

Concept institutionnel

**BANC
PUBLIC**

ACCUEIL DE JOUR
TAGESZENTRUM

Toute personne doit pouvoir accéder aux ressources nécessaires à son épanouissement pour traverser dignement sa vie.

Introduction	5
Mission et mandat	7
Valeurs	8
Public cible	10
Objectifs institutionnels	15
Objectifs d'accueil des bénéficiaires	16
Objectifs d'accompagnement des bénéficiaires	17
Offre et prestations	18
Ressources humaines	20
Organisation du centre	21

Banc Public s'engage depuis 2002 à lutter contre la précarité dans le canton de Fribourg en offrant, en journée, un lieu d'accueil, de rencontre et d'information à la population fribourgeoise dont les besoins sociaux ne sont pas couverts.

Si la nécessité de répondre aux besoins d'accueil de jour des personnes sans domicile était la motivation première de la création du centre de jour, l'étude de nécessité et de faisabilité* qui l'avait précédée avait fait émerger des besoins plus larges. Il ressortait de cette recherche le besoin de créer un lieu non spécialisé par rapport à un public cible, une structure souple, adaptable aux besoins et accessible à une large population.

Dès lors, ce sont ces besoins, identifiés par de nombreuses institutions de l'action sociale et sanitaire du canton, qui ont modelé l'offre et les prestations de Banc Public. L'adéquation entre les besoins identifiés et les besoins réels s'est rapidement confirmée: depuis son ouverture, plus de 5'800 personnes différentes ont eu recours à ce lieu et à ses prestations de base, ainsi qu'à l'opportunité de maintenir ou de retrouver des liens sociaux. Un renouvellement important des visiteurs se manifeste: à titre d'exemple, de 2014 à 2017, Banc Public a accueilli une moyenne de 360 nouvelles personnes par année.

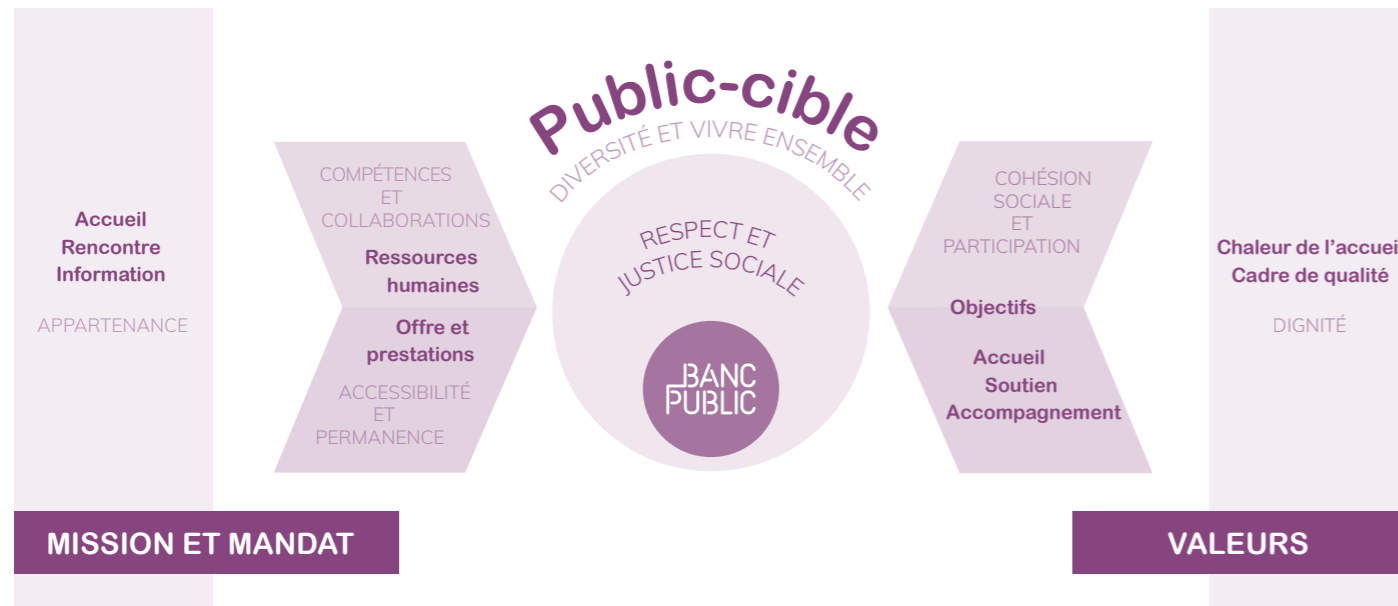
Fenêtre d'observation des problématiques sociales et acteur à la contribution de leurs résolutions, Banc Public fait partie des derniers maillons du filet social. L'accueil de jour collabore étroitement avec les institutions actives sur le terrain de l'insertion sociale et de l'intégration, avec le réseau psycho-social et médical ainsi qu'avec les autres organismes sociaux et politiques concernés.

L'accessibilité du lieu et de ses prestations est au premier plan des préoccupations de l'équipe d'accueil dans son travail au quotidien. Le repas de midi se situe au cœur de ses prestations et revêt à la fois une dimension économique et sociale. Il répond à un besoin tout en servant de porte d'entrée à l'institution et à ses diverses prestations. L'augmentation constante de la fréquentation et du nombre de repas servis confirme la nécessité grandissante de cet espace. En effet, et à titre d'exemple, la fréquentation moyenne par jour est passée de 28 personnes en 2004 à 84 en 2017, et celle des repas de 21 à 62 pour la même période.

* «Étude sur la nécessité et la faisabilité d'un centre d'accueil de jour à Fribourg» (Projet de recherche mandaté par le comité de La Tuile à Fribourg - 2000). Document disponible sur le site internet de Banc Public.

Ce concept institutionnel est le fruit d'un travail collectif incluant l'ensemble de l'équipe du personnel d'accueil de Banc Public.

Il a pour but de mettre en lumière le cadre d'action spécifique de Banc Public, comme l'illustre le schéma ci-dessous.



APPARTENANCE

L'association Banc Public a été constituée en date du 19 mars 2003 au sens des articles 60 ss du Code civil suisse. Elle a son siège à Fribourg, est confessionnellement neutre et politiquement indépendante. L'association s'engage, en particulier, à créer et exploiter un centre de jour. C'est le comité, élu par l'assemblée générale, qui exerce la haute direction de l'association et fixe notamment l'organisation du centre.

Ouvert à toutes et à tous et accessible sans condition, le centre est destiné à toute personne souhaitant bénéficier, en journée, momentanément ou durablement, d'un cadre protégé, chaleureux et sécurisant.

L'association a signé une Convention avec l'État de Fribourg en 2008 qui la reconnaît comme «service spécialisé pour l'accueil de jour des personnes dans le besoin, au sens de l'art. 14 al. 1 de la loi sur l'aide sociale du 14 novembre 1991, modifiée le 26 novembre 1998».

«La notion d'accueil de jour recouvre un lieu d'accueil, de rencontre et d'information ainsi qu'un repas aux personnes accueillies. Elle permet aux personnes de garder un lien avec la société, de contribuer activement à la promotion de la santé des bénéficiaires, de mettre en lien les utilisateurs du centre avec les services spécialisés, de promouvoir la diffusion d'informations destinées aux bénéficiaires» (Art. 1 p. 1 de ladite Convention). Outre la subvention étatique, l'association est soutenue de manière importante par la Loterie Romande et doit compléter ses financements par une recherche de fonds permanente.

L'accompagnement de Banc Public est avant tout placé sous le signe du RESPECT et de la JUSTICE SOCIALE. Il est également porté par d'autres valeurs tout aussi fondamentales: L'OUVERTURE À L'AUTRE, LE PARTAGE, LE PROFESSIONNALISME,

LE NON-JUGEMENT, LA CONSIDÉRATION ET LA RECONNAISSANCE DE L'AUTRE. Transversales à toutes les actions menées au sein de Banc Public, ces valeurs constituent le socle à l'action et à la réflexion.



Toute personne doit pouvoir accéder aux ressources nécessaires à son épanouissement pour traverser dignement sa vie. C'est à partir de ce postulat que Banc Public construit son action. Dès lors, Banc Public se conçoit comme un lieu de soutien grâce à l'accès facilité à des ressources matérielles, sociales et informationnelles.

Durant les 365 jours de l'année, Banc Public donne accès à des prestations répondant aux besoins élémentaires des bénéficiaires tout en offrant la présence continue de personnes professionnelles de l'intervention sociale.

UNE PHILOSOPHIE DE L'ACCUEIL

Banc Public est un lieu de partage et d'échange. La posture de l'équipe professionnelle à l'égard des bénéficiaires est fondamentalement respectueuse et non-jugeante. Les membres de l'équipe sont néanmoins les garantes et garants d'un cadre permettant à toute personne de se sentir bienvenue, à l'aise et en sécurité. Il s'agit là d'un point d'attention constant, nécessaire au maintien de la convivialité du lieu.

Offrir un cadre chaleureux se décline par l'attitude bienveillante, l'accessibilité et la disponibilité du personnel. L'absence d'attentes institutionnelles envers les bénéficiaires, ainsi que la mise à disposition la plus simplifiée possible des prestations favorisent l'accès à la structure.

OUVERTURE À L'AUTRE, PARTAGE, PRÉSENCE NON-JUGEANTE forment donc le cœur du mode d'action de Banc Public.

UNE APPROCHE PROFESSIONNELLE ET HUMANISTE

La qualité de l'accueil et des prestations, ainsi que le souci de leur accessibilité constituent l'aspect visible de la considération et de la reconnaissance de Banc Public pour les bénéficiaires. Cette recherche constante de qualité est également centrale dans la prise en compte des besoins de chaque bénéficiaire et dans l'approche différenciée qu'elle implique.

Cette posture est sous-tendue par une volonté fondamentale de justice sociale. La mise en pratique de l'égalité des chances pour toutes et tous se traduit pour Banc Public par une approche humaniste basée sur le respect et la dignité.

PROFESSIONNALISME ET RESPECT DE CHACUNE ET CHACUN, CONSIDÉRATION ET RECONNAISSANCE DE L'AUTRE, JUSTICE SOCIALE, constituent alors l'esprit de Banc Public.

Ainsi, le cœur et l'esprit fonctionnent de concert: la chaleur de l'accueil dans un cadre de qualité.

Créé pour répondre aux besoins de personnes en situation de précarité, Banc Public est ouvert à toutes et à tous afin d'en faciliter l'accès et de réduire le caractère stigmatisant de l'offre. La structure accueille tous les jours de l'année des femmes et des hommes âgés de 18 ans et plus. Ces personnes viennent de leur plein gré et sans nécessité de justification: c'est une structure publique dont l'accès est libre.

LA DIVERSITÉ DU PUBLIC ACCUEILLI : DES SITUATIONS DE VIE COMME DÉNOMINATEUR COMMUN

Les bénéficiaires du centre d'accueil de jour sont de profils et de conditions variés; elles et ils viennent principalement en raison de besoins liés à leur situation. Banc Public accueille des personnes en situation de précarité socio-économique, des personnes confrontées à des problèmes psychosociaux, relationnels ou dépourvues de réseau social suffisant, à savoir notamment:

- des personnes sans abri ou en difficulté de logement
- des personnes affectées par des troubles psychiques
- des personnes isolées socialement, marginalisées
- des personnes affectées par des problèmes d'addiction
- des personnes sans ressource ou dans des situations économiques précaires
- des personnes souhaitant bénéficier des services proposés
- et d'autres personnes...

Banc Public accueille majoritairement des gens de la ville et du canton de Fribourg. Les bénéficiaires sont d'origine sociale, d'âge et de nationalité particulièrement hétérogènes.

Par conséquent, les besoins des bénéficiaires sont divers: du simple passage dans le centre pour y boire un café à la présence durant toute la journée, d'une demande ponctuelle de conseil au besoin des prestations élémentaires pour une plus longue période.

La diversité des personnes qui fréquentent le centre constitue une richesse importante car elle offre des opportunités d'échanges, d'entraide et favorise les liens sociaux.

UN ACCUEIL ACCESSIBLE SANS CONDITION : POSSIBILITÉS ET LIMITES

Banc Public accueille sans condition toutes personnes en situation de précarité économique et/ou sociale, qu'elles soient domiciliées, séjournant ou de passage dans le canton de Fribourg.

Le maintien d'un accès pour toutes et tous constitue une préoccupation constante impliquant d'œuvrer dans une dynamique de respect et d'ouverture, tout en étant garant de conditions permettant la vie en collectivité.

Néanmoins, trois critères peuvent amener l'équipe professionnelle à refuser l'accès au centre pour une durée déterminée ou définitive ou, parfois, à limiter l'accès à certaines prestations:

LA LIMITE DES PLACES DISPONIBLES

Si le principe qui prévaut est celui d'accueillir toute personne qui se présente à Banc Public, en période de grande affluence, la priorité peut être donnée aux personnes domiciliées dans le canton de Fribourg et aux personnes en situation d'urgence ou de détresse; de même la limite des ressources peut amener une limitation à la mise à disposition des prestations.

LE RESPECT DES RÈGLES DE VIE

Celles-ci se résument à deux règles qui conditionnent la présence dans le centre, à savoir: d'une part, la capacité de la personne à avoir un comportement respectueux conciliable avec la vie sociale du lieu et, d'autre part, la capacité de s'abstenir de consommation d'alcool et de stupéfiants dans le centre.

Dans le cadre d'un non-respect des règles, une interdiction d'accès momentanée ou durable peut être formulée.

L'ÂGE MINIMUM DE 18 ANS RÉVOLU, EXCEPTION FAITE DES ENFANTS MINEURS ACCOMPAGNÉS

Lorsque l'âge de 18 ans révolu n'est pas atteint, les jeunes sont orientés en fonction de leurs besoins vers les services spécifiques existants.





COHÉSION SOCIALE ET PARTICIPATION

Sont présentés, dans ce chapitre, les objectifs institutionnels inhérents au rôle de Banc Public dans l'environnement fribourgeois.

Service spécialisé pour l'accueil de jour des personnes dans le besoin, Banc Public joue un rôle spécifique au sein du dispositif cantonal de l'action sociale.

PARTICIPER - OBSERVER

- participer, au sein du dispositif cantonal de l'action sociale, à l'accueil et au soutien des personnes en situation de détresse ou de grandes difficultés, dans une préoccupation de justice et de cohésion sociales
- participer à l'insertion sociale en offrant:
 - un accès à une structure professionnelle favorisant les contacts
 - un lieu de repère accessible en permanence
 - une possibilité de participation, par le biais d'activités bénévoles ou d'une mesure d'insertion sociale.
- veiller en tant qu'un des derniers maillons du filet social aux situations de vulnérabilité
- contribuer à l'observation des problématiques sociétales et relayer les informations au sein du réseau ou des organes compétents en vue d'une recherche d'amélioration du dispositif de l'action sociale

S'ADAPTER

- adapter les objectifs d'accompagnement et d'accueil à la diversité des demandes des bénéficiaires face aux mutations sociales permanentes
- trouver des moyens de répondre à l'évolution croissante de la demande
- faire preuve d'écoute attentive et de créativité par la mise en pratique de nouvelles voies d'accueil et d'accompagnement

Dans ce chapitre ainsi que dans le suivant, sont présentés les objectifs inhérents à l'accueil et à l'accompagnement des bénéficiaires. Ceux-ci font l'objet de réévaluations fréquentes et, si nécessaire, d'adaptations.

La priorité étant donnée à l'accès au lieu et à ses prestations, la fréquentation de Banc Public n'est soumise à aucune attente institutionnelle exception faite du respect des règles de vie du centre. L'accueil prend la forme d'une offre collective; cependant des possibilités d'accompagnement individuel existent et seront décrites dans le chapitre suivant.

ACCUEILLIR

- réserver un accueil spécifique aux nouvelles personnes en leur présentant le centre
- contribuer à créer un espace ouvert et accueillant pour permettre un accès facilité au lieu et à ses prestations
- mettre à disposition des prestations qui répondent aux besoins élémentaires dans une optique de recherche constante d'amélioration de leur qualité
- créer un lien de confiance

ÉCOUTER

- être disponible au contact et à l'écoute: accorder de l'attention aux bénéficiaires
- accueillir les demandes spécifiques et évaluer le type de réponse propre ou externe à donner

INFORMER-ORIENTER

- répondre aux questions d'ordre général et orienter vers le réseau socio-sanitaire cantonal
- donner accès à l'actualité par le biais des médias à disposition (télévision, journaux, internet)
- permettre l'accès à des ordinateurs et au téléphone pour faciliter les démarches administratives

SOUTENIR

- contribuer à l'amélioration des conditions de vie sur le plan des besoins élémentaires
- soutenir les bénéficiaires dans leurs recherches de solution et dans le développement de leur capacité à se mobiliser / à agir
- permettre le renforcement de l'estime de soi

Des possibilités d'accompagnement sont offertes aux personnes qui le souhaitent et qui en font la demande, dans les limites de la mission de Banc Public. Afin de ne pas conditionner l'accès au centre par des attentes institutionnelles, les bénéficiaires sont entièrement libres de communiquer ou pas sur l'évolution de leur situation.

L'accompagnement peut être ponctuel, de courte ou de longue durée. Il peut se faire sous la forme d'échanges informels, d'entretiens ou de rendez-vous auprès du Service conseil. Les objectifs de cet accompagnement sont les suivants:

- permettre aux bénéficiaires de clarifier leur situation
- identifier les besoins et voir quelles sont les ressources à disposition
- valoriser et mobiliser les ressources des bénéficiaires dans la recherche de solutions
- orienter, si nécessaire, vers les services ou institutions spécifiques en facilitant les contacts avec ceux-ci
- offrir une aide administrative pour l'accomplissement de démarches d'ordre général

En somme, à Banc Public où un grand espace est laissé à la personne accueillie, la posture de l'intervenante sociale ou de l'intervenant social est déterminante et très subtile. Grâce à sa présence attentive, elle ou il est garant-e du cadre qui va rendre l'action de Banc Public possible: l'accès aux prestations pour toutes et tous, à des possibilités spécifiques de soutien et à un espace propice aux échanges et producteur de liens sociaux.

Lieu d'accueil, de rencontre et d'information, Banc Public offre un ensemble de prestations de base afin de répondre à des besoins élémentaires tout en favorisant la création de liens sociaux.

**PRESTATIONS ÉLÉMENTAIRES:
BÉNÉFICIER D'UN ESPACE DE VIE
ET D'UN REPAS**

Horaires 7/7 sur toute l'année

Prestations alimentaires gratuites: déjeuner, soupe et pain à midi, brunch le dimanche et collation le soir durant l'hiver, boissons

Repas de midi équilibré à bas prix

**PRESTATIONS SOCIALES: ENTRE-
TENIR DES CONTACTS SOCIAUX
DANS UN CADRE CONVIVAL**

Accès sans condition à un accueil collectif qui facilite les échanges

**ACTIVITÉS DE PARTICIPATION:
ÊTRE UTILE À LA VIE DU LIEU**

Participation aux tâches de fonctionnement et à la bonne marche du centre

**PRESTATIONS DE SOIN:
PRENDRE SOIN DE SOI**

Douches
Lessives
Coiffure sur rendez-vous
Conseil santé

**PRESTATIONS ADMINISTRATIVES:
ACCÉDER À L'INFORMATION,
À UN ORDINATEUR, À UNE AIDE
ADMINISTRATIVE OU À DES
CONSEILS**

Service conseil sur rendez-vous ou sur demande et parc informatique



ORGANISATION DU CENTRE

La direction est chargée de la conduite de l'accueil de jour, ce qui comporte sa gestion et l'exploitation de ses installations. Elle est garante de la mise en œuvre de la ligne institutionnelle définie par le comité de l'association. Un secrétariat soutient la direction pour certaines tâches administratives.

Personnel d'accueil:

- personnes au bénéfice d'une formation professionnelle dans le domaine du travail social
- personnes bénéficiant d'expérience dans le domaine social
- personnes en programme d'emploi temporaire
- personnes en stage de formation ou d'insertion professionnelle

Personnel de cuisine et de service:

- personnes au bénéfice d'une formation professionnelle en cuisine
- civilistes
- personnes en mesure d'insertion sociale
- commissionnaire

PROFESSIONNELS • LES DU TRAVAIL SOCIAL ET BÉNÉVOLES

Les différents défis auxquels Banc Public est confronté, tant sur le plan de la gestion communautaire que celui de l'accompagnement individuel, nécessitent de disposer de compétences professionnelles. Le développement de l'institution a ainsi rendu prioritaire l'engagement de personnes au bénéfice d'une formation en travail social.

Etant donné l'augmentation de la demande, la confection des repas est assurée par une équipe de cuisine professionnelle. L'aide à la préparation des repas ainsi qu'aux diverses tâches ménagères est ouverte à la participation des bénéficiaires. Ces derniers contribuent ainsi pleinement à la bonne marche du centre, bénéficiant en échange de la gratuité des prestations payantes.

Par ailleurs, la collaboration au quotidien de personnes extérieures bénévoles, venant renforcer l'équipe dans son travail pratique croissant, est indispensable. Cette collaboration favorise la diversité des échanges avec les personnes accueillies.

COMPÉTENCES ET COLLABORATIONS

FONCTIONNEMENT D'ÉQUIPE ET FORMATION

Un colloque hebdomadaire réunit l'équipe d'accueil et la direction afin de permettre une communication optimale, d'entretenir une cohérence d'équipe et de mener une réflexion quant aux améliorations possibles des conditions d'accueil et d'accompagnement des bénéficiaires. Régulièrement, une supervision d'équipe permet, quant à elle, une réflexion et un approfondissement de la pratique professionnelle.

Des formations d'équipe sont prévues régulièrement à l'interne sur des thématiques liées aux connaissances du réseau socio-sanitaire ou à l'élargissement des compétences professionnelles. Sur le plan individuel, des formations spécifiques peuvent être suivies en fonction des besoins de chaque membre du personnel et des possibilités de l'association. Les bénévoles peuvent bénéficier, quant à elles et quant à eux, des formations organisées par le réseau fribourgeois de bénévolat.

À ce jour, le dispositif mis en place permet à Banc Public d'assurer une part des tâches sociétales indispensables à l'équilibre social. Par une gestion dynamique et un suivi régulier de différents indicateurs, Banc Public cherche à adapter aussi fréquemment que possible son mode de réponses aux besoins identifiés.

L'augmentation constante de la demande est une réalité qui confronte la structure à ses limites et, à moyen terme, amènera un questionnement sur le développement de l'offre de Banc Public.

IMPRESSUM

Accompagnement du processus par Géraldine Duvanel, de Enkidu Conseil Sàrl

Photos: Lea Brogginì et Aruna Canevascini

Mise en page et impression: Bureautique multimédia des Préalpes, BMP, Villars-sur-Glâne
www.bmp-services.ch

V1 - 2018

BANC PUBLIC - CONCEPT INSTITUTIONNEL