **le 19 avril avec le centre d'accueil d'urgence de nuit et de jour.**

Après m'avoir expliqué le fonctionnement du centre, c'est-à-dire qu'il s'agit d'un centre de vie pour les personnes à bas seuil, on m'envoie deux gros documents sur le foyer d'accueil.

Genève :

Le Square Hugo, lieu d'accueil et d'accompagnement:

- **Entretien le 8 juin avec M. Ackermann (responsable du centre).**

Emploi : démarches individuelles et recherches.

Logement temporaire (1mois max.).

Appui administratif : lettres, questions, conseils, CV.

Loisirs : informatique, sport.

Partis à quatre (Ruth, Madeleine, Eric et moi-même), nous avons rendez-vous à 09h30. Arrivé sur place, nous avons été accueillis par une personne du centre. On nous a immédiatement proposé un café. L'endroit ressemble à un restaurant (un grand bar à l'entrée et une grande salle où une dizaine de tables sont disposées çà et là. Il devait y avoir une bonne vingtaine de personnes à notre arrivée qui se trouvaient assises à côté d'une table ou accoudées au bar). Tous les âges se mêlent. Peu de femmes et d'enfants. Surtout des hommes, dès 30 ans. J'ai été impressionné par le calme et la sérénité qui se dégagent de ce centre. Dans cette grande salle, un coin est à part: c'est l'espace bibliothèque et détente. A côté, une scène et une grande place en face. Il s'agit de la place pour les spectacles et les concerts. Au fond, un local avec une télévision et un autre avec des toilettes.

A l'étage, on trouve plusieurs salles: informatique (avec une dizaine d'ordinateurs et d'imprimantes), fitness (pour le sport de contacts, boxe et appareils de musculation), théâtre, local à habits et encore un autre local à disposition. On sert des repas vers 15h00 (env.150, par un service de traiteur).

Après cette visite des lieux avec un collaborateur, on passe dans le bureau de M. Ackermann. Il nous explique la philosophie du centre. Il s'agit d'offrir une écoute, un accompagnement pour des appartements (80 personnes sont logées dans des appartements sous responsabilité du centre), des cours et des conseils. Tout le monde peut venir au centre, mais le respect de l'autre est une règle primordiale. On n'accepte pas qu'on se produise en spectacle, qu'on arrive " bourré ", qu'on soit malhonnête ou qu'on dérange son voisin. Le principe est celui-ci: " Si tu veux qu'on ne t'embête pas, n'embête pas ton voisin ! ”.

Il est clair que si quelqu'un outrepassé les limites, il est expulsé sur le champ. Cette règle est identique pour les alentours du centre, à savoir, sur les escaliers de l'entrée ou sur le trottoir: pas de drogue, pas d'alcool, pas de violence.

II. Questionnaire

Table des matières

Introduction	2
1. Pourquoi un centre d'accueil de jour ?	2
2. Plan	3
<u>PREMIERE PARTIE:</u>	
APPROCHE ET CONNAISSANCE DU MILIEU	4
I - Les recherches sur le terrain	4
1. Entretiens avec les professionnels du social	4
a) Les réticences	4
b) Vision concrète du centre d'accueil de jour	5
c) Le mode de collaboration	5
2. Entretiens avec les collaborateurs et anciens collaborateurs de La Tuile	8
3. Entretiens avec les éventuels bénéficiaires du centre d'accueil de jour	9
4. Visites de centres d'accueil de jour à bas seuil en Suisse romande	11
a) Le Square Hugo	11
b) Le Passage	13
c) LARC	14
II - Le questionnaire	16
a) Modalité du questionnaire	16
b) Les résultats en chiffres et en pourcentages	17
c) Les conclusions	30
<u>DEUXIEME PARTIE:</u>	
CONCEPT ET REALISATION DU CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR	
(dans le cas d'une éventuelle ouverture)	32
I - Elaboration du centre d'accueil de jour	32
1. Un centre d'accueil pour qui ?	32
2. Les quatre priorités	33
3. Application et visualisation	34
a) L'accueil = " un toit pour se ressourcer "	34
b) L'accompagnement = démarches	35
c) Une centrale d'informations sociales	36
d) Les occupations	37
II - Gestion du centre d'accueil de jour	38

1. <i>Le règlement</i>	38
2. <i>Les horaires</i>	38
3. <i>Le personnel</i>	39
3. <i>Collaboration et prise en charge socio-éducative</i>	39
4. <i>Le financement</i>	41
Conclusion	42
Annexes	44
I. Entretiens	44
II. Questionnaire	58
Table des matières	71