

ECOLE NATIONALE DE LA SANTE PUBLIQUE

CAFDES - 2001

I.R.F.F.D. MONTPELLIER

REORGANISER UN SERVICE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

POUR FAVORISER L'INSERTION DES JEUNES EN ERRANCE.

PIERSON Véronique

« Quelques aumônes que l'on fait à un homme nu dans la rue ne remplissent point les obligations de l'Etat, qui doit à tous les citoyens une subsistance assurée, la nourriture, un vêtement convenable et un genre de vie qui ne soit contraire à la santé »

MONTESQUIEU, De l'Esprit des Lois, Livre XXIII, chapitre 29, 1748.

Liste des Sigles et Acronymes

ADAGES –	Association de Développement, d'Animation et de Gestion d'Etablissements Spécialisés.
ANPE -	Agence Nationale pour l'Emploi.
CAF -	Caisse d'Allocations Familiales.
CAVA -	Centre d'Aide à la Vie Active.
CCAS -	Centre Communal d'Action Sociale.
CERC -	Centre d'Etude et de Recherche sur les Coûts.
CHRS -	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.
CORUS -	Coordination des Réponses à l'Urgence Sociale.
CPAM -	Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
DDASS -	Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales.
DRASS -	Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales.
DSD -	Direction de la Solidarité Départementale.
FNARS -	Fédération Nationale des Association de Réinsertion Sociale.
FSL -	Fonds Solidarité Logement.
ISSUE -	Initiative de Solidarité aux Situations d'Urgence Sociale de l'Espoir.
MLI -	Mission Locale d'Insertion.
PIB -	Produit Intérieur Brut.
RMI -	Revenu Minimum d'Insertion.
SAO -	Service d'Accueil et d'Orientation
SDF -	Sans Domicile Fixe.

SOMMAIRE

Introduction.	p. 3
Première partie : Etude et analyse de la problématique des jeunes en errance reçus par le Service d'Accueil et d'Orientation à MONTPELLIER.	p. 5
1.1. Définir les termes pour appréhender le phénomène de l'errance des jeunes.	p. 6
1.1.1. De la pauvreté à l'exclusion, l'évolution de la question sociale.	p. 6
1.1.2. De l'exclusion à la désaffiliation, l'enchaînement des ruptures.	p. 7
1.1.3. La désaffiliation comme aboutissement du processus.	p. 8
1.2. Vagabonds et errants des temps modernes.	p. 10
1.2.1. Des êtres à la rue.	p. 10
1.2.2. Un retour sur l'histoire.	p. 11
1.2.3. La question du nombre.	p. 12
1.2.4. Des Nomades du Vide ¹ .	p. 13
1.3. De l'errance à l'insertion : un itinéraire possible ?	p. 13
1.3.1. L'urgence sociale, pour quoi faire ?	p. 18
1.3.2. Le dispositif de veille sociale pour qu'existe un recours.	p. 19
1.3.3. Une Initiative de Solidarité aux Situations d'Urgence Sociale.	p. 20
1.3.4. Un Service d'Accueil et d'Orientation comme interface.	p. 24
1.4. De la connaissance des publics pour optimiser le dispositif.	p. 27
1.4.1. Ces jeunes reçus par le Service d'Accueil et d'Orientation.	p. 28
1.4.2. D'où viennent-ils ? Où sont-ils ?	p. 30
1.4.3. Leur situation économique.	p. 32
1.4.4. L'estime de soi.	p. 34

¹ D'après François CHOBEAUX.

Seconde partie : Construire une réponse adaptée : réorganiser le Service d'Accueil et d'Orientation pour favoriser l'insertion des jeunes en errance.	p. 38
2.1. Des moyens disponibles : la trilogie, hommes – moyens – organisation.	p. 40
2.1.1. Les forces en présence.	p. 41
2.1.2. La quête des financements, des moyens qui restent aléatoires.	p. 42
2.1.3. De l'empilement des moyens à une organisation modulaire.	p. 46
2.2. Un pôle pour l'insertion des jeunes en errance.	p. 48
2.2.1. Initialisation.	p. 48
2.2.2. La mise en œuvre du projet.	p. 50
2.2.3. Adapter la méthodologie de l'intervention.	p. 52
2.3. La dualité compétence sociale/compétence professionnelle.	p. 58
2.3.1. Développer la compétence sociale.	p. 58
2.3.2. Développer la compétence professionnelle.	p. 62
2.3.3. De nouveaux métiers de l'accueil.	p. 63
2.4. Evaluation et perspectives.	p. 64
2.4.1. Premiers éléments d'évaluation de l'insertion des jeunes.	p. 65
2.4.2. Les perspectives de développement du pôle.	p. 68
2.4.3. De la nécessaire coordination des acteurs locaux.	p. 68
2.4.4. Retrouver droit de cité.	p. 70
Conclusion	p. 73
Bibliographie	p. 75

INTRODUCTION

Depuis longtemps, accéder à la citoyenneté a pour corollaire une appartenance territoriale et donc la fixité.

Dans la Grèce antique, à Athènes, le droit de cité ne pouvait s'acquérir que par filiation et pour être reconnu, soi-même, citoyen, il fallait être en mesure de prouver sa descendance à deux générations au moins de citoyens. Alors seulement, on obtenait le droit d'accomplir des actes, de bénéficier des privilèges, de jouir de l'appartenance à la cité.

Sinon, on était étranger, esclave ou femme...

Le Moyen Age a comme principe social d'immobiliser l'homme : le paysan sur sa terre, l'ouvrier dans son métier par des corporations. C'est à partir de cette époque que le vagabondage devient un délit.

Plus tard, l'édit du 17 avril 1656, sous le règne du «Roi Soleil» prône l'enfermement : « portant établissement de l'hôpital général pour le renfermement des pauvres mendiants de la ville et des faubourgs de Paris ».

Plus proches de notre époque, les grandes lois d'assistance de la IIIème République rattachent l'aide sociale à la notion de domicile de secours. Sans point d'attache régulier, on entre dans la catégorie des Sans Domicile Fixe.

Depuis deux décennies, SDF est devenu le label de ceux qui sont privés des droits élémentaires normalement acquis à tous les citoyens, en référence au Préambule de notre Constitution², de ceux pour qui le lien avec la société s'est rompu. La loi du 29 juillet 1998 d'orientation et relative à la lutte contre les exclusions réaffirme le droit à la citoyenneté : paradoxalement, des villes de France prennent des arrêtés «anti-mendicité» pour repousser les personnes SDF hors des frontières de la cité.

Peut-on parler de droit de cité et de droit à la cité pour ces citoyens de seconde zone ? Pourtant, ils sont là au cœur des villes, faisant la manche dans nos rues commerçantes, au sortir des galeries marchandes.

A Montpellier, l'Association ISSUE gère un dispositif d'accueil d'urgence pour les personnes sans domicile. Cette association loi 1901 s'est donnée pour but de répondre aux situations d'urgence sociale : la porte est ouverte à toute personne en difficulté.

Directrice du complexe social que constituent les établissements de ISSUE - un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, un Service d'Accueil et d'Orientation, une Boutique de Solidarité -, je suis confrontée aux demandes multiples d'une population très hétérogène et de plus en plus jeune.

² Préambule de la Constitution de 1946, repris dans la Constitution de 1958.

Ces jeunes en errance, de plus en plus nombreux, échappent au dernier filet de protection sociale que constitue le Revenu Minimum d'Insertion, mis en œuvre par la loi du 1^{er} décembre 1988.

L'urgence sociale qui s'appuie sur des prestations matérielles, sur l'intervention à court terme est une réponse sociale trop ponctuelle, séquentielle, palliative et en conséquence partielle, inadaptée pour ce public désaffilié.

J'ai projeté de réorganiser le Service d'Accueil et d'Orientation, dispositif de première ligne, afin de prendre en compte des nouveaux besoins objectivés par la réalité de l'accueil au quotidien de ces jeunes. A partir des indicateurs qui résultent des études de besoins réalisées, je me dois d'inscrire les missions du Service d'Accueil et d'Orientation, au regard de l'évolution des problématiques sociales comme de l'évolution du cadre réglementaire lié à la politique de lutte contre les exclusions. Il s'agit, pour moi, d'initier un dispositif en capacité de développer une prestation d'accompagnement social individualisé mais global, adapté aux difficultés spécifiques que présentent les jeunes en errance.

Ainsi, au regard de la problématique posée mais aussi en raison des représentations tenaces qui trop souvent laissent à croire que ce phénomène d'errance dépend de la seule volonté des individus, dont il est question ici, à vivre en marge des normes de notre société, j'ai développé, dans un premier temps, l'analyse des phénomènes sociaux intrinsèquement liés que sont l'exclusion et l'errance.

Ce préalable me permettra d'exposer les paradoxes de l'intervention d'urgence sociale qui président à mon souci d'adapter, au mieux, les outils que m'a confiés l'Association ISSUE et qui nous sont financés par les Pouvoirs Publics.

Je dois rechercher une possible adéquation entre les habitudes de vie prises par les jeunes SDF, les cumuls de handicaps sociaux, l'hétérogénéité de leurs situations et les offres et attentes des dispositifs d'insertion sociale et professionnelle.

La seconde partie présentera, dans le cadre d'une réorganisation du Service d'Accueil et d'Orientation par modules d'intervention, le développement d'un pôle pour favoriser l'insertion des jeunes en errance.

Au-delà des enjeux administratifs et financiers, techniques de l'action à mener, politiques en termes de coordination, ce projet prend appui sur les potentialités de la personne à se saisir à nouveau de son propre avenir, sur les potentialités d'une équipe à développer des modes d'accompagnement social contractualisé, à s'inscrire dans un réseau.

Il a pour objectif d'établir une fonction d'interface entre désaffiliation et facteurs d'insertion.

Je m'en allais les poings dans mes poches crevées, mon paletot aussi devenait idéal...

Arthur RIMBAUD

PREMIERE PARTIE

**Etude et analyse de la problématique des jeunes en errance
reçus par le service d'Accueil et d'Orientation à MONTPELLIER.**

Au cours des deux dernières décennies, les mutations économiques et sociales ont engendré de nouvelles formes de pauvreté auxquelles s'ajoutent la dissolution des liens sociaux voire la perte de l'identité sociale. En effet, la persistance du chômage, l'instabilité familiale, l'évolution du système socio-éducatif, l'exercice insuffisant de la citoyenneté sont autant de facteurs aggravants qui ont conduit un certain nombre de nos concitoyens d'une situation de précarité à une situation d'exclusion sociale.

Le rapport WRESINSKI ³ en 1987, puis, plus récemment, le discours introductif à la présentation du projet de loi d'orientation contre les exclusions, en mai 1998, prononcé par Martine AUBRY, alors Ministre des Affaires Sociales et de l'Emploi, indiquent qu'au moins 200 000 personnes sont sans abri, en France. Ces personnes exclues des droits fondamentaux sont confrontées à un cumul de difficultés qui se qualifient en termes de manques : de logement, de travail, de ressources...

Souvent s'ajoutent des problèmes de santé tant physique que psychique en lien avec les difficultés d'existence à la rue et des conduites addictives. L'errance comme épiphénomène aux confins de l'exclusion fait référence à l'aboutissement extrême du processus de « désaffiliation ».⁴

1.1. Définir les termes pour appréhender le phénomène de l'errance des jeunes :

Pauvreté, exclusion, désaffiliation, il est nécessaire de revenir sur les termes afin de cerner les problématiques exposées plus loin ainsi que les champs de l'intervention. Je propose de définir ces notions en référence notamment aux études sociologiques.

1.1.1. De la pauvreté à l'exclusion, l'évolution de la question sociale :

L'histoire nous rappelle qu'à la pauvreté rurale chronique s'est superposée, au XIX^{ème} siècle, la pauvreté massive des agglomérations urbaines où « classes laborieuses et classes dangereuses »⁵ toutes aussi démunies, constituent la partie la plus importante de la population. La littérature nous relate le caractère oppressant, héréditaire et sans espoir de la pauvreté. Cette situation a évolué au cours du XX^e siècle, en particulier dans l'après-guerre, et la pauvreté est devenue, depuis peu, un phénomène minoritaire dans les sociétés industrielles occidentales.

Serge MILANO, en 1988, dans son ouvrage « La Pauvreté Absolue » confirme la diminution globale du nombre de personnes en situation de pauvreté mais indique que cette pauvreté est plus intense, multidimensionnelle. Elle résulte de ce que l'on nomme

³ Joseph WRESINSKI, « Grande Pauvreté et Précarité Economique et Sociale », Rapport au Conseil Economique et Social, La documentation Française, 1987.

⁴ Concept développé par le sociologue Robert CASTEL, « Les Métamorphoses de la Question Sociale », Editions FAYARD, 1995.

⁵ Louis CHEVALIER, « Classes Laborieuses – Classes Dangereuses », Editions HACHETTE, 1984.

couramment un cumul de handicaps, «un enchevêtrement de problèmes inextricables »⁶ notamment dans les domaines du logement, de la santé, de la formation, de l'emploi et non seulement d'une approche exclusivement monétaire.

« La précarité est l'absence d'une ou plusieurs sécurités, notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins étendue et avoir des conséquences plus ou moins graves et définitives. Elle conduit à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle devient persistante, qu'elle compromet les chances de réassumer ses responsabilités, et de reconquérir ses droits par soi-même dans un avenir prévisible »⁷.

1.1.2. De l'exclusion à la désaffiliation, l'enchaînement des ruptures :

C'est au milieu des années soixante, en période de prospérité économique, que la notion d'exclusion a fait son apparition dans le langage sociologique.

En 1974, René LENOIR, alors Secrétaire d'Etat aux Affaires Sociales, définit les exclus comme des êtres en marge de la norme, (ce qui ne signifie nullement que la norme de cette société a valeur universelle). Cette définition est relativement englobante et regroupe les personnes inadaptées, marginales ou asociales, les inadaptés physiques, les débiles mentaux, les mineurs délinquants ou en danger, les drogués, les malades mentaux, les alcooliques, les adultes délinquants, les vagabonds et autres inadaptés sociaux...

Puis, dans les années quatre-vingt-dix, l'exclusion prend la succession des notions de précarité, de nouvelle pauvreté. Très souvent, l'exclusion est considérée comme un cumul de privations ou de handicaps qui entraînent et précipitent les personnes dans une sorte de cercle vicieux de la pauvreté économique et de la non identité sociale. En effet, la crise économique a fragilisé le statut, les acquis sociaux et économiques de presque un tiers de la population. Il y a exclusion de fait de personnes qui cumulent tant de difficultés qu'elles ne trouvent plus la porte d'entrée du système. Dans un document du CERC⁸ de fin 1993, Serge PAUGAM croise des indicateurs de vulnérabilité sociale et pauvreté économique et conclut que 3 à 4% de la population active en France est très proche de l'exclusion radicale et 7% directement menacée.

D'autres approches, notamment celle du Conseil de l'Europe et de l'Union européenne, insistent sur le non-accès aux droits. « L'exclusion peut être analysée en termes de dénégation ou de non respect des droits sociaux, ces derniers étant caractérisés comme le droit qui existe généralement dans les pays de la Communauté à une certaine qualité de vie minimale ainsi que celui de participer aux principales institutions sociales et professionnelles... ces droits sont parfois mais pas toujours exprimés en termes juridiques ». Cette définition vise donc, non seulement les «droits libérés», mais aussi les «droits créances», comme le droit au travail ou le droit au logement, à la santé dont on sait qu'ils dépendent de l'intervention de la collectivité.

⁶ Serge MILANO, "La pauvreté Absolue", Editions HACHETTE, Collection Mutations, 1988, p. 9.

⁷ Joseph WRESINSKI, opus déjà cité, p. 6.

⁸ Centre d'Etude et de Recherche sur les Coûts.

L'exclusion peut se traduire par le sentiment de ne pas réunir les caractéristiques suffisantes de l'appartenance au groupe social.

Aussi, la «déprivation » définie par Peter TOWNSEND⁹ nous apparaît comme une explication opératoire pour la pratique de l'intervention sociale : « Des gens seront considérés comme en état de déprivation s'ils n'ont pas le type de régime alimentaire, vêtements, habitat, environnement, éducation, conditions de travail et conditions sociales, activités et distractions qui sont habituels ou du moins largement encouragés et approuvés par la société dans laquelle ils vivent ».

Pauvreté et exclusion ont en commun la précarité de l'emploi, l'absence de qualification, le chômage, l'incertitude de l'avenir. Ces deux phénomènes selon Serge PAUGAM¹⁰ «expriment l'émergence d'une nouvelle condition faite à la fois de privation matérielle – même si celle-ci apparaît incontestablement moins sévère aujourd'hui – de dégradation morale et surtout de désocialisation ».

La pauvreté décrite au XIXème siècle caractérisait l'entrée dans la société industrielle, l'exclusion actuelle traduit au contraire la crise structurelle de cette société industrielle et correspond à un refoulement, hors de la sphère productive, des populations les moins qualifiées. On assiste à un changement du modèle productif qui s'accompagne de nouveaux modes de gestion de l'emploi de la part des entreprises (contrats à durée déterminée, intérim...) mais aussi de l'Etat (contrats aidés).

L'exclusion ne constitue pas un phénomène «à part », dissociable du fonctionnement du reste de la société, pas plus que les exclus ne sont à côté ou en dehors. Les risques d'exclusion des biens économiques, des droits sociaux et de la vie sociale sont inscrits dans l'économie et la société. Les exclus ne sont donc pas une population à part, séparée des autres par le fossé de la fracture sociale, mais des proches, progressivement précarisés et qui forment avec le reste de la société un continuum de situations de plus en plus difficiles jusqu'à atteindre la détresse complète.

1.1.3. La désaffiliation comme aboutissement du processus :

Mais l'exclusion ne peut se définir uniquement par l'absence de droit, par la non intégration professionnelle, c'est aussi la non insertion sociale et familiale, une dislocation du lien social, c'est-à-dire une «désaffiliation» : «...désormais pour beaucoup, l'avenir est marqué du sceau de l'aléatoire...., il est devenu nécessaire de prendre en compte cette nouvelle donne de la société contemporaine, c'est à dire la présence apparemment de plus en plus insistante d'individus placés comme en situation de flottaison dans la structure sociale et qui peuplent ses interstices sans y trouver une place assignée.... car en même temps, ils sont bien présents et c'est tout le problème car il sont en surnombre. »¹¹.

En effet, à ceux dont le patrimoine socio culturel ne correspond pas au modèle dominant ou à ceux qui ne disposent pas de certains éléments de l'identité sociale : statut

⁹ Peter TOWNSEND, "Poverty in the United Kingdom", cité par Eliane MOSSE, « Les Riches et Pauvres », Points SEUIL 1985, p. 64.

¹⁰ Serge PAUGAM (sous la direction de), «L'Exclusion, l'Etat des Savoirs », Editions LA DECOUVERTE, Paris , 1996, p.8.

¹¹ Robert CASTEL , opus déjà cité, p. 11.

familial, adresse, profession... manquent les moyens élémentaires pour se rendre visibles socialement, pour justifier de leur existence aux yeux des autres.

Même si le degré de pauvreté matérielle n'est pas le critère déterminant (le Revenu Minimum d'Insertion est venu depuis la loi du 1^{er} décembre 1988 pallier l'absence de ressources pour les plus de 25 ans), la désaffiliation se concrétise lorsque s'ajoutent la perte des facteurs usuels de l'identité, l'impossibilité de participer aux échanges sociaux, les difficultés d'accès aux institutions, d'accès à l'autonomie, d'accès à la réalité elle-même.

L'exclusion de ces échanges peut, à l'extrême, empêcher l'accès à ses propres ressources, à ses potentialités pour faire face à la situation et tenter de se réinsérer. L'exclusion désigne un état ou des états généralement de privation, elle renvoie à l'organisation sociale.

La désaffiliation renvoie certes à l'aboutissement du processus d'exclusion mais ce concept retrace un parcours sans entériner une rupture et donc ne peut être considéré comme une fatalité irréversible.

Trop souvent, la confusion est entretenue entre désaffiliation et marginalité, entre le statut de la personne choisissant de vivre en marge, c'est-à-dire sans se mêler à la société, en dehors de la norme définie¹² et la personne qui, du fait de l'élaboration d'un processus d'exclusion, est contrainte à vivre dans la marge. Une telle confusion n'est pas neutre : apparenter le statut de marginal – celui qui délibérément ne souhaite pas entrer dans la norme sociale – et celui de marginalisé – celui qui involontairement est exclu du système social – a pour effet de renvoyer la responsabilité à l'individu et en conséquence de soulager la bonne conscience de la société.

Michel TALEGHANI¹³ propose de définir la marginalité relativement aux normes et l'exclusion au regard des droits à apprendre simultanément dans ses deux acceptions : - le droit à- et - le droit comme ensemble des règles constitutives du code -. Certes, la cohérence du système social peut nécessiter que «normes » et «droits » soient liés et se définissent l'un par l'autre. Mais ce qui amène Michel TALEGHANI à proposer cette distinction réside dans le fait que selon lui «le comportement par rapport aux normes est voulu (on est dedans ou hors des normes volontairement) alors que le concept d'exclusion implique que la déchéance du droit est subie".

Aussi tout ce qui paraît être marginalité, c'est à dire écart par rapport à une norme mais qui n'est pas voulu, doit être défini comme exclusion. La distinction entre marginalité et exclusion et/ou désaffiliation n'est donc pas seulement d'ordre sémantique, elle renvoie à la compréhension même du phénomène. En matière d'intervention sociale, il est indispensable de bien cerner ce qui dans une démarche d'accompagnement social est mis en œuvre pour réduire la marginalité ou pour développer de l'insertion. Alors que dans le premier cas, il sera nécessaire d'être vigilant quant au droit à la différence, dans le second, on ne pourra se contenter d'une intervention individuelle, même si celle-ci est incontestablement nécessaire, mais aussi d'une intervention sur les rapports établis (ou rompus !) entre ces individus et la collectivité.

¹² La norme juridique a une fonction de délimitation fondamentale : elle est directive mais écrite et consultable. Il existe aussi des normes implicites, non formalisées qui induisent des modèles de comportement.

¹³ Michel TALEGHANI, sociologue, Ecole des Hautes Etudes Sociales, Paris.

L'analyse des problématiques sociales et cette distinction sous-tendent l'élaboration et la pertinence des projets dans les établissements. Elles permettent au directeur d'impulser le sens de l'action, l'éthique de l'intervention et surtout d'éviter que l'analyse erronée d'un problème conduise à la mise en œuvre de solutions fausses.

Inscrits dans ces processus complexes, «les inutiles au monde», les personnes désignées sous le label SDF ont acquis, ces dernières années, une visibilité importante dans l'espace public : « Si l'augmentation objective du phénomène se vérifie par la pression croissante exercée localement sur les services administratifs ou associatifs, les raisons en sont néanmoins compliquées ... On étudie généralement la désinstitutionnalisation des hôpitaux psychiatriques, la drogue, le chômage de longue durée, l'augmentation de familles monoparentales, le redéploiement des industries traditionnelles, la réduction des prestations sociales aux Etats-Unis, leur développement parfois pervers en France, les difficultés de la politique du logement, l'effritement du modèle salarial »¹⁴.

1.2. Vagabonds et errants des temps modernes :

C'est donc après avoir abordé les grandes lignes du phénomène d'exclusion/désaffiliation que je vais traiter la question dite des «SDF» pour cibler ensuite la catégorie «des jeunes en errance ».

« A bien observer ce qui est rassemblé derrière le mot SDF, il apparaît un important éventail de situations, ne serait - ce que face au logement, qui va de l'habitation dans la rue, jusqu'à l'habitat insalubre en passant par l'habitation de fortune ou l'hébergement chez des proches ¹⁵».

1.2.1. Des êtres à la rue :

Les textes officiels ne définissent pas les personnes SDF, ils donnent des éléments au sujet du domicile :

☞ est considéré comme domicile le lieu où conformément à l'article 102 du Code Civil «...le déclarant a son principal établissement ». Il s'agit d'une situation de droit.

☞ sont considérés comme ayant un domicile fixe, « ...les personnes qui séjournent en France depuis six mois au moins au titre de propriétaire ou de locataire d'un logement garni de meubles leur appartenant... ».

A contrario, elles sont sans domicile fixe : les personnes principalement concernées celles qui exercent une activité ambulante, et les vagabonds. Elles doivent être en possession d'un titre de circulation; le rattachement à une commune ne vaut pas domicile fixe et déterminé.

☞ La notion de personne sans résidence stable est introduite par la loi du 1^{er} décembre 1988 relative au Revenu Minimum d'Insertion : Une personne est dans cette situation lorsqu'elle n'est pas en mesure de donner une adresse à laquelle on peut la joindre. Cette notion ne doit pas être confondue avec celles qui s'appliquent dans le champ de l'aide sociale de personnes sans domicile de secours ou de personnes pour lesquelles aucun domicile fixe ne peut être déterminé ».¹⁶

¹⁴Julien DAMON et Jean-Michel FIRDION, «Vivre dans la Rue : La Question des SDF », opus déjà cité, p. 374.

¹⁵Idem, p.90.

¹⁶Circulaire du 9 mars 1989, relative à la mise en œuvre du RMI.

On ne trouve pas de définition précise des utilisateurs.

1.2.2. Un retour sur l'histoire:

Souvent la représentation du vagabond évoque un rêve de liberté, d'insouciance. Mais cette liberté apparente n'est que la soumission contraignante aux pressions les plus élémentaires (travailler, manger, dormir) qui conduisent cet homme qualifié d'asocial à des conduites anti-sociales, parfois. Quelle que soit l'époque, la population des vagabonds est constituée majoritairement d'individus socialement inutilisés ou inutilisables : « La théorie de la misère est le fond des théories du vagabondage ».¹⁷

Vagabonds et mendiants ont toujours existé quel que soit le régime en place et l'ancienneté de l'errance est au moins égale à celle de la sédentarité. L'errance est un phénomène social aux causes multiples et dont chaque époque, au gré de ses préoccupations, a souligné des fondements d'ordre social, économique, psychologique...

Au cours de l'histoire, le vagabond est considéré comme un délinquant qui reçoit les traitements les plus contradictoires : les sociétés qui se sont succédées ont sans cesse oscillé entre les deux pôles opposés que sont la répression et l'hospitalité, en fonction des représentations sociales qui dominaient l'époque.

La première définition juridique du vagabond est donnée par la déclaration du 27 août 1701 : « ...déclarons vagabonds et gens sans aveu, ceux qui n'ont ni profession, ni métier, ni domicile certain, ni lieu pour subsister et qui ne sont aveues et ne peuvent certifier de leur bonne vie et mœurs par des personnes dignes de foi »¹⁸.

Les deux critères qui constituent la catégorie des vagabonds sont donc l'absence de travail (l'oisiveté associée au manque de ressources) et le fait d'être «sans aveu », c'est-à-dire sans appartenance communautaire. Les infractions liées au vagabondage et à la mendicité ont été inscrites dans le code Pénal de 1810 :

☞ Art 270 : « Les vagabonds ou gens sans aveu sont ceux qui n'ont ni domicile certain ni moyen de subsistance et qui n'exercent habituellement ni métier, ni profession ».

☞ Un arrêté de 1959 crée les commissions d'assistance aux vagabonds auprès des Tribunaux de Grande Instance : l'exclu est supposé en état de pré ou de délinquance.

Après être tombé en désuétude, ces deux délits ont finalement disparu du nouveau Code Pénal entré en vigueur en 1994. Mais depuis, certaines villes prennent des arrêtés municipaux qui ramènent mendicité et vagabondage au rang des questions d'ordre public.

Montpellier n'échappe pas à cette réglementation municipale, depuis 1993, malgré un nombre important d'obstacles : annulation en justice, mobilisation des associations..., sept années de débats passionnés. Le dernier arrêté montpelliérain est entré en vigueur le 1^{er} juin 2000 pour quatre mois et s'intitule "sécurité et salubrité publique". (Voir annexe I)

¹⁷ Alexandre VEXLIARD «Introduction à la Sociologie du Vagabondage ». Edition RIVIERE, Paris, 1956.

¹⁸ Cité par A. VIEXLARD, opus déjà cité, p. 83.

Etre «avoué », dans la société féodale signifiait l'état de celui qui est «l'homme » d'un suzerain à qui il fait acte d'allégeance et qui en retour le protège.

1.2.3. La question du nombre :

Au-delà de la mesure stricte, cette question soulève des enjeux politiques : certains s'appuient sur une définition extensive de la population concernée, d'autres à une restriction telle qu'elle ne concerne que des marginaux. A cela s'ajoutent des difficultés éthiques quant à interroger, au sujet de leur situation, les intéressés ainsi que des difficultés scientifiques liées à la mouvance inhérente à cette population.

En France :

« Ainsi les estimations qui confondent toujours le nombre de personnes qui restent sans abri sur une année et la somme de ceux qui se trouvent sans abri à un moment donné dans l'année, se situe entre 98 000 et 800 000 personnes en France... ».¹⁹

Mais la question du nombre ne peut être éludée et, en conséquence, je reprendrai les indications du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

Le 5 mai 1998, Madame AUBRY, Ministre, introduisait la première lecture du projet de loi d'orientation de lutte contre les exclusions en rappelant la réalité dans notre pays :

- ☞ 15% de nos concitoyens connaissent actuellement la pauvreté²⁰ ;
- ☞ 6 millions dépendent des minima sociaux ;
- ☞ 2 millions de personnes ne vivent que grâce au RMI ;
- ☞ un million sont au chômage de longue durée ;
- ☞ plus de 600 000 ménages sont surendettés ;
- ☞ un français sur quatre déclare avoir déjà renoncé à se soigner pour des raisons financières ;
- ☞ plus de 500 000 jeunes sortent chaque année du système éducatif sans aucune qualification ;
- ☞ plus de 2 millions sont mal logés et au moins 200 000 personnes sont sans abri.

Derrière ces statistiques, «...il y a des hommes et des femmes qui souffrent et souvent qui perdent pied...».

Dans la région Languedoc-Roussillon :

Malgré une tendance ascendante de l'emploi total (+ 1,4% alors que la croissance nationale est de 1%), la région connaît le taux de chômage le plus important de France : 17,3% en moyenne, contre 12,5% en France et 17,6% pour l'Hérault.

Le nombre de chômeurs dans le département s'élève, au 31 juillet 2000, à 74 413 personnes et les allocataires du RMI à 29 457 personnes.

L'espace urbain rassemble 63% de la population régionale et l'aire urbaine de Montpellier dépasse 400 000 habitants.

¹⁹ Julien DAMON et Jean-Michel FIRDION, opus déjà cité, p. 377.

²⁰ Le seuil de pauvreté a été déterminé à 3 500 F par unité de consommation par le CERC en 1999.

De 1982 à 1990, le Languedoc-Roussillon s'est caractérisé par une forte croissance démographique (+ 1,2% an), le situant au premier rang des régions françaises. Depuis 1990, cette croissance se ralentit, tout en restant encore deux fois supérieure à celle de la France (+1 % contre +0.5%). En 1999, les résultats du dernier recensement sont les suivants :

- ☞ Région Languedoc-Roussillon : 2 293 400 habitants,
- ☞ Département de l'Hérault : 896 000 habitants ;
- ☞ Ville de Montpellier : 220.000 habitants.

Cette croissance démographique est surtout alimentée par le solde migratoire (+1,10% en moyenne soit environ 18 000 personnes). On estime que plus de la moitié des habitants de la région sont nés dehors de leur espace de vie.

En termes de structure d'âge, la population régionale a un profil plus âgé que celui de la France : Les moins de 20 ans représentent 24% de la population pour 26% dans le pays. A l'inverse, les personnes de 60 ans et plus représentent 24% des habitants de la région contre 20% sur le territoire national.

La faiblesse du secteur productif se traduit par un PIB par habitant le plus faible : inférieur de 24% du niveau national. Le Languedoc-Roussillon arrive au 21^e rang des 22 régions de France. La proportion de foyers imposables reste l'une des plus faibles, la région connaît d'importants transferts sociaux liés au poids du chômage et au nombre de retraités qui y résident.

Montpellier la "surdouée" est la capitale régionale et le chef lieu du département de l'Hérault. Montpellier est la huitième ville de France et renvoie une image attractive et dynamique, l'image d'une ville ayant pris le tournant de la modernité, où il fait bon vivre comme antidote à la solitude et à la pauvreté. Ce caractère emblématique se retrouve aussi dans la représentation que s'en font les personnes en difficultés ignorant la réalité du contexte socio-économique global, décrit précédemment.

Les jeunes, aussi, sont attirés par la ville, en particulier, par le centre ville où ils se regroupent.

Ils viennent des quartiers périphériques ou d'ailleurs !

1.2.4. Des nomades du vide²¹ :

Selon les estimations, en France, 150 000 jeunes de 16 à 25 ans, sont dans une situation précaire. Selon un rapport du Ministère de la Jeunesse et des Sports et de la Délégation Générale à la Lutte contre la Drogue et la Toxicomanie, le noyau des jeunes vagabonds qui errent d'une ville à l'autre, d'un festival à l'autre représente environ 4 000 personnes.

Les chercheurs ont identifié un nombre croissant de jeunes fragilisés qui risquent de glisser vers la marginalisation. "Ces jeunes constituent un groupe

²¹ D'après le titre du livre de François CHOBEAUX, "Les Nomades du Vide", Editions ACTES SUD , 1999.

"flottant". Ils proviennent de familles à problèmes et oscillent entre des groupes marginaux, des institutions et leur famille d'origine²²."

"Au-delà de l'échec individuel qu'elle implique, cette exclusion au départ de la vie, traduit une faillite de nos capacités d'intégration sociale qui, de la famille à la protection judiciaire en passant par l'école, révèlent ainsi leurs limites et parfois leurs contradictions"²³.

Le diagnostic conduit dans le département de l'Hérault, en 1997/98, avec la participation des opérateurs de terrain, a constaté la présence, dans les villes sollicitées (MONTPELLIER-BEZIERS-SETE), d'un nombre grandissant de jeunes sans solution ni de logement ni d'insertion.

Quelle que soit la raison de leur présence dans la ville,

- ☞ -attire pour la ville ;
- ☞ -recherche de nouvelles expériences et de liberté ;
- ☞ -fuite de l'échec ;
- ☞ -recherche d'une hypothétique solution d'insertion(?),

les jeunes SDF ne représentent pas un groupe social homogène tant les parcours sont divers Ils sont constitués d'un engrenage d'échecs et de ruptures qui entraînent autant d'abandons géographiques et sociaux dans une errance qui se chronicise peu à peu.

Les profils de vie sont faits de ruptures successives :

- ☞ rupture résidentielle : passage du logement à la rue, puis chez des copains, puis à la rue, puis au squat, de temps en temps en foyer...;
- ☞ rupture avec le monde du travail : rupture avec la scolarité puis des emplois temporaires, des contrats de formation, le plus souvent sans lendemain ;
- ☞ rupture du lien : avec les parents d'abord, avec le conjoint, les amis, les proches...
- ☞ rupture territoriale : on quitte la ville ou la région pour une autre ;
- ☞ rupture d'avec soi-même : dépression, toxicomanie, tentatives de suicide, psychoses...

A partir de caractéristiques principales, on peut dégager une tentative de typologie. Ces "types d'errants" ne sauraient rendre compte ni de l'hétérogénéité ni cataloguer des situations mais aident à la perception du phénomène. Cette tentative de compréhension est nécessaire à la construction d'une réponse sociale qui devient urgente car le phénomène interroge les limites :

- ☞ de l'être humain en termes d'intégrité physique et mentale ;
- ☞ celle du corps social qui est contraint de faire face aux conséquences y compris en termes de répression et de sécurité publique ;
- ☞ celle de l'action sociale qui se révèle souvent, elle aussi, en échec.

La visibilité du phénomène permet de distinguer trois grands types de jeunes errants²⁴.

²² Dragana AVRAMOV (sous la direction de), "Les Jeunes Sans Abri dans l'Union Européenne", FEANTSA, Bruxelles, 1998, p.86.

²³ « L'Errance des Jeunes », Un diagnostic action partagé – DDASS de l'Hérault, 1998, p.10.

²⁴ Diagnostic errance des jeunes p.12 à 14

L'errance interne :

Ces jeunes sont originaires de Montpellier et y conservent un point d'attache. On parlera d'errance interne car ils errent à l'intérieur de la ville.

"Pour situer le nombre de ces jeunes en errance interne, on peut proposer le chiffre de 300 jeunes de Montpellier qui seraient identifiés comme en situation de rupture et d'hébergement non stabilisé dans la ville"

Ils sont dans la "galère" et gèrent cette situation en tentant de sauver les apparences la vie "normale". Ils ont un aspect extérieur non repérable et s'astreignent à masquer leur errance.

- ☞ ils sont vêtus à la mode avec souvent des vêtements de marque provenant de vols ou de racket. Ils sont attentifs à leur hygiène et ne veulent pas se faire repérer dans l'espace public ;
- ☞ ils ne se projettent pas dans une "carrière de SDF" mais rêvent d'une vie "comme tout le monde" malgré la contradiction qu'ils supportent mal les contraintes liées à une démarche d'insertion sociale et professionnelle ;
- ☞ ils vivent de débrouille et/ou d'aides sociales et caritatives, parfois de petits boulots mais qui ne permettent pas de s'en sortir. Ils sont souvent victimes de bandes plus installées dans l'errance, la marginalisation et la toxicomanie ;
- ☞ ils oscillent entre hébergement provisoires dans la famille ou chez des amis, les squats, les foyers d'urgence... ;
- ☞ ils sont très consommateurs de services sociaux et très exigeant à l'égard des travailleurs sociaux pour qui ils représentent un public nouveau. Parfois, ceux-ci se renvoient la responsabilité de la prise en charge qui interroge les frontières des champs de compétences en matière d'action sociale ;
- ☞ ils viennent de quartiers réputés difficiles, disqualifiés et portent l'identification au quartier lui-même (les jeunes de La Paillade, du Petit-Bard, du Val de Croze...) tant en termes de revendication d'appartenance à telle cité que de disqualification collective ;
- ☞ les pratiques illicites même si elles entraînent souvent la prison sont un passage obligé pour être reconnu par les pairs ;
- ☞ certains basculent dans l'errance géographique à la suite de pressions de la police, d'autres bandes, lorsque leur réseau s'est complètement délité, lorsque leur situation se dégrade.

Ils quittent la ville ou rompent avec la zone.

L'errance externe :

Ces jeunes sont en situation de rupture familiale, scolaire, psychologique...en situation d'échecs répétés, en rupture géographique avec leur territoire et points d'ancrage d'origine (famille, environnement social).

"On peut estimer le nombre de jeunes errants sur la ville de services en services et souvent d'échecs en échecs entraînant une succession de ruptures géographiques à une fourchette allant de 200 à 300 jeunes".

Ce passage à l'errance géographique constitue une étape importante dans l'engagement du processus de désaffiliation : expériences de vie plus dures(y

compris au niveau de la prise de toxiques), retour vers le lieu d'origine peu probable, renouement des liens familiaux plus aléatoires...

- ☞ la "lune de miel"²⁵ des premières expériences de décrochage passées, les confirment ou ne leur laissent plus d'autres choix que l'installation dans l'errance. Les jeunes de la zone marquent leur appartenance au clan par une attitude vestimentaire particulière et souvent ostentatoire : crêtes multicolores ou "locks"(mèches de cheveux emmêlés), vêtements de style militaire plus ou moins déchirés et personnalisés, vêtements en cuir, chaussures rangers, tatouages et piercings ;
- ☞ ils sont très souvent accompagnés de chiens. L'animal a plusieurs fonctions. Il constitue un substitut affectif²⁶ qui permet de vivre ou de revivre des transferts de rapports fusionnels entre mère et enfant. Egalement l'élevage et le don de chiots permet un système de relations familiales très complexes où les liens de parenté canine servent alors à substituer un fonctionnement familial imaginaire à un fonctionnement familial défaillant. Le chien est aussi un moyen de se protéger et de se défendre. J'insiste sur la place et le rôle "du chien SDF" car l'analyse de ce point renvoie aux pratiques des opérateurs chargés de l'accueil et de l'hébergement qui trop souvent encore refusent l'accès des structures aux animaux et en conséquences à leur maître ;
- ☞ ils déambulent dans le centre ville, dans les rues piétonnes, aux sorties des magasins où ils font la manche ou présentent des spectacles de rue (musique, jonglage...) ;
- ☞ mais ils vivent aussi de deal, de vol, de racket, de prostitution ;
- ☞ ils vivent au jour le jour, dans une recherche de plaisir (ou d'oubli) immédiat et de fuite des contraintes.

Ils vivent dans un rapport ambivalent de refus de la société et de désir d'insertion.

La grande errance jusqu'à la désaffiliation :

Les jeunes s'enfoncent dans une errance moins géographique que psychologique. Peu à peu, l'errance devient sédentarisation, clochardisation sur un lieu dans un mode de vie d'économie parallèle, avec comme corollaire des troubles du comportement voire des pathologie mentales.

Les besoins de survie matérielle focalisent l'énergie quotidienne et c'est souvent à partir d'une demande d'aide concrète : manger, se laver, se reposer... que le lien peut s'établir.

Le processus de clochardisation décrit par le professeur VEXLIARD²⁷ dans les années cinquante reste toujours une référence et ses recherches sur la désocialisation s'appliquent au phénomène actuel de l'errance des jeunes.

Il caractérise quatre phases :

- ☞ une première phase agressive déclenchée par un événement durant laquelle l'individu recherche un rapide rétablissement ;

²⁵ Expression de Pierre VIDAL-NAQUET, Sociologue, MIRE, Ministère des Affaires Sociales et de l'Emploi.

²⁶ François. CHOBEAUX, opus déjà cité, p.48-49.

²⁷ Alexandre VEXLIARD, "Le Clochard", Thèse de Psychologie Sociale, DESCLEE de BROUWER, PARIS, 1957.

- ☞ une seconde phase régressive, de repli liée à la durée de l'errance et à l'accoutumance du mode de vie ;
- ☞ une troisième phase de fixation où l'individu s'installe totalement dans l'espace public sans plus rechercher d'alternative;
- ☞ une phase ultime de résignation c'est à dire de rationalisation de son existence permettant de mettre en cohérence la situation vécue et le discours.

Ces grands traits caractéristiques des jeunes SDF ne sont pas des portraits types ou des catégories étanches et les histoires de vie individuelle très hétérogènes.

Il s'agit « d'une typologie de l'adaptation des SDF à l'espace public (qui) peut comporter les trois types suivants, qui sont trois moments dans la carrière du SDF : la fragilisation, l'habitude, la sédentarisation. Les frontières entre vulnérabilité et désaffiliation, entre habitude et sédentarisation sont très incertaines. Il s'agit de comprendre cette population en fonction d'un ensemble type de situations dans des trajectoires résidentielles et sociales, ascendantes et des descendantes, sans oublier que s'il y a des entrées dans la carrière de sans domicile, il y a aussi des sorties.²⁸ »

1.3. De l'errance à l'insertion : un itinéraire possible ?

Le terme d'insertion²⁹, dans son acception actuelle, trouve son origine en 1970 dans le cadre du VI plan qui impulse des enquêtes d'insertion. En 1972, une allocation d'insertion est destinée à favoriser la mobilité des jeunes travailleurs. La loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées fait référence à l'insertion ou la réinsertion professionnelle des handicapés (art. 56). En 1981, le rapport de Bertrand SCHWARTZ sur « l'insertion sociale et professionnelle des jeunes » débouchera sur la création des Permanences d'Accueil et d'Orientation (PAIO) et des premières Missions Locales d'Insertion (MLI). Par Ordonnance du 26 mars 1982 l'insertion sociale et la qualification professionnelle des jeunes sont une obligation nationale impliquant tous les partenaires concernés.

De manière concomitante, une nouvelle politique d'intervention sociale en direction des plus démunis s'organise. D'abord ponctuelle puis peu à peu renforcée, elle sera généralisée avec la loi du premier décembre 1988 relative au RMI dont l'article premier reprend les grands principes de la République, définis par le Préambule de la Constitution. Dans le même temps, les dispositifs d'urgence sont (ré)apparues pour faire face aux situations sociales les plus criantes et, entre autres publics, aux situations des personnes sans-abri.

²⁸ Julien DAMON et Jean-Marie FIRDION, opus déjà cité, p.383-384.

²⁹ Christian DUBAR, "Dictionnaire Encyclopédique de l'Education et de la Formation", Editions NATHAN, 1994.

1.3.1. L'urgence sociale pour quoi faire ?

La circulaire DAS, du 17 mars 1983³⁰, préconise l'organisation, principalement, dans les grandes agglomérations, de services d'urgence sociale dont «l'objectif est de répondre sans délai aux situations sociales qui exigent une intervention immédiate. :

- ☞ une écoute ;
 - ☞ une orientation adaptée ;
 - ☞ des subsides à titre de dépannage ;
 - ☞ un hébergement immédiat,
- ...une attention particulière doit être apportée aux personnes sans domicile fixe ».

Dans les années qui suivent, se mettent en place, dans le cadre des campagnes hivernales dites «Pauvreté – Précarité » du Ministère des Affaires Sociales, des dispositifs subsidiaires et temporaires d'hébergement d'urgence, d'aide alimentaire, d'accueil...

La circulaire, du 14 mai 1991, relative aux missions des Centre d'Hébergement et Réadaptation Sociale, redéfinit leurs missions pour les adapter à l'évolution de la lutte contre l'exclusion et préconise, alors, la mise en œuvre "de modalités collectives d'admission » et la constitution «d'équipes spécialisées de l'accueil et de l'orientation» des personnes en situation d'exclusion.

De même la circulaire, du 22 février 1995, relative aux CHRS précise ; « Outre leur capacité traditionnelle d'hébergement, au cœur de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, deux dimensions doivent être réaffirmées:

- ☞ faire face aux situations nécessitant un accueil d'urgence ;
- ☞ renforcer les actions d'insertion menées par les centres.

L'accueil – orientation d'urgence non sélectif est complémentaire d'actions pour aller au devant des personnes en difficultés et nécessite une articulation avec les acteurs de terrain susceptibles de prendre le relais après la sortie des personnes accueillies, même pour une très courte durée, lorsque cela s'impose.

L'insertion vise à un accès ou un retour à une vie aussi proche aussi possible de la normale ; elle demande du temps et une approche individualisée, prenant appui sur différents dispositifs : logement social, accès à l'emploi aidé ou non, accès aux soins, recouvrement des droits fondamentaux, formation...

Ces deux missions n'ont de sens que liées. Loin de s'opposer, elles se complètent. L'une et l'autre ont pour cadre une nécessaire coopération à l'échelon de l'agglomération et du département. A cet égard, la vocation de chaque centre n'est pas de développer en interne l'ensemble des compétences requises mais de mutualiser ses ressources avec les autres CHRS proches et de travailler de concert avec les instances et acteurs de droit commun concernés ».

Cet extrait peut paraître un peu long mais, au son sens, il explique beaucoup du lien entre Aide Sociale à l'Hébergement et Accueil Orientation, de la place et des missions. C'est pourquoi la plupart des Services d'Accueil et d'Orientation (SAO) sont rattachés à des CHRS ou créés à l'initiative de ceux-ci.

³⁰ Relative dans le cadre de l'intensification de la lutte contre les situations de pauvreté, précarité, à leur détection précoce et au traitement des problèmes.

Les financements émarginent aux crédits d'action sociale de l'Etat, parfois aux financements des collectivités locales, du secteur associatif lui-même. Ces structures n'ont pas toujours de base légale ou réglementaire.

La loi (98-657) du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions étend le champ d'application de la loi (75-635) du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales à l'ensemble du secteur de l'urgence sociale et de l'insertion. L'article 157(I) modifie l'article premier de la loi de 75 qui définit le rôle des établissements pour :

- ☞ élargir la mission de ces établissements à la réinsertion sociale et professionnelle (qui se substitue à la notion de réadaptation), «...structures et services comportant ou non un hébergement assurant avec le concours de travailleurs sociaux et d'équipes pluridisciplinaires, l'accueil notamment dans les situation d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social... »;
- ☞ prendre en compte les situations de détresse.

Les établissements ne s'ouvrent plus seulement «au bénéfice des personnes handicapées ou inadaptées » mais aussi « aux personnes ou famille en détresse ».

Parallèlement, la loi institue le dispositif de veille sociale(article 157-III), dispositif chargé d'informer et d'orienter les personnes en difficulté sur les structures d'accueil d'urgence.

1.3.2. Le dispositif de veille sociale pour qu'existe un recours:

Afin de pallier le manque de réponses apportées en matière d'urgence sociale, la loi généralise les expériences d'accueil et d'orientation des personnes en errance développées dans certains départements ou villes.

Le principe est posé que, dans chaque département est mis en place, à l'initiative du Préfet, un dispositif de veille sociale. Chargé d'informer et d'orienter les personnes en difficulté, fonctionnant en permanence tous les jours de l'année, ce dispositif peut être saisi par toute personne

mais aussi tout organisme ou collectivité.

Le dispositif de veille sociale se voit confier trois missions précises :

- ☞ évaluer l'urgence de la situation de la personne ou de la famille concernée ;
- ☞ proposer «une réponse immédiate » en indiquant l'établissement ou le service où la personne ou la famille peut être accueillie et «organiser sans délai une mise en œuvre effective » en faisant appel notamment aux services publics (tels que la police, par exemple...);
- ☞ tenir à jour l'état des disponibilités d'accueil dans le département.

A cette fin, les structures d'accueil sont tenues de déclarer périodiquement leurs places vacantes au responsable du dispositif. En outre, lorsqu'elles ne disposent pas de place libre ou ne peuvent proposer de solution adaptée, elles ont l'obligation de renvoyer la personne ou la famille sur le dispositif de veille sociale.

Les lettres circulaires du 19 novembre 1998 et du 26 octobre 1999 prises en application de la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions indiquent la nécessaire généralisation des services d'accueil et d'orientation.

« La mise en place du dispositif de veille sociale ne consiste pas à créer ex-nihilo un service d'accueil et d'orientation qui viendrait se surajouter à ce qui existe déjà... Ce n'est donc pas la création d'un service nouveau qui sera recherchée mais la mutualisation de l'ensemble des moyens existants » .

Ces circulaires abordent la question des moyens financiers. Même si depuis plusieurs années des mesures financières ont été prises pour favoriser l'inscription des actions d'accueil ou d'hébergement d'urgence dans la durée, il n'en demeure pas moins que ces dispositifs sont encore soumis aux procédures de négociation annuelles liées à l'attribution des subventions de l'action sociale de l'Etat. La loi de 1998 laissait espérer les garanties de financement correspondant aux établissements assujettis à "la loi de 75". Mais deux années après la promulgation de la loi, les financements n'ont pas été transférés sur les lignes de l'aide sociale et restent encore non pérennes, laissant par-là-même les établissements dans une position incertaine.

Je reviendrai, dans la présentation des établissements et services que je dirige, sur ce point qui reste un souci permanent pour assurer la continuité des actions engagées. Si depuis 1997 des conventions triennales peuvent être signées entre l'Etat et les opérateurs associatifs, elles n'engagent pas pour autant une obligation de reconduction de la totalité des financements sur la période des trois ans.

Pour terminer ce tour d'horizon rapide du cadre réglementaire, je m'appuierai sur la circulaire du 14 janvier 2000 relative à la campagne budgétaire 2000 des CHRS qui réaffirme en termes d'objectifs prioritaires la prise en charge des « jeunes très désocialisés et sans ressources » .

L'évolution de la réglementation autour des dispositifs liés à l'urgence sociale a évolué depuis une vingtaine d'années pour passer d'interventions ponctuelles à l'installation et la reconnaissance de structures de première ligne pour l'aide aux personnes les plus en difficultés. Actuellement, nous disposons donc du cadre réglementaire pour continuer l'action engagée par l'association ISSUE et ainsi poursuivre sa politique, ancrée de longue date, au service des plus démunis.

1.3.3. Une Initiative de Solidarité aux Situations d'Urgence Sociale.

Historiquement, ISSUE puise ses origines dans la communauté Protestante de Montpellier et de l'Hérault qui, dès la fin du XIX^e siècle, a mis en place un certain nombre d'œuvres diaconales destinées aux plus pauvres. Dans les années 70, ces œuvres caritatives vont déboucher sur la création du Centre Social Protestant – Espoir (CSP).

Les activités de l'Association ISSUE ont démarré en 1983, dans le cadre du premier plan « Pauvreté – Précarité » : «... C'est alors qu'ici, rue Saint-Barthélemy est née l'idée de rechercher des issues de secours pour rouvrir des voies devenues sans issue, dans des domaines comme celui du travail, du logement, de la santé et sur ce champ plus spécifique où se retrouvaient les personnes « sans rien » : sans abri, sans résidence stable, sans travail, sans possibilité d'être soignées et cependant malades, sans savoir (illettrées) et surtout sans réponse des Pouvoirs Publics – sourds à cette époque à leurs multiples demandes. La déclinaison du nom ISSUE prenait alors un sens encore plus fort, puisqu'il s'agissait de dire

que nous mettions en œuvre des Initiatives de Solidarité à des Situations qui, n'ayant pas de réponse, finissaient par devenir des situations de crise exprimées en Urgence ; d'où le titre de notre association et celui du CHRS ». ³¹

ISSUE est, statutairement, fédérée à l'Union des Associations du CSP-Espoir.

Elle gère, actuellement, les trois structures dont la direction m'a été confiée, le 1^{er} septembre 1996, et qui sont :

- ☞ la Boutique de Solidarité ;
- ☞ le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale- ISSUE ;
- ☞ la Coordination des Réponses à l'Urgence Sociale -Service d'Accueil et d'Orientation.

Ces structures ont été organisées de manière complémentaire sans pour autant constituer une filière, elles poursuivent l'objectif commun de (ré)insertion sociale des personnes sans résidence stable.

Je décrirai rapidement les deux premières, pour présenter, ensuite, le service d'Accueil et d'Orientation de manière plus précise puisqu'il est l'objet de la réorganisation qui sera proposée en seconde partie de ce document.

LA BOUTIQUE DE SOLIDARITE

Est une structure dite à bas seuil d'exigence où la mission est de renouer des liens sociaux voire des liens avec les services sociaux, pour les plus marginalisés. C'est un lieu d'accueil, comme un gîte d'étape, dans une journée d'errance. C'est aussi pour certains un lieu de rencontre pour rompre l'isolement, un lieu d'écoute et de réconfort. Cette relation parfois ténue s'appuie sur des prestations matérielles palliatives aux difficultés d'existence à la rue :

- ☞ une cafétéria où est proposée une collation de type petit déjeuner, le matin mais où l'on peut aussi lire les journaux, écrire, discuter... Des ateliers sont ouverts l'après-midi à ceux qui veulent rompre leur isolement, retrouver des relations sociales ordinaires ;
- ☞ un service de douches et de vestiaire pour garder ou retrouver sa dignité et soigner malgré tout sa présentation ;
- ☞ un service de domiciliation postale (dans le cadre des agréments pour l'élection de domicile).

La Boutique de Solidarité a reçu l'agrément du Comité Régional de l'Organisation Sanitaire et Sociale du Languedoc Roussillon, le 13 décembre 1999.

LE CHRS ISSUE

est agréé et financé au titre de d'aide sociale à l'hébergement pour une capacité de trente places. Il est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale au titre de l'article 185 du code de famille et de l'aide sociale : « les personnes et les familles qui connaissent de grandes difficultés notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ».

³¹ Discours du Président de ISSUE, janvier 2000.

- ☞ s'agit de personnes ou famille privées de logement pour des raisons économiques ou de rupture. Elles sont souvent sans ressources et ont besoin d'un accompagnement social pour retrouver une situation de droit commun.
- ☞ a pour mission d'héberger en urgence et pour des séjours limités dans l'attente d'une autre solution : soit un relogement autonome, soit un appartement relais ou hôtel social, soit une admission dans un autre CHRS travaillant l'insertion à plus long terme (six mois, un an...).

L'objectif immédiat est d'éviter de laisser des situations sensibles (personnes accompagnées d'enfants, jeunes femmes, personnes sortant d'hospitalisation...), à la rue ou confrontées à la promiscuité et dure réalité des centres d'hébergement d'urgence qui fonctionnent encore souvent sous forme d'asile de nuit.

Depuis sa création le CHRS ISSUE sous-traite l'hébergement en chambres d'hôtel pour des raisons de souplesse, la capacité peut ainsi être modulée en fonction des besoins. C'est aussi une forme de prise en charge totalement banalisée.

La COordination des Réponses à l'Urgence Sociale

est une service d'accueil et d'orientation, organisé à l'initiative de deux CHRS par la mutualisation de moyens respectifs. En 1993, les CHRS ISSUE et REGAIN géré par l'ADAGES³² organisent avec l'aval de leurs associations gestionnaires la complémentarité de leurs actions respectives d'accueil, d'orientation et de suivi des personnes sans résidence stable ou en situation de précarité.

Dans ce but, les deux CHRS promoteurs constituent la COordination des Réponses à l'Urgence Sociale (CORUS) :

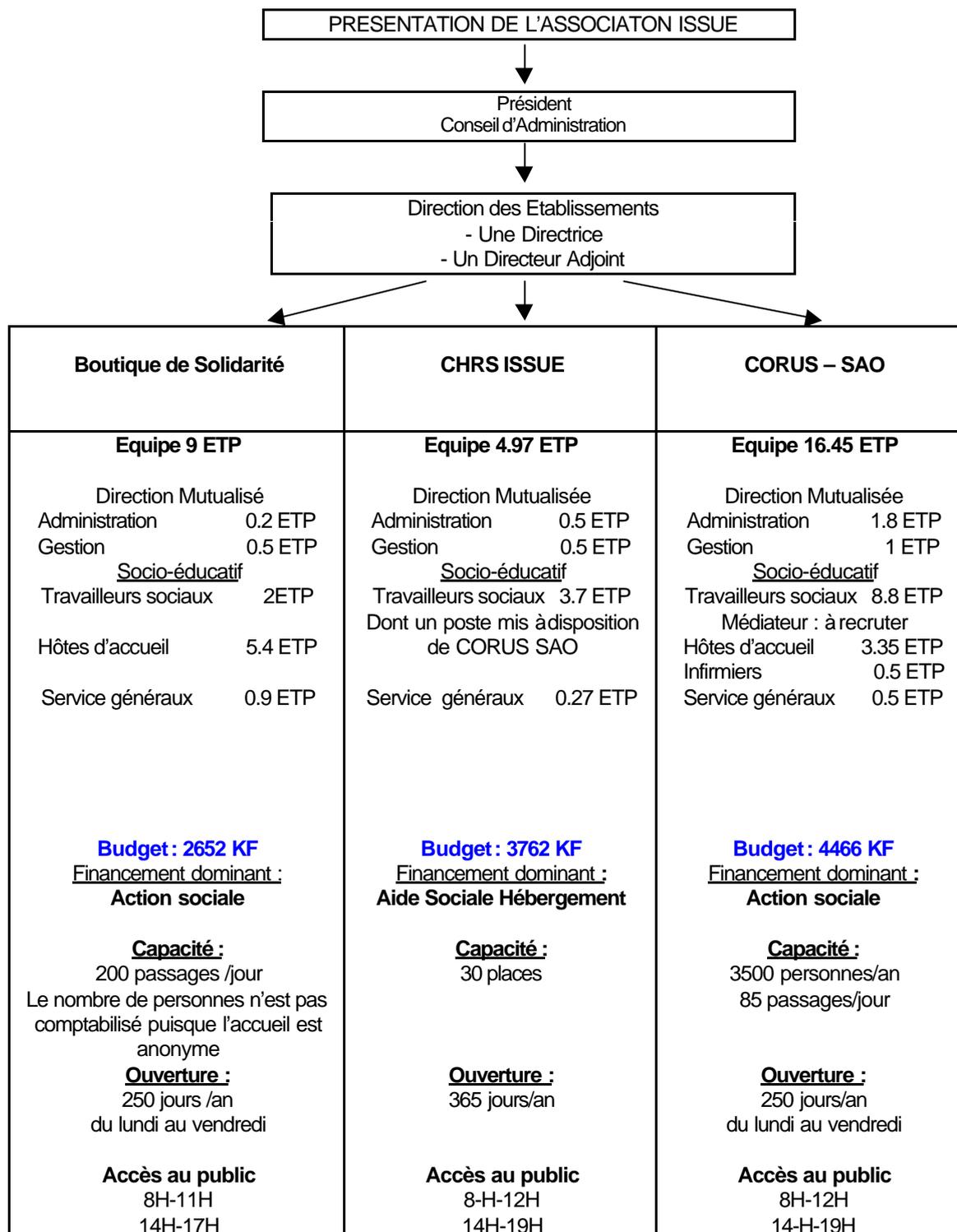
- ☞ ISSUE apporte son action de réponse à l'urgence sociale,
- ☞ REGAIN apporte son action d'accueil d'orientation et d'accompagnement des personnes sans domicile.

CORUS est organisée conventionnellement et l'Association ISSUE reçoit délégation pour gérer, animer et représenter le dispositif qui est installé dans ses locaux au centre ville de Montpellier, implantation indispensable pour ce type d'activités.

Les objectifs initiaux et toujours actuels sont de :

- ☞ poursuivre les missions respectives de chacune des deux structures ;
- ☞ renforcer les capacités d'intervention en recherchant le développement d'actions spécifiques prenant en compte des besoins pour lesquels il existe un déficit de réponses (accompagnement et insertion des jeunes en rupture, accès aux soins, insertion socioprofessionnelle...) ;
- ☞ optimiser les conditions d'accueil ;
- ☞ garantir à toute personne une écoute, une aide matérielle immédiate chaque fois que nécessaire, une orientation vers le dispositif social adapté à la situation ;
- ☞ favoriser des parcours individualisés de l'urgence à l'insertion par :
 - ☞ des réponses en matière d'hébergement et d'accompagnement social,
 - ☞ l'orientation vers les dispositifs d'insertion,
 - ☞ l'accès au droit commun dans les domaines des ressources, de la protection sociale, de la santé, du logement...

³² Association de Développement, d'Animation et de Gestion d'Etablissements Spécialisés, 1925, rue de Saint Priest - MONTPELLIER.



L'Association ISSUE emploie 40 agents (32,42 ETP). Son budget pour l'année 2000 s'élève à 10 880 KF.

Après cette présentation générale des établissements, je vais m'attacher à montrer le rôle d'un service chargé du traitement de l'urgence sociale mais qui a pris le parti de développer l'accompagnement des personnes qui restent à la rue faute d'offre d'hébergement ou qui ne sont pas prêtes à affronter leur propre avenir.

1.3.4. Un Service d'Accueil et d'Orientation comme interface :

Depuis quelques années, le débat qui agite l'intelligentsia des dispositifs d'urgence tourne autour de la question de savoir si la mission des SAO recouvre ou non la fonction d'accompagnement. A mon sens, la réponse est en lien avec l'offre du territoire. Montpellier et le département de l'Hérault souffrent d'un déficit en structures d'hébergement ³³, la région est gravement touchée par le chômage, le tropisme méridional et l'attrait des festivals font le reste...

Aussi, ai-je fait le choix, avec l'aval de l'association de développer une offre d'accompagnement social pour répondre aux besoins des publics reçus.

La recherche d'hébergement demeure la préoccupation immédiate. Le SAO centralise chaque jour les disponibilités en place de CHRS sur le territoire montpelliérain.

Le travail social réalisé est plus étendu et s'appuie sur les trois axes de la mission que sont :

- ☞ accueil,
- ☞ orientation,
- ☞ et comme son nom ne l'indique pas l'accompagnement social.

Je vais présenter les missions déléguées au SAO par l'autorité de contrôle, mises en œuvre dans le cadre de la politique associative et sous ma conduite.

L'accueil :

Nous ne pouvons pas faire moins que de recevoir toute personne qui se présente. Aussi pour être en mesure d'assurer cet accueil inconditionnel, j'ai instauré des fonctions de régulation et médiation.

- 📖 L'accueil implique de redonner une place au sujet notamment par le respect qui doit lui être témoigné tant par la présentation des intervenants que de l'intervention possible. La lisibilité de l'action doit lui être accessible.
- 📖 L'accueil renvoie aussi à la notion de qualité à laquelle je m'attache tout particulièrement : être bien ou mal accueilli, comme facteur déterminant d'une relation à venir.

L'accueil prend deux formes :

L'accueil téléphonique :

Le SAO n'est pas gestionnaire du numéro vert d'appel d'urgence sociale 115³⁴ mais un accueil téléphonique permet une action de prévention et/ou d'orientation, évite ainsi l'engorgement du service par la venue de personnes qui ne relèvent pas de nos attributions.

³³ Les données nationales indiquent que des villes de densité identiques comme Rennes ou Nancy comptent plus de mille places CHRS alors que Montpellier et l'Hérault en comptent 563, Sources FNARS.

³⁴ Le dispositif de veille sociale est réparti entre plusieurs associations. De manière caricaturale, on peut dire actuellement que sur l'agglomération montpelliéraine deux associations se partagent les deux grandes fonctions : accueil de jour pour l'ISSUE – accueil de nuit pour L'AVITARELLE.

Le 115 est un numéro d'appel gratuit, accessible par tous et partout (24h/24 et 7 jours/7) qui répond généralement à une demande d'aide matérielle immédiate.

L'entretien téléphonique doit déboucher sur un diagnostic de la problématique sociale. Ce processus est proche de celui développé pour l'accueil physique.

L'accueil physique :

Le SAO accueille dans l'instant, au moment où se présente la demande. Il faut renoncer à travailler dans la précipitation, savoir gérer l'urgence c'est prendre en considération la situation de « crise »³⁵ et apporter des propositions. C'est le rôle du travailleur social régulateur qui évalue la nécessité de faire patienter la personne pour un entretien/diagnostic. Cette attente est gérée par un hôte d'accueil et de médiation sociale.

La seconde phase d'accueil, en permanence sociale, consiste en un entretien individualisé assurant disponibilité et confidentialité. La demande première s'appuie bien souvent sur un aspect matériel (dormir, manger...) qui ne doit pas occulter d'autres difficultés sous-jacentes.

L'Orientation :

Il est question de guider la personne en fonction du diagnostic social qui a été fait, diagnostic qui s'appuie sur les aptitudes, les capacités, la motivation, le parcours antérieur... du sujet. La démarche consiste à recueillir des informations et à les confronter à l'offre du dispositif interne et externe de prise en charge.

Connaître les différents acteurs du réseau d'insertion et leur fonctionnement est au cœur de ce travail d'orientation pour lequel les travailleurs sociaux doivent être formés.

On peut définir trois niveaux d'orientation rattachés à trois temps d'intervention :

- ☞ l'orientation immédiate, dès l'accueil vers un service extérieur ;
- ☞ l'orientation après un entretien diagnostic où les premières investigations sont faites. Si aucune offre n'est disponible, le SAO proposera un accompagnement social ;
- ☞ l'orientation qui fait suite à une période d'accompagnement.

L'accompagnement :

C'est l'axe à développer à présent pour compléter la mission d'accueil d'urgence. Face aux constats de carence de réponses possibles et adaptées pour les personnes concernées et au-delà de l'accès aux droits sociaux, c'est la nouvelle mission que nous devons développer pour répondre à la demande des publics accueillis.

J'ai voulu impulser une politique de prise en charge autour de la notion d'accompagnement social global pour répondre à :

- ☞ tout d'abord une demande supérieure à l'offre d'insertion disponible ou adaptée ;

³⁵ Au sens de la gestion des situations de crise en travail social (voir Mathilde du RANQUET).

- ☞ des situations sanitaires et sociales dégradées au point de ne plus pouvoir accéder aux dispositifs d'insertion mis en place (par exemple dans le cadre du programme départemental d'insertion prévu pour les allocataires du RMI ou la Mission Locale d'Insertion pour les jeunes) et pour lesquelles des interventions dites « à bas seuil d'exigence » sont un préalable pour renouer des liens et créer les conditions d'un possible itinéraire d'insertion ;
- ☞ des demandes en progression de nouveaux publics, des jeunes polytoxicomanes, «border line », en voie de clochardisation....

Après avoir travaillé pendant plusieurs années pour obtenir des moyens, en particulier en postes de travailleurs sociaux, en vue de dimensionner l'équipe en fonction des besoins du public, est venu le temps, à présent, d'axer mes priorités sur la qualité du travail social développé par le SAO et de l'élargissement de sa mission initiale pour dépasser les limites de l'urgence sociale.

Ce point de vue au sujet du développement d'actions d'accompagnement n'est pas partagé par l'ensemble des SAO. Effectivement l'accompagnement est rattaché clairement à la durée dans le temps et moins spécifiquement à l'urgence ou le court terme comme cela est le cas pour l'accueil et l'orientation. Cependant, j'affirme que l'urgence ne peut être une fin en soi mais le point d'ancrage d'une démarche d'insertion. L'accompagnement social correspond à un début d'intégration. La personne qui demande et accepte ce soutien accepte de revenir vers un cadre normatif.

De plus, la loi du 29 juillet 1998, nous y engage en reconnaissant, «des services d'accompagnement sans hébergement ».

La spécificité de cet accompagnement doit résider dans son objectif de passer le relais dès que possible à un autre service ou établissement, d'être l'interface. Dans l'absolu, cette frontière peut paraître floue, dans la pratique, elle se décline selon les potentialités et le degré de réinsertion des personnes concernées.

Aussi face aux carences constatées quotidiennement pour prendre le relais de nos interventions auprès des jeunes, j'ai priorisé dans le cadre de la réorganisation globale du SAO un pôle pour l'insertion des jeunes en errance.

En préalable à l'action, la connaissance du public est incontournable pour adapter l'intervention au plus près de ses besoins.

Ainsi le SAO pourra se situer comme un service d'accompagnement sans hébergement sur l'échiquier local du dispositif d'insertion des jeunes comme interface entre la rue et ses différentes strates de désaffiliation et le retour vers les dispositifs de droit commun.

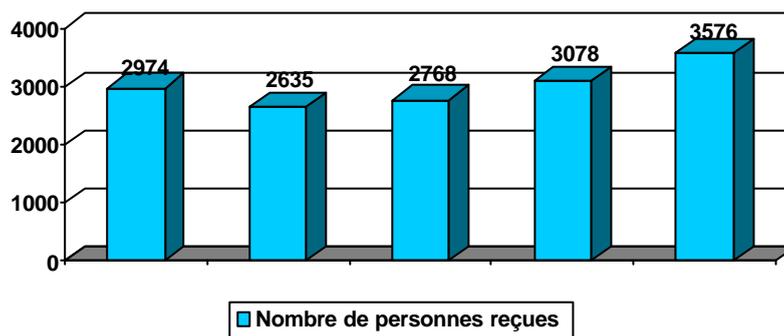
1.4. De la connaissance des publics pour optimiser le dispositif.

La population des «sans domicile » n'est pas quantifiée et les sources d'information proviennent souvent des structures d'accueil elles-mêmes. Depuis 1994 le SAO consigne des éléments de connaissance avec le souci d'adapter les activités au plus proche de l'analyse des besoins.

En préalable à la question des jeunes, je ferai un point rapide sur l'ensemble de la population reçue.

Année	1995	1996	1997	1998	1999
Nombre de personnes reçues	2974	2635	2768	3078	3576

Rappel de l'activité des cinq dernières années du SAO:



Les caractéristiques de la population en générale sont d'après le rapport d'activité 1999, les suivantes :

- 🏠 3 576 personnes ou familles accueillies, dont 637 âgées de 18 à 25 ans ;
- 🏠 80 % du public reçu a moins de 40 ans ;
- 🏠 96% sont des personnes isolées le plus souvent après une rupture conjugale ;
- 🏠 81% sont des hommes, 15% des femmes, et 4% sont en couple ;
- 🏠 60% viennent de l'agglomération montpelliéraine.

La situation de SDF correspond moins à un état qu'à un moment dans un processus et à une situation transitoire, sauf à y faire carrière. « Et c'est tout le défi de l'action sociale et en particulier pour les plus jeunes dont l'avenir ne peut être marqué par sceau de l'inutilité..., pour ces nouvelles populations les politiques d'insertion devraient inventer des nouvelles technologiques d'intervention ».³⁶

1.4.1. La question des jeunes de 18 à 25 ans :

Les 3000 personnes et familles qui fréquentent chaque année le SAO connaissent des grandes difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion. Dans ce public très hétérogène les « jeunes », administrativement, la catégorie des seize à vingt cinq ans mais pour le service les dix-huit, vingt-cinq ans car nous ne disposons pas de l'agrément pour l'accueil des mineurs, représentent environ le quart de la population.

A partir du recueil d'informations, actualisé au premier semestre 2000, je dispose de quelques éléments de connaissances pour tenter l'analyse des besoins.

Depuis le 1^{er} janvier 2000, nous avons débuté l'informatisation des dossiers sociaux du SAO avec le logiciel OPHELIA³⁷.

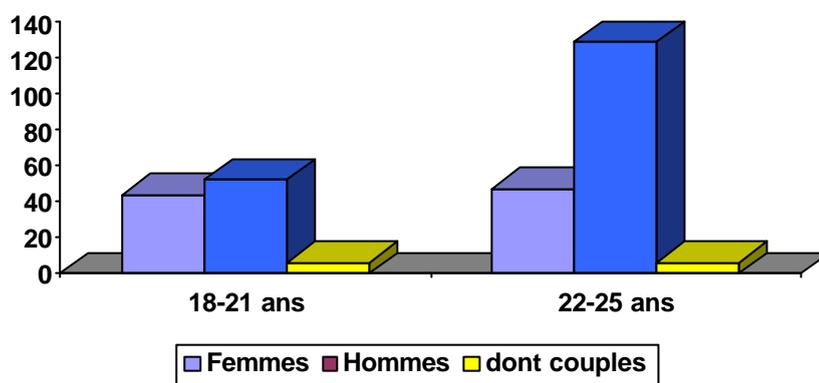
L'étude qui suit, porte sur la situation de 272 jeunes reçus dans le service sur la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2000. Cette actualisation rapide a pu être réalisée grâce à un travail en collaboration avec les travailleurs sociaux du tout récent « pôle pour l'insertion des jeunes en errance » et le coordinateur informatique.

³⁶ Robert CASTEL, opus déjà cité, p.422.

³⁷ OPHELIA : CAGL déclaration CNIL du 09/03/00.

Répartition par sexe et âge population des 18-25 ans

	Femmes	Hommes	Dont couples	Total
18 – 21 ans	44	52	6	96 (35%)
21 – 25 ans	47	129	6	176 (65%)
Total	91	181	12	272 (100%)



A noter :

- ☞ le nombre se stabilise autour de 600 personnes par an.
- ☞ la répartition 18-21 ans (un tiers) et 22-25 ans (deux tiers) reste quasiment constante.
- ☞ la proportion des femmes par catégories d'âge augmente, en particulier chez les plus jeunes. Cet indicateur pointe un risque supplémentaire de « fragilité » lié au jeune âge et à une catégorie de public en difficultés très peu présente jusqu'alors.

Un certain nombre d'éléments de leur histoire familiale ne peut être quantifiée et c'est au travers des éléments de connaissance empirique d'une fréquentation quotidienne que l'on peut compléter ce profil.

- ☞ ces jeunes paraissent majoritairement issus de milieu défavorisés, parfois de classes moyennes, exceptionnellement de classes aisées.
- ☞ souvent leur famille est dissociée en raison d'un divorce ou du décès de l'un des parents. Parfois, ils ont été élevés par un autre membre de leur famille.
- ☞ il semble que la catégorie des « jeunes SDF » comporte une sur-représentation « d'enfants DDASS ». Il peut s'agir d'abandon, de placement en famille d'accueil ou en foyer dus à de mauvais traitements ou à la dislocation des familles.

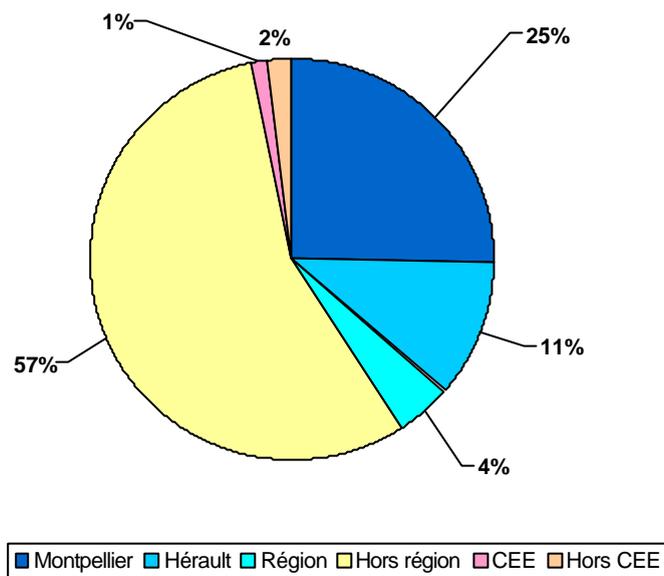
Mais, c'est aussi une situation de tension dans des familles unies ou l'autorité et/ou comportement du jeune deviennent insupportables, lorsque la période de transition professionnelle s'allonge et que le jeune demeure au domicile familial faute de pouvoir prendre son autonomie.

Quelles que soient les raisons, la rupture familiale est consommée.

1.4.3. D'où viennent-ils ? où sont-ils ?

Répartition par origine géographique.

Montpellier	Hérault	Région	Hors région	CEE	Hors CEE	Total
69	30	12	152	4	5	272



A noter :

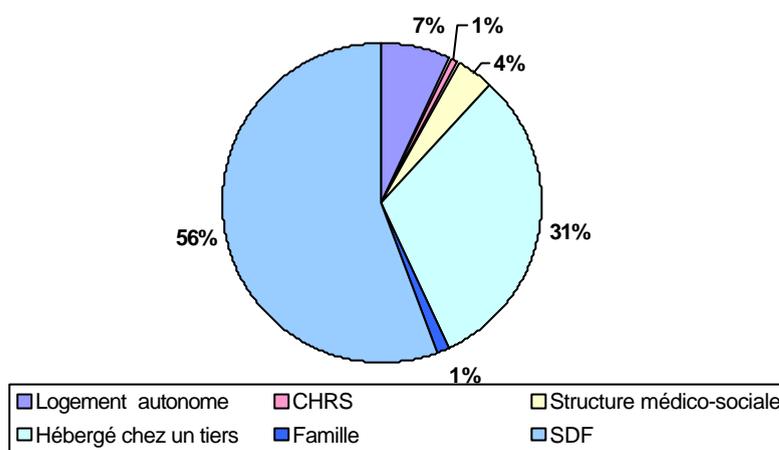
Le critère de l'origine géographique est défini de la manière suivante :

le dernier lieu où la personne a résidé plus de trois mois et où sa vie a évolué, tant en termes sociaux que d'événements de l'existence.

- ☞ près de la moitié de ces jeunes est originaire de la région dont une grande partie de la ville de Montpellier ou de son agglomération.
- ☞ ils sont pris dans ce que nous avons décrit comme plus loin dans une dynamique d'errance interne.
- ☞ ils sont en rupture avec leur territoire qu'il soit le quartier pour ceux qui vivent sur place ou une autre ville pour itinérants.
- ☞ les jeunes des pays de la communauté européennes sont souvent ce que l'on nomme des « voyageurs » c'est à dire des jeunes qui sillonnent l'Europe à bord de véhicules aménagés en camping car et qui se déplacent soit en fonction de manifestations culturelles ou des saisons.
- ☞ les jeunes qui arrivent d'autres pays en particulier d'Europe de l'Est ou du Maghreb sont généralement clandestins.

Répartition en fonction du type de logement hébergement

Logement autonome	CHRS	Structure médico-sociale	Hébergé chez un tiers	Famille	SDF	Total
19	2	11	85	4	151	272



A noter :

☞ par définition les jeunes rencontrés connaissent des difficultés d'hébergement.

☞ l'hébergement «chez un tiers » se caractérise par du «dépannage à droite, à gauche » c'est à dire un hébergement de quelques jours au hasard des rencontres ou des allers retours dans la famille.

☞ environ 20 à 25% de ces jeunes vivent dans des squats à Montpellier, les autres vont et viennent de foyer d'accueil d'urgence, à la rue.

Montpellier recense au moins une centaine de squats dont une quinzaine regroupe chacun au moins une trentaine de personnes.

Le plus souvent le squat désigne un logement ou un immeuble habité par des occupants sans titre. Le terme suggère une certaine forme d'organisation collective. Même si les squats constituent des réalités extrêmement mouvantes, leurs occupants s'organisent souvent dans la durée. Expulsés, les squatters, une partie d'entre eux du moins, squatteront un nouvel endroit. Ainsi, il arrive que le squat perdure de lieu en lieu.

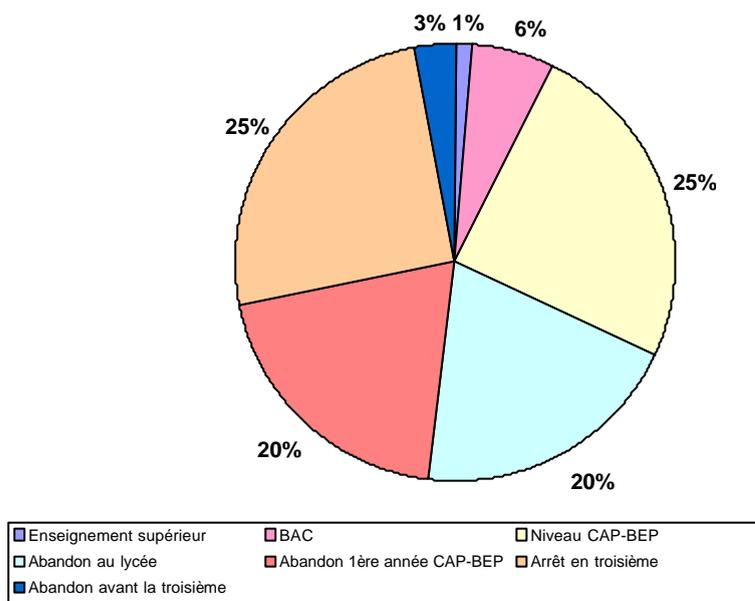
☞ les premières demandes qui nous sont adressées sont, bien sûr, l'hébergement et l'élection de domicile. C'est cette demande d'hébergement qui pousse le jeune à s'adresser au SAO pour rechercher une solution, appropriée si possible et en fonction des places disponibles en CHRS ou autre structure d'hébergement d'insertion mais l'absence de ressource limite les offres y compris sociale dès qu'une participation financière est demandée.

☞ ce n'est qu'en solutionnant l'urgence que l'on peut aller vers une dimension d'accompagnement social.

1.4.4. Leur situation économique :

Répartition par Niveau scolaire / Qualification.

Niveau d'étude	Enseignement supérieur	BAC	Niveau CAP-BEP	Abandon au lycée	Abandon 1 ^{ère} année CAP-BEP	Arrêt en troisième	Abandon avant troisième
Nombre	3	17	67	54	55	68	8

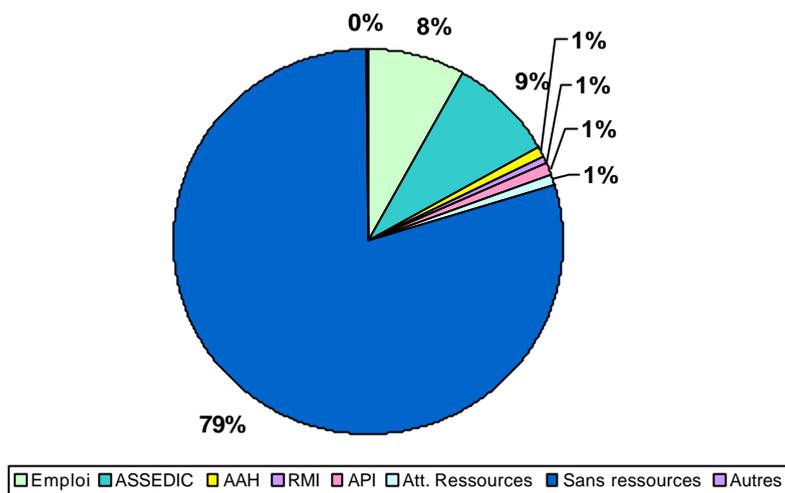


A noter :

- ☞ La première rupture est scolaire.
- ☞ Nombreux sont ces jeunes en situation d'échec scolaire et de niveau de qualification très faible. Ceci constitue bien évidemment un obstacle important pour l'accès au marché de l'emploi.
- ☞ Ces jeunes font partie de la classe d'âge pour laquelle l'objectif de l'Education Nationale était 80% de bacheliers ce qui permet d'insister sur l'importance de la prévention au sein du système scolaire.
Le modèle d'intégration pourrait être le modèle suivant : une adolescence courte et une entrée précoce dans la vie active. Puis une fois l'autonomie financière acquise le jeune peut s'installer et fonder une famille.
- ☞ Mais, ici, le cumul des échecs en termes de scolarité, de formation et donc d'insertion professionnelle ne permet pas cette intégration. Cette situation problématique au regard de l'emploi et donc des revenus fait obstacle à l'autonomie et l'accès à un logement. L'hébergement dans les structures sociales constitue alors une alternative à la rue ou aux abris précaires.

Niveau de ressources :

Revenus d'activités (emploi, stage)	Indemnités de chômage	Allocation Adultes Handicapés	RMI	API	Attente avantages ou rémunérations	Sans ressources	Autres	Total
22	24	2	2	3	2	216	1	272



A noter :

☞ Cet item illustre bien le fait que nous sommes jour après jour confrontés à un public en grandes difficultés. La grande majorité ne dispose d'aucune ressource. Les revenus liés à une activité proviennent de stages ou de contrats aidés voire intérimaires généralement de courte durée. Les indemnités qui peuvent intervenir après l'arrêt de l'activité sont elles aussi très temporaires. Souvent la période d'activité a été insuffisante pour ouvrir le droit à une allocation ASSEDIC, lorsqu'il ne s'agit pas d'emplois non déclarés. En effet la population des jeunes apparaît relativement employable pour des tâches de courte durée (quelques mois ou quelques semaines) et facilement licenciable. « L'expression d'intérimaire permanent n'est pas un mauvais jeu de mots ». C'est la débrouille marquée par incertitude du lendemain et l'obligation de vivre «au jour la journée ». C'est aussi l'entrée dans la délinquance, trafics divers et vols, toute ressource illicite non exploitable pour une demande d'insertion.

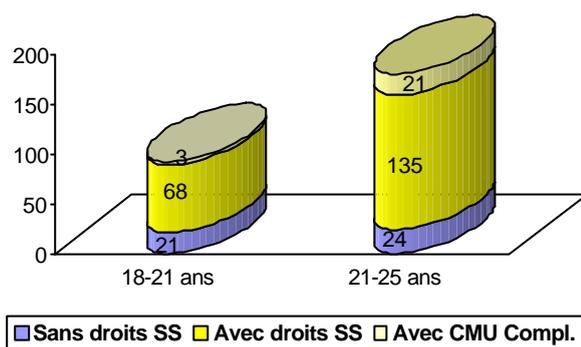
☞ ... « Le problème, c'est qu'il y a un nombre croissant de jeunes qui vivent dans des conditions très difficiles. Je ne suis donc pas persuadée aujourd'hui que la mise à l'écart des jeunes du RMI reste aussi fondée qu'on le croyait au début, parce que l'expérience a prouvé que les dispositifs substitutifs ne sont pas adéquats »³⁸.

³⁸ J.M. BELORGEY, Rapporteur du Projet de Loi Relative au RMI, Le MONDE du 1^{er} décembre 1998.

1.4.5. L'estime de soi:

La santé et la protection sociale.

	Jeunes 18 à 21 ans	Jeunes 21 à 25 ans	TOTAL
Sans droits Sécurité Sociale	21	24	45
Avec droits Sécurité Sociale	68	135	203
Avec CMU Complémentaire	3	21	24



A noter :

☞ Cet item recueilli sur une base déclarative ne reflète pas exactement la vérité, ces jeunes étant en termes administratifs dans l'approximation en ce qui concerne leurs droits sociaux. Lorsqu'on engage un suivi, on s'aperçoit rapidement de la nécessité de l'instruction d'une couverture sociale depuis la loi de 1993, puis la loi CMU mais avec néanmoins la nécessité de faire valoir ces droits en constituant les dossiers administratifs nécessaires.

Si l'on se réfère à la définition de la santé par l'Organisation Mondiale de la Santé.

« pour parvenir à un état de complet bien être physique, mental et social, l'individu ou le groupe doit pouvoir identifier et réaliser ses ambitions, satisfaire ses besoins et évoluer avec son milieu ou s'y adapter. La santé est donc perçue comme une ressource de la vie quotidienne et non comme but de la vie ; c'est un concept positif mettant l'accent sur les capacités physiques. La promotion de la santé ne relève donc pas seulement du secteur de la santé (...) son ambition est le bien être complet de l'individu ». (...)

- ☞ du manque d'hygiène corporelle et vestimentaire ;
- ☞ du déséquilibre alimentaire, tant dans les apports nutritionnels que le rythme ;
- ☞ de la poly-toxicomanie (les boissons fortement alcoolisées, les médicaments dont les quantités dépassent largement la pharmacopée, les toxiques illicites : haschich, crack, ecstasy..., tout ceci mélangé pour se casser, se déchirer ;
- ☞ du manque de sommeil ;
- ☞ de la violence, les bagarres, les coups de couteau... ;
- ☞ de la misère physique, psychologique, sexuelle et la santé mentale.

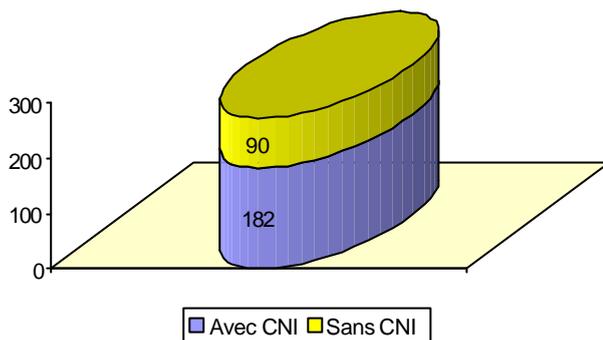
« C'est plus une désespérance qu'une vraie dépression. Un refuge dans l'inhibition, un refus de penser et de sentir. Un tel déni de situation rend très difficile la prise de contact qui serait le constat d'un avenir sans objet, d'un passé d'échec et d'un présent insupportable »³⁹.

³⁹ La Progression de la Précarité en France et ses effets sur la santé » Rapport du Haut Comité de la Santé Publique, Edition ENSP, p. 202.

Situation administrative :

Carte nationale d'identité

Avec CNI	182
Sans CNI	90
Total	272



A noter :

☞ l'absence de Carte Nationale d'Identité est pour nous un marqueur fort des difficultés de ces jeunes, de leur degré de désinsertion...

En termes psychologiques, la CNI marque la structuration de l'individu, la conscience de l'appartenance au groupe.

Ce recueil de données est établi sur une base déclarative (nous ne contrôlons pas les identités)... Force est de constater que certains jeunes ne possèdent pas effectivement de CNI, et ce pour diverses raisons (vol, perte....).

☞ quant aux autres justificatifs pourtant indispensables pour l'ouverture des droits sociaux, les démarches pour les obtenir semblent des obstacles insurmontables qui nécessitent le soutien des travailleurs sociaux.

« Si tu peux prouver que tu travailles, tu peux accéder au logement ; pour pouvoir travailler, il faut être propre et en bonne santé, pour être en bonne santé, il faut être hébergé correctement ; pour être hébergé il faut de l'argent, pour avoir de l'argent et encore pas beaucoup, il faut travailler ou avoir 25 ans... même si cette chaîne est caricaturale dans son exposé, beaucoup de ses éléments sont souvent la source d'impossibilité d'agréer efficacement »⁴⁰.

Très souvent ces éléments s'accumulent dans l'itinéraire du jeune et provoquent le sentiment d'être dans une impasse, quant à l'effet filière ou la prédestination, il a été pendant un temps, affirmé que « cela pouvait arriver à tout le monde », certes, mais sans doute pas avec la même probabilité.

Incontestablement l'étude de la population elle-même nous renvoie au contexte de l'exclusion et de la désaffiliation.

⁴⁰ François CHOBEAUX, opus déjà cité, p. 70.

Tant les études sociologiques, la prise de conscience des pouvoirs publics qui trouve sa concrétisation dans la loi d'orientation de lutte contre les exclusions que les observations et constats empiriques de terrain associent le phénomène d'errance, vagabondage des temps modernes, au contexte de l'exclusion, de la désaffiliation sociale.

L'errance chez les jeunes a pris une dimension quantitative d'une part et sociétale d'autre part qui a conduit dès 1995 le Ministère des Affaires Sociales à initier un programme de recherche complété localement, sur la base du volontariat, par des démarches de type diagnostic-action. La DDASS de l'Hérault entre 1997-1998 s'est impliquée comme site pilote et le SAO s'est associé avec d'autres partenaires à cette démarche.

Ceci a été pour l'équipe des travailleurs sociaux et moi-même l'occasion d'analyser plus avant le public qui s'adresse quotidiennement à nous ainsi que les pratiques et modalités d'intervention sociale.

Ces jeunes de 18 à 25 ans représentent le quart de la population totale accueillie, au cours d'une année. Ils se trouvent dans une situation encore plus cruciale car ils n'accèdent pas au dernier recours de la protection sociale que constitue le Revenu Minimum d'Insertion tant au niveau du « minimum pour vivre » que du dispositif d'insertion. De même, les dispositifs de droit commun spécialisés pour l'insertion des jeunes comme la Mission Locale d'Insertion, les opérateurs du programme TRACE, les organismes de formation...ne peuvent intégrer certains en raison du cumul de difficultés qu'ils présentent.

Les jeunes dont il est question ici sont, pour la plupart, déjà enfoncés dans le processus de la désaffiliation.

- ☞ Ils sont en rupture familiale, scolaire... ;
- ☞ Ils sont installés dans une errance autant géographique que psychologique ;
- ☞ Ils vivent en squat ou chez des copains de circonstance ;
- ☞ Ils vivent dans l'immédiateté et la non-contrainte, le refus ou l'ambivalence vis-à-vis de la société ;
- ☞ Ils vivent dans un contexte de violence, de misère physique et psychique souvent pour cause de (poly)toxicomanie ;
- ☞ Ils vivent sans ressources « légales » ;

Peu à peu, l'errance est devenue sédentarisation, clochardisation, sur un lieu, dans un mode de vie et d'économie parallèle.

Aussi, la prise en charge proposée par le SAO qui s'appuie sur des prestations d'urgence sociale en termes d'orientation, d'accès aux droits... est une réponse ponctuelle, séquentielle qui reste palliative, en conséquence partielle, inadaptée et imparfaite pour ce public qui nécessite un accompagnement à plus long terme.

Il est nécessaire de rechercher les moyens d'adapter la mission du SAO à une nouvelle dimension de prise en charge. Mandatée par l'association ISSUE, j'ai initié un projet de réorganisation en vue de favoriser l'insertion des jeunes de 18 à 25 ans, en errance.

Il s'agit de trouver les modalités d'une intervention adaptée à ce public pour engager des itinéraires d'insertion et leur permettre un retour vers la citoyenneté.

D'emblée une double contrainte apparaît :

- ☞ développer un accompagnement social global pendant d'une exclusion multiforme,
- ☞ créer les conditions de l'adhésion du jeune à son propre avenir.

J'ai pris pour hypothèse de réorganiser CORUS-SAO en mettant en place un outil spécifique d'accompagnement essentiellement fondé sur la double compétence des protagonistes :

- ☞ compétence sociale ;
- ☞ compétence professionnelle.

Ce projet de réorganisation pour développer, à moyens constants donc en redéploiement de la structure, une intervention adaptée aux nouveaux besoins repérés fait l'objet de la seconde partie de ce document.

On n'est pas sérieux quand on a dix-sept ans et qu'on a des tilleuls verts sur la promenade...

Arthur RIMBAUD

SECONDE PARTIE

**Construire une réponse adaptée:
Réorganiser le Service d'Accueil et d'Orientation pour favoriser l'insertion des jeunes
en errance.**

L'errance des jeunes est multiple... le Service d'Accueil et d'Orientation est confronté quotidiennement à ses nombreuses déclinaisons. Il s'agit, pour nous, d'une population spécifique, issue en majorité des banlieues difficiles... Ce public est de plus en plus jeune, certains sont à peine majeurs..., lorsqu'ils le sont.

Ce public n'est sans doute pas nouveau, ces jeunes et leurs attentes sont connus des équipes de prévention spécialisée, dans les cités mais leurs ruptures les amènent vers les services d'urgence sociale qui doivent s'adapter à leur comportement. En parler est délicat... La description élaborée en première partie est trop synthétique pour faire état de l'ensemble des processus économiques, psychologiques, relationnels, sociétaux qui interfèrent. Il ne s'agit pas de tomber dans une catégorisation mais de définir des tendances du phénomène d'errance chez les jeunes qui, quotidiennement, interroge le champ médico-social. Cette étude de besoins, cette connaissance du public préside à ma volonté d'adapter les services rendus, souci permanent d'une fonction de direction.

Ils sont d'un contexte socio-économique difficile, de familles, elles-mêmes, en difficulté. Ils désirent quitter leur environnement au sein duquel ils se sentent enfermés, en stagnation ou en danger. Ils s'en vont à la recherche d'un Eldorado où ils espèrent renaître et s'autonomiser. Il s'agit parfois d'un départ initiatique, l'approche de nouvelles expériences, la recherche d'une aventure... Cela commence souvent l'été, par l'errance festivalière. Lorsque celle-ci perdure, on se perd... Certains atteignent le point de non retour, le moment où la souffrance a pris le pas sur l'exaltation.

L'image médiatique des villes, le bouche à oreille, le phénomène de groupe (la bande, le clan, la tribu) sont les ingrédients du voyage. Au début l'errance est souvent liée à la volonté affichée d'une insertion ordinaire. Il n'y pas de revendication de marginalité mais, au contraire, une demande de normalité sociale : «... du boulot et un appart, comme tout le monde... ». C'est ensuite, lorsque le jeune s'installe dans un processus de marginalisation que les choses se gâtent.

Les interventions dans le domaine de l'urgence sociale se sont développées : SAMU sociaux, médiation de rue, accueil de jour, SAO... et leurs intervenants différemment sollicités selon leur rôle et leurs fonctions respectives mais aussi le moment de leurs interventions - le jour, la nuit - et le contenu de ces interventions, lien social, aide matérielle, accompagnement. La coordination territoriale et fonctionnelle se doit d'être renforcée pour éviter de doubler des aides possibles et à l'opposé laisser du vide.

L'Association ISSUE a pris part au dispositif de veille sociale et d'une manière plus large à la lutte contre les exclusions. La recherche et le développement de réponses adaptées pour favoriser l'insertion des jeunes en errance sont des préoccupations de plusieurs années qui ont trouvé une première ébauche en 1995, à titre expérimental dans le cadre d'une convention avec le Fonds d'Aide aux Jeunes de Montpellier.

Je pense qu'il faut intervenir de manière coordonnée pour enrayer la désocialisation, même si la gestion de ce risque ne peut être exhaustive. La dimension de l'exclusion étant multiforme, l'intervention ne peut être que globale et appelle d'autres modalités de mise en œuvre pluri-professionnelles, multi-partenariales, en réseau.

La seconde partie est consacrée à la présentation du projet mis en œuvre, c'est-à-dire la réorganisation du Service d'Accueil et d'Orientation en modules d'intervention. A partir des moyens existants qui vont être détaillés et que j'ai utilisés en redéploiement, j'indiquerai comment j'ai pu mettre en place un pôle pour l'insertion des jeunes en errance.

A partir des constats, tant au sujet des publics que des dispositifs, énoncés en première partie, j'ai recherché comment adapter la mission du SAO pour développer une offre d'insertion, donner sens à la prise en charge, accompagner la sortie de l'errance.

Au-delà des moyens techniques et financiers, il s'agit d'utiliser les potentialités de chacun, des usagers comme des intervenants sociaux.

Les équipes ne peuvent poursuivre ce travail difficile sans implication et sans soutien institutionnel.

J'exposerai la politique de gestion des ressources humaines que je conduis et comme, l'anticipation, la participation et l'espérance sont aussi des moteurs de l'organisation, je terminerai par un début d'évaluation des services rendus ainsi que par nos perspectives.

2.1. Les moyens disponibles : la trilogie, hommes.- moyens – organisation.

Dans notre secteur d'intervention, les budgets ne sont pas pérennes mais leur attribution est négociée annuellement.

Après avoir recherché avec l'autorité de contrôle, la DDASS de l'Hérault, la possibilité de dimensionner et de stabiliser l'outil SAO face aux besoins du public reçu dans le cadre de l'urgence sociale, j'ai proposé d'optimiser ces moyens en les affectant par pôles d'intervention en vue de :

-  Elargir la mission au-delà de l'urgence sociale ;
-  Développer des pôles d'expertise.

En effet, malgré les qualifications et les savoir-faire acquis, il est devenu quasiment impossible pour les équipes de maîtriser l'ensemble de la réglementation d'aide sociale, les mesures et les dispositifs d'insertion multiples et complexes : droits sociaux, accès à la santé, au logement, à l'insertion socio-professionnelle sans compter les aides des réseaux humanitaires et caritatifs.

L'objectif prioritaire de cette réorganisation est de développer un pôle pour l'insertion des jeunes en errance.

Le challenge étant de réaliser cette opération à moyens constants.

2.1.1. Les forces en présence.

Le fonctionnement du SAO repose sur la collaboration de vingt-cinq personnes. Ainsi, le service peut fonctionner, du lundi au vendredi, de 8H à 19H. Cette ouverture au public, hors les fins de semaine, pourrait paraître insuffisante, mais je rappelle que le SAO participe au maillage que constitue le dispositif de veille sociale. Le service travaille en partenariat et en complémentarité avec d'autres structures : 115, SAMU social, hébergement d'urgence, asiles de nuit... pour assurer une continuité d'accueil.

Tableau récapitulatif de l'effectif CORUS SAO – octobre 2000.

Fonction	Agents	ETP	Qualification
Direction			
Directrice	Poste mutualisé avec* CHRS et Boutique		DEAS – DSTS CAFDES en cours
Directeur adjoint	1	1	DEFA - 3eme cycle Universitaire en cours
Administration			
Secrétaires	2	1.8	BAC G1
Gestion informatique	1	0.5	DUT Informatique
Gestion			
Comptable	1	1	BTS Comptabilité
Service Socio-éducatif			
Psychologue	1	0.5	DESS Psychologie clinique
Assistants Sociales	2	2	Diplôme d'état
Educateurs Spécialisés	5	4.8	Diplôme d'état
Conseillère en ESF	1	1	Diplôme d'état
Animateur	1	1	DUT Carrières Sociales
Moniteur éducateur	1	1	CAFME
Hôtes d'accueil et de médiation	4	3.35	BAC à BAC+2
Infirmiers mis à disposition	4	0.5	Diplôme d'état
Services Généraux			
Agent d'entretien	1	0.5	Sans
TOTAL	25	18.95	

*Non comptabilisé dans l'effectif SAO.

Quelques commentaires s'imposent pour compléter cette présentation :

☞ cette équipe s'est développée notablement au cours des cinq dernières années (en 1995, trois postes de travailleurs sociaux, un chef de service (moi-même) et les fonctions d'administration, de gestion et d'accueil tenues par des agents recrutés en CES);

- reste, néanmoins, des postes en contrats aidés car non budgétisés. L'utilisation des mesures Contrat Emploi Jeune(CEJ) est un plus en termes de stabilité mais aussi de compétence ;
- création d'un poste d'entretien plutôt que le recours à une prestation de service ;
- statut selon les accords collectifs SOP CHRS et Services d'Accueil et d'Orientation ;

- équipe plutôt jeune, moyenne d'âge : 34 ans ;
- équipe socio-éducative au sens strict, moyenne d'âge : 31 ans. L'essentiel des travailleurs sociaux est recruté sur un premier poste en raison de l'absence de candidature plus expérimentée et des limites financières imposées par le montant des subventions qui oscillent entre 200 et 250 KF par poste. Ceci oblige à une double attention : la nécessité de veiller à l'adaptation au poste de travail, à l'absence de distance des jeunes professionnels qui nécessite, en interne, de compléter leur formation ;
- augmentation rapide et importante des charges de personnel, en lien avec le GVT ;
- taux d'encadrement, de 350 prises en charge environ, par intervenant social ;

☞ la charge de travail est répartie en fonction des missions du SAO et s'étire de l'accueil d'urgence à l'accompagnement social, celui-ci se déclinant en fonction de la capacité d'offre d'insertion, des difficultés rencontrées et de la participation de l'intéressé à sa propre prise en charge ;

☞ la répartition interne montre, malgré la nécessité d'une logistique importante, indispensable en raison du nombre d'usagers, que l'effort porte sur la prise en charge sociale (58 % de l'effectif) ;

☞ l'équipe est mixte : sur les 9,8 ETP de travailleurs sociaux : cinq hommes et cinq femmes. Elle est aussi pluridisciplinaire comme l'indiquent les qualifications initiales ;

Au sujet de la qualification, d'une manière plus générale, je me suis attachée, au fur et à mesure des recrutements, à faire coïncider les diplômes (donc une formation suivie) avec les fonctions prédéfinies du poste à occuper. Globalement, la qualification correspond à la fonction. De plus, les bilans d'évolution annuels que j'ai instaurés, en 1998, permettent une véritable relation individuelle d'évaluation des capacités, en raison de la taille des équipes ;

☞ les infirmiers sont mis à disposition des CHRS et structures d'urgence, dans le cadre du Plan Départemental d'Accès aux Soins des plus Démunis. Une attention particulière doit être portée, en termes de cohésion d'équipe ;

☞ un point important, tant pour l'équipe que pour la direction, est la décision prise, en concertation avec l'association d'une part, et les représentants du personnel d'autre part, d'embaucher un directeur adjoint, dans le cadre des recrutements liés à l'Aménagement et la Réduction du Temps de Travail. En effet, l'accord interne, signé en octobre 1999, prévoyait, au regard de l'effectif à cette date, le recrutement d'un poste temps plein (réduction de 10% du temps de travail et compensation par embauche de 6%) ;

D'emblée, le choix de ce recrutement s'est porté sur "le secteur social" de l'établissement.

☞ les constats, au cours des dernières années de l'augmentation tant des demandeurs que des intervenants, président à ce choix partagé du renforcement de l'encadrement.

La délégation, prioritairement, confiée au directeur adjoint est l'encadrement technique de l'équipe socio-éducative de CORUS-SAO. Je compte sur l'instauration d'un travail d'équipe de direction efficace, avec ce nouveau et proche collaborateur, pour consolider le dispositif et poursuivre les développements d'actions, en particulier, sur le secteur carencé de la prise en charge et de l'insertion des jeunes en errance, de 18 à 25 ans.

2.1.2. La quête des financements, des moyens qui restent aléatoires :

La loi du 29 juillet 1998 d'orientation et de lutte contre les exclusions et, en particulier, les perspectives offertes en termes de possible pérennisation des structures d'urgence sociale se font attendre tout comme la prévision d'une évaluation à deux années de mise en application⁴¹. Le mode de financement par subventions oblige le directeur d'établissement à des montages financiers complémentaires et complexes. Ceci oblige à développer, au sein

⁴¹ Dans le Département de l'Hérault les premières tables rondes sur le sujet sont prévues en octobre / novembre 2000

des associations gestionnaires, des compétences en matière de montage de dossiers, de négociation et nécessite l'élaboration de tableaux de bord spécifiques au suivi des financements pour s'assurer de la continuité des actions et, le cas échéant, anticiper sur une éventuelle rupture de financement.

La complexité et, parfois, l'inadaptation des exigences de conformité aux cadres administratifs fixés pour bénéficier des financements au titre de la délégation d'actions publiques ⁴² appellent en permanence des ajustements.

Le budget total du SAO est, pour l'année 2000, à hauteur de 4 466 KF.

Je vais présenter, succinctement, les différentes subventions qui composent ces ressources.

Les contributions DGF - CHRS :

En quelque sorte, des pionniers de la mutualisation en matière de constitution de SAO!

La circulaire DAS du 14 janvier 2000 relative à la campagne budgétaire des CHRS rappelle : « ... des structures ne comportant pas d'hébergement (SAO, accompagnement social, ateliers) pourront être créées dans la mesure où elles seront juridiquement rattachées à un CHRS et où elles rempliront les conditions évoquées au paragraphe I c'est à dire les publics ciblés comme prioritaires : les familles et les adultes seuls avec enfants, les jeunes très désocialisés et sans ressources, les personnes toxicomanes et dépendantes aux substances psycho-actives... ».

La contribution du CHRS Regain permet le financement de deux postes de travailleurs sociaux (une assistante sociale – un animateur) et un demi-poste administratif.

Le montant de la délégation DGF – CHRS s'élève à 540 KF.

Comme précisé dans la convention de décembre 1992, il s'agit d'assurer la mission d'accueil, d'orientation et d'accompagnement des itinérants (ex-SAOI), mutualisée avec le CHRS ISSUE.

La contribution du CHRS ISSUE est concrétisée par la mise à disposition d'un poste d'éducateur spécialisé pour un montant de 240 KF.

Il s'agit de contribuer à la mission d'accueil d'urgence prévue par la convention du CHRS ISSUE, entérinée par l'autorité de contrôle.

Les subventions d'action sociale de l'Etat du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, sont destinées à financer des actions de lutte contre l'exclusion, en direction des personnes sans résidence stable.

La ligne budgétaire 46-81 finance :

- ☞ le fonctionnement de la mission SAO pour 2100 KF ;
- ☞ 125 mesures d'appui social individualisé (mesures ASI) pour 500 KF ;
- ☞ la médiation de rue, dont le projet de mise en œuvre s'inscrit dans le cadre du Contrat de Ville et fait suite au diagnostic relatif à l'errance des jeunes. Cette convention prendra effet en

⁴² Par exemple le BP de l'action et la subvention allouée ne correspondent pas ce qui oblige l'établissement à représenter un budget pour obtenir l'aval de la Trésorerie Générale.

Novembre 2000, le montant de la subvention est de 250 KF (pour le recrutement d'un poste d'éducateur spécialisé).

Une subvention émergeant au plan départemental d'accès aux soins des plus démunis pour la mise en œuvre d'une permanence médico-sociale pour un montant de 250 KF ;

Toujours dans la domaine de la santé, *une subvention* pour le fonctionnement d'un atelier «santé des Jeunes » sur un programme co-financé par la direction Générale de la Santé (DSG) et la Fondation de France pour un montant de 32 KF.

Cet ensemble de délégations permet de financer des charges de personnel à hauteur de sept postes de travailleurs sociaux et les crédits d'action sociale de l'Etat sont encadrés par une convention triennale renouvelée en 2000⁴³.

Une subvention du Fonds d'Aide aux Jeunes de Montpellier (FAJ) pour mettre en œuvre 60 mesures d'accompagnement social pour des jeunes en très grande difficulté et/ou en errance. Ce dispositif a été mis en place en 1995, d'abord à titre expérimental. C'est le point d'appui du pôle pour l'insertion des jeunes en errance que je présenterai plus loin. L'alloué s'élève à 200 KF pour l'embauche d'un 0,8 ETP d'éducateur spécialisé.

Les contrats aidés par l'Etat :

- ☞ contrats emploi consolidés pour les postes de deux secrétaires, un hôte d'accueil et un agent d'entretien ;
- ☞ contrats emploi-jeune⁴⁴ pour les postes d'hôte d'accueil et de médiation sociale. Ici, l'aide de l'Etat est complétée par une aide du Conseil Général de l'Hérault ;
- ☞ les aides de l'Etat et les provisions pour l'ARTT (gel du point, gel de l'ancienneté, l'aide forfaitaire...) qui ont permis de dégager le poste de directeur-adjoint.

Pour être exhaustive sur le plan des moyens financiers et des diverses ressources qui constituent le budget total du SAO, je devrais citer quelques produits accessoires dont le détail est présenté en annexe III.

Ces modalités de financement obligent les responsables de ce type de structure à développer des capacités d'expertise dans le domaine du montage de dossiers financiers mais cette contrainte amène à interroger régulièrement la pertinence des actions que nous engageons.

Au-delà des charges de personnels qui représentent 81% du budget puisque nous proposons essentiellement des services et non des prestations matérielles, les financements couvrent, bien évidemment, les charges de fonctionnement.

⁴³ Circulaire du 29 mai 1997.

⁴⁴ La loi N°97/940 du 16 octobre 1997 relative au développement d'activité pour l'emploi des jeunes a permis de créer dans les services ces postes «nouveaux emplois-nouveaux services » et ainsi de développer une véritable fonction d'accueil social.

Je n'en reprendrai pas le détail mais je voudrais pointer deux outils indispensables pour la mise en œuvre de notre mission : les locaux et le matériel informatique.

Les locaux de CORUS–SAO sont implantés à la lisière de l'Ecusson, c'est à dire le cœur du vieux MONTPELLIER (mais au-delà néanmoins, des frontières délimitées par l'arrêté anti-mendicité). Cette implantation géographique est une donnée très importante sachant que les personnes SDF se regroupent dans les centres ville pour y faire la manche, entre autres activités.

Nous sommes situés à quelques centaines de mètres des gares ferroviaire et routière, de la Préfecture, des Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) et d'Allocations Familiales (CAF), l'Agence Nationale Pour Emploi (ANPE), le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), les Agences de la Direction de la Solidarité Départementale (DSD)...C'est une situation stratégique pour éviter l'absurdité des déplacements qui entretiennent la déambulation.

- ☞ Les locaux s'organisent en «L » autour d'une cour où ont été installés des toilettes, une fontaine et des banc sous le platane.
- ☞ La cour est déjà un outil pour l'accueil. Elle a une double utilité :
 - être l'interface entre la rue et l'intervention sociale. Chacun peut demeurer dans la cour sans pousser la porte du hall d'accueil, simplement pour s'y reposer ou attendre un copain. Il suffit d'y respecter les autres personnes et les lieux.
 - gérer la cohabitation avec le voisinage et la tranquillité publique du quartier. Nous y sommes particulièrement attentifs pour prévenir toute tension avec les habitants et le comité de quartier. Nous proposons à nos usagers de s'installer dans la cour plutôt que de stationner dans la rue. C'est le travail de premier accueil, de contact qui est assuré par un des hôtes d'accueil et de médiation sociale.

Le matériel informatique : en 1997, j'ai pu obtenir par la DDASS de l'Hérault une subvention pour l'acquisition de matériel informatique. Nous ne pouvions plus continuer le comptage manuel pour élaborer nos statistiques et divers rapports d'activité (autant de subventions, autant de compte-rendus d'activité et financiers).

- ☞ Par ailleurs, la DDASS a initié une réflexion, en 1998, pour la mise en place dans les CHRS et services d'urgence d'un même outil de recueil d'information. Un logiciel a été retenu mais son adaptation à la fonction SAO n'est pas encore terminée. D'une manière générale, le passage à l'ère informatique dans le domaine social est un travail de longue haleine.
- ☞ Au-delà de l'adaptation technique, il est nécessaire d'aplanir les résistances tant des publics que des personnels, de former, de s'adapter au changement. L'équipe s'est néanmoins engagée dans ce vaste chantier.

Je souhaitais, en préalable, présenter les points essentiels sur lesquels l'organisation prend appui : ce sont des hommes et des femmes – une équipe – des moyens financiers, des lieux et des outils de facilitation.

Accueillir l'errance est synonyme, au quotidien, de précarité, incertitude, jonglage comme la vie de ceux qui viennent vers nous.

C'est aussi assistance au sens littéral de «se tenir auprès », accompagnement, tolérance.

2.1.3. De l'empilement des mesures à une organisation modulaire :

Le budget du SAO est constitué de multiples subventions ou délégations destinées à mettre en œuvre une mission qui s'appuie sur trois phases d'intervention : l'accueil – l'orientation – l'accompagnement de personnes sans domicile.

Depuis sa création en 1993, le dispositif s'est développé en recherchant des sources de financement avec un objectif essentiellement quantitatif : constituer, face au nombre des demandes légitimes des personnes reçues, une équipe de travailleurs sociaux, au plus juste, dimensionnée aux besoins exprimés.

Les différents crédits attribués à la lutte contre les exclusions et auxquels la structure peut émarger ont permis la constitution d'une dizaine de postes de travailleurs sociaux chargés d'intervenir auprès d'une population très hétérogène, de manière polyvalente et globale pour traiter l'ensemble de la problématique de l'errance : rapidement nous nous sommes confrontés à la limite de cette polyvalence intégrale.

L'empilement des différentes conventions ne pouvait suffire, il fallait une réflexion sur l'organisation.

Il m'est apparu opportun de créer des pôles d'intervention, en quelque sorte des pôles «d'experts » tout en gardant la transversalité de notre mission.

De fait, se sont dessinés trois domaines d'intervention :

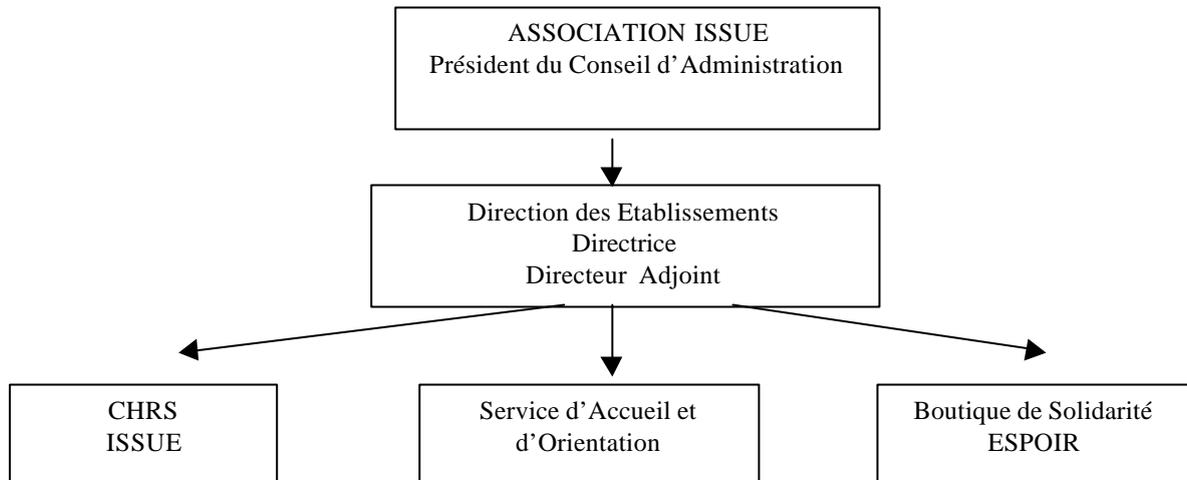
☞ **Le pôle santé** pour l'accès aux droits à la protection sociale et l'accès aux soins pour au moins ouvrir la voie. Ensuite tout un travail d'accompagnement pourra éventuellement s'engager. Plus que les autres domaines de l'insertion, il touche l'intime, ce que l'on nie (l'alcool, la drogue), l'image de soi... mais aussi les pathologies graves (VIH, hépatites...).

☞ **Le pôle des plus de 25 ans** pour qui le Revenu Minimum d'Insertion arrive au moins en dernier recours, permettant d'obtenir un minimum de ressources et l'accès à un dispositif d'insertion, élaboré dans le cadre du Plan Départemental d'Insertion avec des actions spécifiques pour le logement, l'emploi...

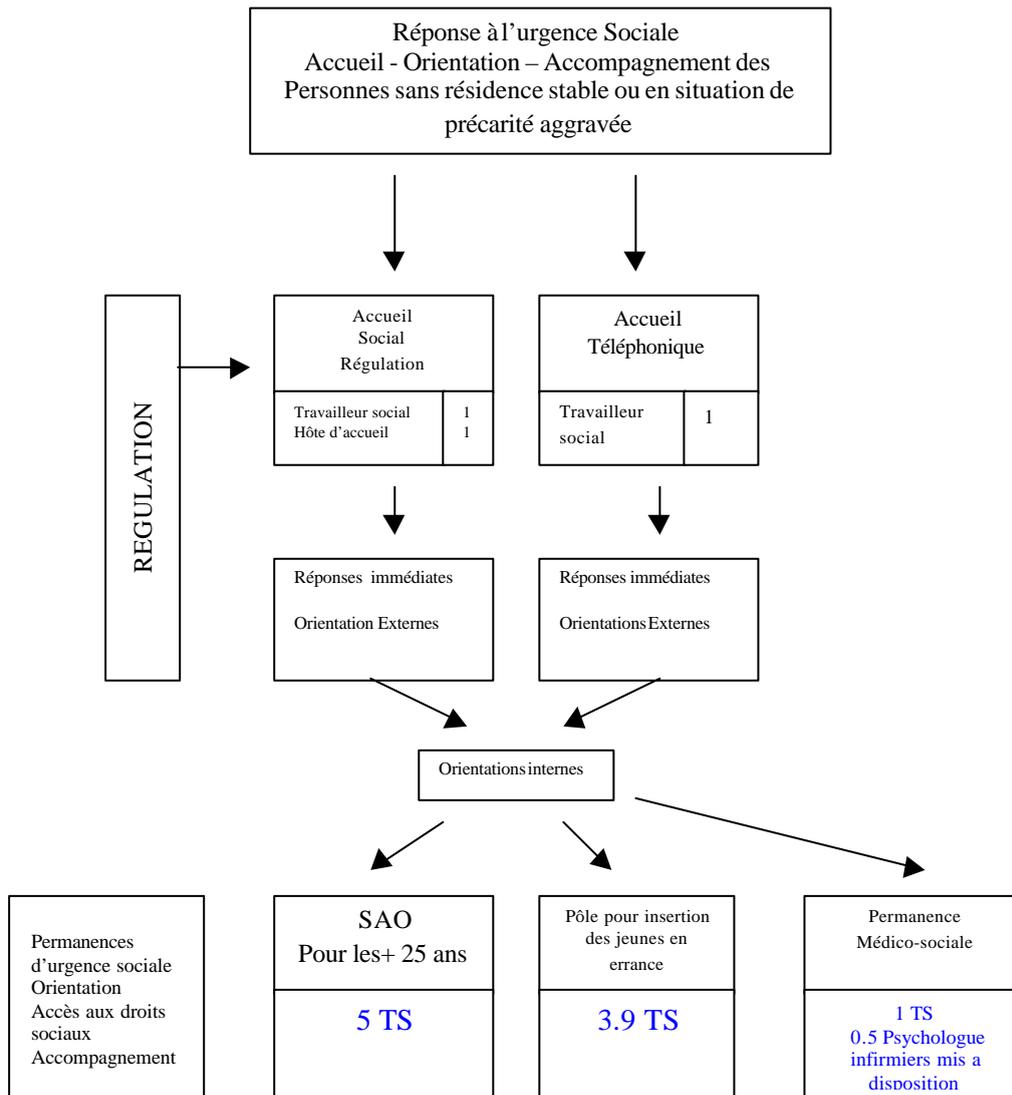
☞ **Le pôle des moins de 25 ans** pour lesquels l'offre d'insertion reste inadaptée, dont la problématique sociale est la plus complexe, la plus lourde.

Une représentation graphique suit. Elle tente de montrer de façon simplifiée la configuration actuelle du SAO après la mise en place de l'organisation modulaire.

Présentation de l'organisation



Initiatives – co-partenaires : CHRS ISSUE, CHRS REGAIN
 Animation gestion : Association ISSUE



Les jeunes en errance apparaissent à ce jour comme un groupe particulièrement fragilisé. Les travaux du diagnostic relatif à l'errance des jeunes que nous avons évoqués en première partie, les travaux actuellement conduits dans le cadre de la rénovation du schéma départemental des CHRS, les constats empiriques mais quotidiens des opérateurs de terrain montrent qu'il est urgent d'intervenir.

L'association laisse l'initiative aux situations d'urgence sociale mais c'est avec son aval et aussi le soutien de l'autorité de contrôle que nous avons élaboré, dès le début de l'année 2000, un projet d'accompagnement des jeunes en errance ayant pour objectif d'aider ce public à s'inscrire dans une démarche d'insertion.

Il s'agit de mettre en œuvre une logique de pilotage par la demande en rompant avec une logique de pilotage par l'offre et ainsi d'améliorer le service rendu.

Après avoir défini les moyens à y affecter, je présenterai les points de ce projet d'action.

2.2. Le pôle pour l'insertion des jeunes en errance.

L'incertitude et l'instabilité des financements, en particulier en phase expérimentale, est une constante. Même si d'évidence, elle ne facilite pas l'installation de rapports socio-éducatifs nécessitant une projection dans la durée et l'avenir, il n'en demeure pas moins que le secteur associatif doit rester moteur du développement de l'action sociale.

2.2.1. Initialisation :

En 1995, l'Association ISSUE a passé convention avec le Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ) de MONTPELLIER pour l'accompagnement de soixante jeunes de 18 à 25 ans en grandes difficultés sociales. Cette action a démarré en juin 1995 et a été reconduite, chaque année, jusqu'à présent dans le cadre du SAO.

Le public visé est défini comme des jeunes en situation d'exclusion sociale, sans résidence stable.

L'objectif de cette action est de favoriser des parcours individualisés d'insertion.

Les services rendus sont :

- ☞ un accueil, une écoute ;
- ☞ une aide matérielle, si nécessaire, dont les aides financières du FAJ ;
- ☞ une réponse en matière d'hébergement ;
- ☞ un accompagnement pour l'accès au droit commun dans les domaines des ressources, de la protection sociale, de la santé, du logement, de la formation, de l'emploi.

Les Fonds d'Aides aux Jeunes s'adressent aux jeunes de 18 à 25 ans, de nationalité française ou résidents réguliers en France qui connaissent de grandes difficultés d'insertion sociale et/ou professionnelle et qui ont besoin, soit d'un secours d'urgence, soit d'une aide financière dans le cadre d'un projet d'insertion et d'une orientation vers d'autres dispositifs (formation professionnelle, entreprise d'insertion...).

Les textes prévoient la possibilité de financer des actions collectives dans la limite de 20 % de la totalité des fonds. C'est dans ce cadre qu'avec d'autres opérateurs, le SAO a été conventionné. Le fonds local de Montpellier est financé à parité par l'Etat, le Conseil Général de l'Hérault et la Ville.

L'objectif est de favoriser une démarche d'insertion sociale et professionnelle, responsabiliser les jeunes et les aider à acquérir une autonomie sociale. Mais la durée de la mesure d'accompagnement est de 3 mois renouvelable une fois ce qui est, en fait, très court.

Institués en 1989 et redéfinis par le décret n° 93-671 du 27 mars 1993 et la circulaire du 25 juin 1993 du Ministère des Affaires Sociales, de la Santé et de la Ville, ses caractéristiques sont les suivantes :

- ☞ obligation de création dans chaque département ;
- ☞ souplesse dans la mise en œuvre ;
- ☞ soutien particulier aux jeunes proches ou en situation d'exclusion.

Plus récemment, la circulaire du 20 mai 1999 prévoit l'utilisation des FAJ dans le cadre du programme TRACE.

Après quelques années de fonctionnement de la convention d'accompagnement, nous sommes persuadés de la potentialité d'un grand nombre de ces jeunes, si ce n'est à s'insérer au sens habituel du terme, tout au moins à trouver une certaine stabilité, eu égard à leur situation de désocialisation.

637 jeunes accueillis en 1999, 60 mesures d'accompagnement : nous avons recherché les moyens d'augmenter notre capacité d'accompagnement tant en nombre de mesures qu'en qualité d'intervention.

La conjonction des conclusions du diagnostic relatif à l'errance des jeunes dans le département de l'Hérault et particulièrement à Montpellier, le renforcement des crédits d'action sociale de l'Etat pour la lutte contre les exclusions, l'expérience que nous avons acquise dans la prise en charge de ce public spécifique, nous a permis de nous positionner pour négocier et obtenir de nouvelles mesures d'accompagnement, cette fois dans le cadre de l'Appui Social Individualisé.

La loi du 29 juillet 1998 de lutte contre les exclusions prévoit dans son article IV, le droit « à un nouveau départ » pour tout chômeur âgé de 16 à 25 ans ou tout chômeur de longue durée par le biais d'une formation, d'un appui individualisé ou d'un parcours vers l'emploi.

La mesure ASI, déjà réglementée dans le cadre des circulaires du 5 mai 1995, a fait l'objet d'une actualisation le 11 décembre 1998 par une note commune élaborée par la Direction de l'Action Sociale, la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle et la Direction Générale de l'Agence Nationale pour l'Emploi.

A la différence des prestations centrées exclusivement sur un appui à la recherche d'emploi, l'ASI est un accompagnement global associant insertion sociale

et insertion professionnelle. L'ASI est destiné aux personnes les plus en difficulté qui peuvent cumuler des problèmes de tous ordres : santé, logement, endettement, familiaux... qui bloquent leur démarche vers l'emploi ou qui éprouvent des difficultés pour s'y maintenir.

Les organismes prestataires de l'ASI doivent, à la fois, mobiliser des compétences internes et s'inscrire dans un réseau d'acteurs de l'insertion sociale et professionnelle, leur permettant un soutien différencié de chaque situation. La durée de la mesure est de six mois, renouvelable une fois.

Bien que la prescription de la mesure soit normalement confiée à l'ANPE, la convention préparée par la DDASS de l'Hérault autorise CORUS-SAO, en raison du public ciblé, à être son propre prescripteur, ceci permet un « travail d'approche et d'accroche » dans le cadre de l'accueil d'urgence qui peut ainsi trouver une prolongation sans qu'il y ait rupture avec le référent social.

Cette convention concerne les jeunes de 18 à 25 ans, sans domicile. Elle a été signée en décembre 1999 pour une mise en œuvre effective en 2000.

Avec le soutien de la DDASS, nous avons pu étoffer le dispositif d'accompagnement et d'insertion des jeunes en errance. Ainsi la capacité d'accompagnement représente environ 30% du nombre de jeunes accueillis. Je pense que la continuité entre accueil (y compris d'urgence) et accompagnement de l'insertion est nécessaire afin d'éviter de nouvelles ruptures. Je vais donc présenter les modalités d'organisation de ce qui est devenu en cours d'année 2000 le « pôle pour l'insertion des jeunes en errance ».

2.2.2. Le processus de mise en œuvre du projet :

Notre participation au diagnostic relatif à l'errance des jeunes, les rapports d'activité transmis nous ont placés comme un opérateur potentiel pour l'insertion de ce public. Depuis le début de l'année 1999, nous recherchons ardemment les moyens de développer ce projet. Il est certain que le public concerné est très hétérogène et que nous devons continuer notre mission d'urgence sociale pour offrir un panel de réponses adaptées aux différentes situations. En conséquence, il me paraît indispensable d'assurer la continuité de l'accueil, point d'ancrage de toute démarche d'insertion et de remplir, en termes d'accompagnement, les obligations du cahier des charges de nos conventions.

En préalable à toute mise en œuvre, l'évaluation des moyens est nécessaire notamment avec la nouvelle donne qui représente l'application des lois AUBRY relatives à l'Aménagement et la Réduction du Temps de Travail, mises en application dans les établissements de ISSUE depuis le 1^{er} avril 2000.

La pierre angulaire du pôle étant l'équipe des travailleurs sociaux, je me suis attachée d'abord à évaluer le nombre de postes nécessaires à la mise en œuvre du pôle pour l'insertion des jeunes en errance. Les autres postes sont mutualisés avec l'ensemble du dispositif CORUS-SAO.

Ce travail est synthétisé dans le tableau qui suit.

Tableau récapitulatif du calcul des postes des Travailleurs Sociaux nécessaires pour le pôle d'insertion des jeunes en errance

1. Rappel des données quantitatives Année 1999.

Nombre de personnes reçues	637 personnes
- Moyenne des passages/personnes/jour	5 passages
- Nombre d'entretiens sociaux	637x5=3185 entretiens
- Moyenne des personnes reçues /jour	3185/250 =12
Hypothèse de répartition :	
- Accueil/urgence	60%
- Accompagnement	30%

2. Evaluation des périodes et horaires d'ouverture.

Nombre de jours d'ouverture:	250 jours
- Période d'ouverture : Horaire journalier :	
- Du lundi au vendredi de 8H à 12H et de 13H à 19H	10 H
- Nombre des heures de présence :	
Total	2500 H

3. Evaluation des heures de permanence sociales pour l'accueil et accompagnement.

- Durée moyenne d'un entretien d'accueil d'urgence	30 Mn
- Durée moyenne d'un entretien d'accompagnement	1H
Nombre des personnes reçues les jours de la semaine :	
- accueil régulation : 10 H x 250 jours	2500 H
- permanence d'urgence 8 x 250 x 30 min	1000 H
- Accompagnement 4 x 250 x 1H	1000 H
Total des heures de permanences	4500 H

4. Evaluation des heures « hors accueil » :

- Concertation, régulation transmissions des informations, analyse des situations complexes 1H X 250 jours	250 H
- Réunion d'équipe 3H chaque semaine (organisation, harmonisation des pratiques, évaluation)	156 H
- Travail administratif 8 H chaque semaine	416 H
- Travail avec les partenaires 2 h chaque semaine	104H
Total des heures d'activité hors accueil	926 H

5.Total des heures à consacrer à l'activité

5426 H

6. Evaluation du temps de travail

Références : accords collectifs SOP CHRS et Service d'Accueil et d'orientation

- Congés annuels en jours ouvrés	25 jours
- Congés compensatoires	9 jours
- Annualisation du temps de travail RTT (avec une base de 39 heures hebdomadaire)	23 jours
- Taux prévisible d'absence lié à la maladie aux événements familiaux 3%	
Total	7 jours
	64 jours

Total de présence annuelle prévisible pour un temps plein

1391 H

7. Calcul du nombre de postes de travailleurs sociaux nécessaires

- 5264 H/1391 H

Total activité ETP

3.9 ETP

2.2.3. Adapter la méthodologie d'intervention sociale :

Il ne s'agit pas d'inventer un nouveau mode d'intervention mais d'adapter les méthodes du travail social à un public spécifique : s'appuyer sur un diagnostic rapide mais précis, travailler à partir des potentialités de la personne, se positionner entre souplesse et rigueur, accepter une démarche d'insertion itérative et la soutenir sans restriction. Mais c'est aussi savoir-faire respecter les règles de fonctionnement du service, se faire respecter, rappeler les devoirs de chacun.

La politique de gestion des ressources humaines que j'ai engagée s'appuie principalement sur les trois points suivants :

L'organisation du travail :

Il s'agit en premier lieu d'assurer *un accueil inconditionnel* tout au long de la journée. Cette tâche est particulièrement éprouvante en raison de la nécessaire adaptation à chaque situation rencontrée et l'obligation d'assumer la détresse qu'elle renvoie.

C'est le poste de régulation.

Il est réparti, selon le planning, sur chacun des membres de l'équipe qui se relaie par plage horaire de permanence : 8h / 12h – 14 h/17 h – 17 h/19 h.

Ce travail ne pourrait être, en continu, assuré par la même personne en raison de la pression psychologique qu'il entraîne. Le travailleur social dans cette fonction de régulation est secondé par un hôte d'accueil et de médiation sociale.

L'accueil téléphonique est mutualisé sur l'ensemble du SAO, selon le même principe de relais.

L'alternance des tâches permet de développer les mesures d'accompagnement et leur répartition à partir du point d'ancrage que constitue l'accueil et permet d'équilibrer l'intervention sociale à développer entre urgence et insertion.

De fait, les mesures d'accompagnement sont attribuées à chacun des quatre travailleurs sociaux en poste (60 mesures FAJ, 120 mesures ASI).

Les fiches de fonctions sont scindées entre mission prioritaire qui reprend la mission générale de CORUS-SAO, précisée au regard du pôle d'insertion des jeunes en errance et les missions secondaires proposées ou négociées avec chaque travailleur social. Ces missions secondaires consistent au développement d'une connaissance accrue dans un ou des domaines d'intervention (logement, formation, culture-loisirs...) et à la coordination des liens avec des partenaires privilégiés (MLI, CHRS, centres de formation...) à charge de répercuter les informations au sein de l'équipe.

Un temps de concertation en équipe est prévu quotidiennement à la mi-journée (13h – 14h), moment où les intervenants du matin et de la soirée sont ensemble, pour les passages d'information et la concertation au sujet des situations complexes ou ayant posé des problèmes particuliers (violence, hospitalisation parfois sur demande d'un tiers, signalements à l'Aide Sociale à l'Enfance, la police, la justice...) avec la participation en termes d'encadrement technique de la direction.

En corollaire à ce fonctionnement, les méthodes d'intervention sociales ont été retravaillées pour définir le cadre de l'aide.

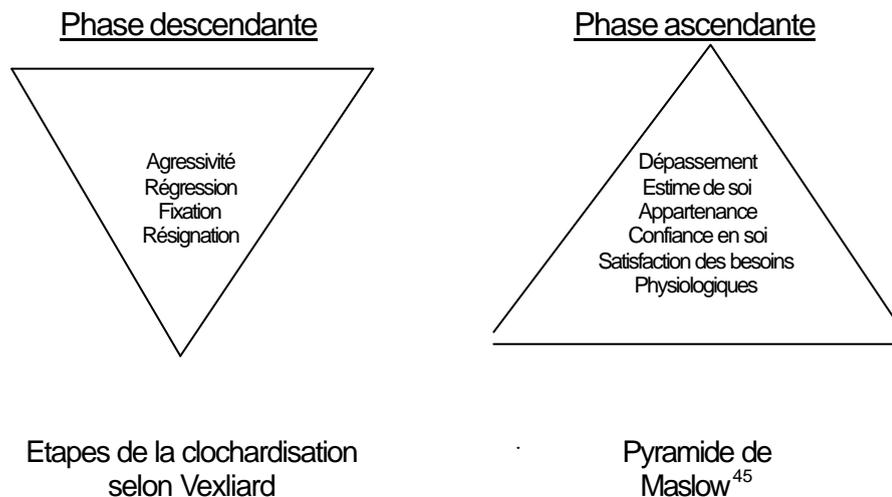
L'adaptation des méthodes aux spécificités du public reçu :

Paradoxalement à la notion d'accueil inconditionnel dit «à bas seuil d'exigence » l'intervention repose sur :

- ☞ une organisation réfléchie et définie en termes de techniques, de procédures, de complémentarité des fonctions et de rôles entre les différentes structures de ISSUE et les différents modules de CORUS-SAO,
- ☞ mais aussi en termes d'inscription dans un dispositif local d'action sociale qui suppose la connaissance de l'ensemble des partenaires et, en retour, une bonne lisibilité des compétences (champ de) du service, de sa spécificité.

L'adaptation consiste en un apprentissage des intervenants sociaux qualifiés de par leurs diplômes à intégrer un mode d'intervention dans un dispositif en permanente modification, au ~~cor~~ des dysfonctionnements sociétaux et en lien avec une réglementation en constante évolution.

En m'appuyant sur deux outils simples mais opératoires dans notre secteur, j'ai tenté de définir une politique de prise en charge et demandé à l'équipe du pôle pour l'insertion des jeunes en errance de l'initier.



En voici les principaux points forts :

☞ *l'accueil inconditionnel* comme hospitalité en vue de la satisfaction des besoins primaires : manger, dormir, se laver... comme réponse aux situations d'urgence, de crise ;

☞ *l'écoute* non pas comme bonne volonté à aider mais comme entretien d'aide destiné à élaborer un diagnostic précis et comme instants offerts pour déverser sa détresse. Ce doit être la base d'une relation de confiance pour élaborer l'avenir et le contrepoids de l'agressivité latente ou exprimée ;

⁴⁵ Utilisée comme outil de travail social par Christian BACHMAN et Jacky SIMONIN, « Changer au Quotidien, une Introduction au Travail Social » Tome 2, Etudes Vivantes, 1982.

☞ *la libre adhésion* du jeune à une possible insertion en rendant lisibles aussi pour le public accueilli, nos interventions et nos limites. « à vouloir le bien de l'autre, c'est la définition même de la tyrannie » (Kant) ;

☞ *un accompagnement social global* pendant d'une exclusion multiforme qui oblige l'équipe à développer sa compétence et accepter de travailler avec les échecs de la personne. C'est aussi l'idée de construire un itinéraire d'insertion par paliers successifs mais aussi de préparer les relais.

☞ *la contractualisation* comme accord mutuel, explicite, (re)négociable. L'objectif est bien de cerner les potentialités du jeune et de l'amener à élaborer un projet d'insertion qui corresponde à ses capacités et aux possibilités de son environnement. L'engagement du travailleur social consiste, alors, à valoriser cette relation contractuelle et donc promotionnelle. Cette exigence est une condition indispensable à l'insertion qui s'appuie, d'abord, sur les possibilités de la personne à se mobiliser, à agir, à acquérir, c'est-à-dire prendre ou retrouver un rôle social.

☞ *le travail en réseau* car un SAO n'a pas vocation à développer des outils spécifiques d'insertion. Il se doit d'être l'interface :

☞ les dispositifs existants sont généralement suffisants (sauf incontestablement pour les CHRS dans notre département) mais souffrent d'une incapacité d'adaptation à la réalité des jeunes errants de par leurs rigueur et complexités administratives. Il ne s'agit plus d'orienter mais bien d'accompagner les jeunes dans des allers-retours chaotiques. Accompagner plutôt qu'adresser, mettre en relation plutôt que diriger vers... Le travail en réseau place l'utilisateur au centre.

☞ le réseau est plus qu'un carnet d'adresses, il est un espace où par un échange, le savoir-faire de chacun se conjugue pour proposer une forme d'intervention nouvelle à la fois plus proche, plus respectueuse de la personne sans pour autant devenir la toile d'araignée dont certains pensent qu'elle symbolise le réseau : encerclante, enfermante, obturant tous les espaces. Il écarte le syndrome de la « patate chaude » pour enfin élaborer des accompagnements cohérents où le sujet est acteur et où chaque intervenant connaît la place et le rôle de l'autre.

☞ le travail en réseau est d'autant plus important que le SAO doit se placer au centre du dispositif de veille sociale. Pour pouvoir mettre en œuvre ces modalités, pour envisager et proposer toute solution possible, nous avons constitué une base de données qui recense un maximum d'informations sur les dispositifs existants.

Nous nous devons d'avoir comme fonction indissociable de nos missions, celle d'être centre de ressources. Ceci nous engage à nous mettre au service des usagers comme de nos partenaires et constitue une interface entre la demande et l'offre.

Une démarche de gestion des ressources humaines au service du projet :

Le démarrage du projet s'est concrétisé véritablement au mois de mai 2000, lorsque l'équipe a été en totalité embauchée.

L' équipe se compose :

- ☞ d'un éducateur spécialisé, déjà en poste et chargé initialement de la mise en œuvre des mesures d'accompagnement du FAJ de Montpellier. Eu égard à ses qualités professionnelles et l'antériorité de ses fonctions, je lui ai confié la coordination du pôle ;
- ☞ d'un moniteur éducateur, en redéploiement de CORUS-SAO suite aux entretiens annuels d'évolution, fin 1999 et pour favoriser la mobilité professionnelle en interne à l'association ;
- ☞ d'une assistante sociale et
- ☞ d'une éducatrice spécialisée, nouvellement recrutées.

Cette équipe a été recrutée à partir des critères de pluri-professionnalité et de mixité. Le personnel constituant la ressource majeure et l'enjeu du projet, je me suis attachée à rechercher au-delà d'une qualification, un profil de professionnel.

Le recrutement

Au-delà de rechercher un professionnel diplômé, il s'agit de trouver des compétences. Pour le pôle de l'insertion des jeunes en errance, j'ai recherché des travailleurs sociaux montrant un potentiel d'adaptabilité et de solidité psychologique. Pour repérer les ressources personnelles des candidats reçus, j'ai utilisé les repères de la grille reproduite en Annexe IV.

Et puis, la nécessaire volonté de s'impliquer dans le travail à développer ! En effet, les transformations rapides du service mais aussi de la problématique des jeunes, la nécessité d'une adaptation aisée aux difficultés rencontrées, le réseau confrontent à un ensemble composite et complexe qui nécessite plus qu'un simple « supplément d'âme ».

L'intégration des nouveaux salariés est accompagnée par un « parrainage » des plus anciens.

Une fois cette équipe opérationnelle, il faut lui assurer les moyens de sa technicité. C'est en partie par la formation que cette technicité pourra se renforcer.

La formation

Elle prend deux formes pour l'année 2000. Tout d'abord, le SAO est correspondant du réseau national « errance » animé par François CHOBEAUX, sociologue, et responsable du département politiques sociales du CEMEA⁴⁶. Ce réseau regroupe les opérateurs sociaux intervenant dans le domaine de la prise en charge des jeunes errants et propose des rencontres de réflexion et d'échange de pratique professionnelle. Nous avons eu le plaisir d'organiser, à Montpellier, une rencontre des acteurs « du Grand Sud ». Deux jours, en mai 2000, pendant lesquels le débat a porté principalement sur :

- ☞ nouveau public, nouvelles approches, nouvelles interventions... ;
- ☞ de l'urgence à l'accompagnement ;
- ☞ quand le public se regroupe et se structure ;
- ☞ se rencontrer et réfléchir, un réseau pour quoi faire ?

⁴⁶ Centre d'Entraînement aux Méthodes d'Education Active, 24 rue Marc Séguin, Paris.

Les intervenants sociaux présents représentaient un panel assez large tant au niveau de leur origine institutionnelle (travail de rue, SAO, accueil de jour, CHRS, insertion...) que de leur origine territoriale (grandes agglomérations, villes moyennes, milieu semi-rural...).

Ces rencontres, ces confrontations d'expériences diversifiées de terrain, ces réflexions sont lieux tant de formation que de ressourcement. Une autre session a eu lieu en septembre dans la région d'Avignon à laquelle l'équipe a participé, une autre sera organisée à Saint-Brieuc en décembre.

Le second axe de formation, qui lui, s'inscrit de façon plus formelle dans le plan pluriannuel de formation des établissements de ISSUE est l'accompagnement de cette recherche-action, qu'est en fait le pôle pour l'insertion des jeunes en errance, par une formatrice du département de formation continue de l'IRTS⁴⁷ du Languedoc-Roussillon. Cette formation, débutée en septembre 2000, va se poursuivre sur une période de six mois, éventuellement renouvelée après la séance de bilan.

Son objectif est de :

- ☞ repérer, adapter les pratiques en vue de les modéliser,
- ☞ formaliser le projet pédagogique du pôle pour l'insertion des jeunes,
- ☞ vérifier la pertinence des outils d'évaluation construits en interne.

Le directeur-adjoint, qui a pris ses fonctions le 9 octobre 2000, a rejoint le groupe de travail qui en était à ses débuts. Sa lettre de mission prévoit entre autre, la délégation de l'encadrement technique de l'équipe du SAO, c'est pourquoi j'ai souhaité qu'il prenne part rapidement à la conduite de ce projet. Ainsi, il va pouvoir animer et mobiliser l'équipe affectée au pôle pour l'insertion des jeunes en errance, la soutenir face aux difficultés quotidiennes, valoriser les savoir-faire pour développer les compétences.

Le rôle de l'encadrement :

J'aborderai, ici plus particulièrement, ma fonction de directrice en raison de la trop récente embauche du directeur-adjoint. Pour l'heure, l'équipe de direction que nous constituons ne peut tirer de bilan de sa collaboration qui s'annonce néanmoins sous les meilleurs augures.

Jusqu'en octobre 2000, j'ai assumé seule la direction des établissements de ISSUE.

Je me suis engagée dans cette fonction à trois niveaux notamment, au service desquels je suis : l'association, les établissements et leurs équipes, les usagers.

En lien avec l'association :

Les stratégies de développement sont discutées du point de vue politique comme du point de vue technique. Le dialogue est permanent puisque nous avons instauré une rencontre hebdomadaire avec le Président parfois des administrateurs

⁴⁷ Institut Régional du Travail Social, 1011, rue du Pont de Lavérune, Montpellier.

en fonction des sujets traités. Cette confrontation régulière des points de vue même si elle n'est pas toujours aisée, évite l'opacité.

J'ai reçu délégation pour assumer la responsabilité des trois structures qui constituent le complexe social géré par ISSUE. J'ai reçu délégation pour la gestion administrative, financière et des ressources humaines.

En retour, je rends compte avec le souci de maintenir entre les deux sphères des rapports transparents qui permettent de partager les zones de responsabilité avec souplesse et rapidité dans les décisions à prendre.

Entre rôle politique et délégation technique nous pouvons concevoir les projets, déterminer les objectifs et les évaluer, suivre la mise en œuvre et la gestion de ces projets.

Dans les rôles de représentations, cette charge est aussi partagée en fonction des niveaux d'intervention requis, politique ou technique.

En lien avec les établissements :

L'attribution des financements annuels renforce le mode de direction qui doit concilier efficacité, rigueur budgétaire, obligation de résultats et évaluation !

La recherche continue de meilleures performances nécessite une continue réflexion sur l'organisation et de fédérer une équipe autour d'un projet malgré les résistances.

La fonction d'encadrement renvoie aux incontournables notions de pouvoir, autorité et responsabilité face auxquelles mon attitude doit être irréprochable.

Acquérir les compétences du métier de directeur, c'est concilier autorité et disponibilité, capacité de soutien à une équipe : je pense avoir réussi à tisser un lien de confiance avec mon employeur et les équipes des établissements.

Mon rôle de direction sert l'image de l'institution dans un environnement socio-économique, partenarial... et sert d'interface entre le projet de prise en charge dont je me dois d'être le garant et les relations avec les usagers dont je suis parfois l'intercesseur et le plus souvent en situation de « crise » : rôle difficile que de rappeler la règle, la réalité dans un contexte de souffrance, de désespérance.

En lien avec les usagers :

Le respect de l'autre, l'écoute... de celui qui doit tirer le bénéfice de son accompagnement permettent de placer l'intérêt de l'utilisateur au centre des projets qui sont développés et c'est en ce sens que le projet de refonte de la « loi de 75 » nous engage.

C'est assurer des conditions d'accueil décentes et un accompagnement de qualité.

Au-delà d'une technicité, diriger un Service d'Accueil et d'Orientation c'est beaucoup de persévérance et beaucoup de force de conviction pour lutter contre l'exclusion. La mise en œuvre du pôle pour l'insertion des jeunes en errance et son développement ne doivent pas être prétexte à une scission du SAO. Il faut garder une cohérence interne forte et une capacité d'intervention transversale. Des mises en commun formalisées ont lieu régulièrement : les réunions d'équipe hebdomadaires, la réunion plénière mensuelle.

Il s'agit à présent d'anticiper pour une gestion dans les années à venir, en prenant en compte les contraintes financières et les incertitudes évoquées plus haut, les attentes de notre environnement institutionnel, la volonté d'améliorer la réponse aux besoins.

La question des ressources humaines et des compétences est un axe majeur de l'évolution de la qualité des établissements. Cette question renvoie aussi à la place de l'utilisateur, comme acteur de sa démarche d'insertion.

2.3. La dualité compétence sociale / compétence professionnelle.

Au fond, il est question de la personne : quelle place pour l'expression de sa personnalité et de sa dignité ? Quelle place pour la prise en compte de l'humain au-delà des réponses techniques et matérielles ? Faute de disposer d'un conseil d'établissement⁴⁸ en bonne et due forme en raison de l'instabilité des personnes reçues, de leur difficulté à se ou se faire représenter, nous avons organisé des lieux de paroles comme l'atelier «santé des jeunes » ou l'atelier «conversation » animé par la psychologue du SAO.

J'ai voulu initier une prise en charge où il est tenu compte prioritairement de la personne et de ses capacités propres.

2.3.1. La compétence sociale :

Ce concept, tout à fait opératoire, pour le travail social est développé par Jean-Marc DUTRENIT qui nous dit que «la compétence sociale⁴⁹ », c'est la vie quotidienne.

Il faut partir du postulat, qu'un sujet formé à cette compétence sociale peut, quelle que soit son origine sociale, utiliser les différents registres d'attitudes, de

⁴⁸ Décret n° 91-1415 du 31 décembre 1991.

⁴⁹ Jean-Marc DUTRENIT, La compétence sociale – Diagnostic et développement, Editions L'Harmattan, Technologie de l'action sociale.

parole, de contribution et de rétribution dans les différents secteurs de la société. Pour pouvoir accéder à la vie sociale, à des formations ou des emplois, il est nécessaire d'être capable d'assumer sa vie quotidienne et en conséquence d'être compétent dans ses différents domaines.

Jean Marc DUTRENIT a établi une liste de domaines essentiels qui sont à considérer comme des disciplines implicites de la vie quotidienne. Ne pas les maîtriser implique dépendance et marginalité alors que leur maîtrise facilite l'existence.

J'ai indiqué, en parallèle à la liste des domaines de compétences, les interventions sociales que le pôle pour l'insertion des jeunes en errance peut développer en transversalité et coordination avec les autres structures de ISSUE.

Domaines de compétences sociales	Interventions sociales développées
<p><i>Gestion de son hygiène et de sa santé: ce domaine comprend une alimentation équilibrée, un temps de sommeil convenable, un suivi médical, une vêtue adaptée aux conditions climatiques...</i></p> <p>Une défaillance de l'hygiène entraîne une santé précaire qui génère des faiblesses dans tous les autres domaines de l'existence.</p>	<p><i>avec l'équipe de la Boutique de Solidarité qui offre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ un petit déjeuner copieux ; ☞ un service de douche avec mise à disposition de linge et produits de toilette et si nécessaire des sous-vêtements neufs ; ☞ un vestiaire proposant un change à ceux qui ont des vêtements sales ou mouillés. <p>Au-delà de la prestation matérielle, c'est tout le travail de lien social et sur l'image de soi qui est développé.</p> <p><i>avec la permanence médico-sociale pour la vérification ou la régularisation des droits à la protection sociale et l'aide à une démarche de soins.</i></p> <p>Alors se met en œuvre un travail d'équipe entre l'intervenant du pôle pour l'insertion des jeunes en errance et, selon le diagnostic de la situation, avec l'assistante sociale, l'un des infirmiers et/ou la psychologue. Ils aideront la personne à prendre conscience de ses problèmes de santé et rechercherons avec son adhésion une orientation adaptée : réseaux de soins ville-hôpital, hôpital, soins spécialisés en psychiatrie, toxicomanies...</p>

<p><i>Gestion de son budget : prévoir, organiser planifier que l'on dispose de beaucoup ou de peu... Donc savoir correctement lire, écrire et compter et sinon apprendre...</i></p>	<p>Sur ce point, les travailleurs sociaux se heurtent surtout à l'absence ou l'illégalité des ressources. Néanmoins, ils aident systématiquement à la reconstitution des papiers d'identité : la loi de lutte contre les exclusions ayant supprimé l'obligation du timbre fiscal, l'obstacle financier est levé.</p> <p>Chaque fois que possible, si le jeune obtient une aide financière du FAJ, entre en formation ou trouve un emploi, ils aident à l'ouverture d'un compte postal. Un partenariat avec La Poste, à partir d'une convention, d'abord dans le cadre du RMI et qui a pu être étendue permet l'ouverture d'un compte postal en présentant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ une attestation d'élection de domicile établie par le service : la loi de lutte contre les exclusions a étendu notre agrément au-delà des dispositifs RMI et AME (Aide Médicale Etat) ; ☞ une pièce d'identité ; ☞ 10 francs. <p>Cependant, en raison de l'irrégularité des ressources, on ne peut pas parler de véritable travail d'aide à la gestion budgétaire.</p>
<p><i>Gestion de sa vie familiale : familles traditionnelles ou recomposées, il importe de gérer cet univers avec un minimum de conflit.</i></p>	<p>Ici, malgré la résistance primaire des travailleurs sociaux, au prétexte que les jeunes sont majeurs, j'ai impulsé comme une priorité de la relation d'aide de rechercher, sans pour autant imposer, des moyens pour renouer chaque fois que possible des liens familiaux (ascendants ou descendants). C'est une intervention difficile, en raison des réactions émotionnelles qu'elle suscite. La psychologue peut, ici aussi, apporter son soutien.</p>
<p><i>Gestion de son logement : il faut connaître, ici, les droits et les devoirs du locataire comme du bailleur, les contrats de location, les modalités d'entretien et de réfection d'un logement, des notions d'aménagement de l'espace intérieur, une intégration dans l'immeuble et le quartier.</i></p>	<p>Le relogement autonome est limité par l'absence de ressources stables qui obèrent même l'aide financière du Fonds Solidarité Logement. Ce sont donc des dispositifs intermédiaires comme les logements conventionnés "Aide au Logement Temporaire"(ALT), les hôtels sociaux, foyers de jeunes travailleurs... qui sont utilisés dans l'attente d'un revenu plus stable ou du RMI (!). Cependant, les dispositifs de logement aidé sont limités dans la durée (3 mois, renouvelable une fois) et nécessitent de demander des dérogations.</p>

<p><i>Gestion de sa formation : planifier, apprendre, mémoriser, gérer son cursus en fonction de ses capacités, distinguer l'utile et l'accessoire en ce domaine essentiel aujourd'hui sont des atouts pour la suite de l'existence.</i></p>	<p>Bien des étapes et des résistances (échec à l'école) sont à franchir. On pourrait se contenter d'orienter vers le programme TRACE⁵⁰, lui aussi mis en place par la loi de lutte contre les exclusions. Mais l'expérience montre que peu de ces jeunes sont prêts à «supporter » les contraintes d'une formation régulière où l'attention doit être tenue plusieurs heures. De plus, le nombre de places limité exclut, de fait, les plus marginalisés.</p>
<p><i>Gestion de son emploi, on est ici dans le domaine des relations professionnelles : dialogue avec la hiérarchie, avec les collègues... Tout ce qui peut concourir à accéder à l'emploi, à le conserver ou à le développer est ici de mise.</i></p>	<p>Malgré les difficultés rencontrées, l'accès à la formation et à l'emploi restent toujours un objectif et en particulier dans le cadre des accompagnements ASI.</p>
<p><i>Gestion de ses loisirs : il faut de la distraction, de la variété dans les activités. Marcher, dormir, se promener, jouer, rencontrer des amis, des inconnus, lire, écouter les médias, visiter des sites... Tout cela s'apprend et donc s'enseigne.</i></p>	<p>Même si cela semble paradoxal lorsque dans le même temps il s'agit de trouver les moyens de la survie (manger, dormir, se protéger du froid, de la violence...) ce domaine ne doit pas être négligé car il est aussi un levier pour redonner envie de «s'en sortir ». Là encore, <i>la Boutique de Solidarité et l'atelier santé des jeunes</i> apportent sous une forme d'intervention collective leur contribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ La Boutique de Solidarité met à disposition le quotidien local⁵¹, des revues, des livres, et j'espère dans les mois qui viennent un espace multimédia..., des jeux de société, des ateliers d'activités manuelles... pour s'évader du quotidien. ☞ Dans le cadre de l'atelier «santé des jeunes » des visites d'exposition sur l'eau, le pain, le Val d'Aurelle⁵²... mais aussi le Centre Chorégraphique... ☞ Le partenariat avec l'association OXYGENE qui organise des séjours «nature et escalade ». <p>Le droit à la culture et aux loisirs est aussi un moyen de lutte contre l'exclusion et un outil efficace de retour à la citoyenneté.</p>

⁵⁰ TRACE : ce dispositif spécifique pour les jeunes de 18 à 25 ans en situation d'exclusion propose la mise en place de parcours individuels d'insertion d'une durée maximale de dix-huit mois, articulant des périodes de mise en situation professionnelle et des moments de formation avec l'appui d'un «référént ». Les Missions Locales sont les pilotes de l'opération.

⁵¹ C'est l'Association des Femmes Américaines qui, dans le cadre du soutien apporté à certaines actions de solidarité, finance l'abonnement.

La compétence sociale c'est aussi des capacités spécifiques en termes de motivation, d'anticipation, de maîtrise de l'espace, image de soi, sens des responsabilités, utilisation des acquis.

La compétence sociale c'est aussi la réciprocité : donner et recevoir. C'est aussi un outil élaboré et précis de travail social qui permet un diagnostic, l'évaluation des compétences de la personne pour la mise en œuvre d'un projet d'accompagnement individualisé en compétence sociale (voir Annexe VII). Un logiciel a été créé et il s'utilise avec la contribution de la personne.

C'est une piste de travail qui s'ouvre à nous pour les années à venir.

2.3.2. La compétence professionnelle :

L'équipe recrutée pour la mise en œuvre du pôle pour l'insertion des jeunes en errance est, à priori, qualifiée puisque diplômée d'une formation initiale d'assistante sociale, d'éducateur spécialisé ou de moniteur éducateur. Cependant, pour le directeur, il convient de repérer les écarts éventuels entre la qualification du professionnel et la qualification exigée par le poste de travail.

La qualification en matière d'intervention sociale repose sur une triple capacité⁵³ :

- ☞ Capacité à connaître, analyser, comprendre une situation sociale problématique (*capacité de diagnostic*),
- ☞ Capacité à proposer des modes de résolution spécifiques et cohérents (*capacité de ressources*),
- ☞ Capacité à accompagner les personnes dans l'évolution de leur situation sociale (*capacité d'accompagnement global*).

C'est dans le cadre de cette triple capacité que peuvent se comprendre les types de tâches : accueil, instruction et suivi de dossiers, conseils et construction de parcours individuels...C'est à partir de ce cadre que peuvent se recomposer des métiers, recouvrant des tâches liées à des capacités.

On peut distinguer plusieurs qualifications :

- ☞ acquises par la formation, attestée par un diplôme,
- ☞ du poste de travail,
- ☞ de chaque personne comprise comme une capacité individuelle opératoire pour occuper une fonction.

⁵² Centre anticancéreux qui présente une exposition permanente ouverte à tout public, Parc Euromédecine, Montpellier.

⁵³ « Qualifications et compétences des professionnels de l'action sociale » Jean-Yves BARREYRE, in CQFD n° 1 juin 1999, p. 10.

Alors on peut faire le lien avec la compétence.

La compétence «...est un concept général qui englobe la faculté d'utiliser ses capacités et ses connaissances dans des situations nouvelles à l'intérieur de son champ professionnel. Elle intègre également l'organisation et la planification du travail, l'innovation et la capacité à s'adapter à des activités non routinières. Finalement, elle inclut les qualités personnelles nécessaires pour interagir efficacement avec les collègues, la direction et les clients »⁵⁴.

Les caractéristiques de la notion de compétence peuvent se regrouper en quelques points : la compétence possède un double caractère opératoire et finalisé, elle n'a de sens que par rapport à une action. Elle est relative à une situation donnée. Elle combine savoirs, savoir-faire, raisonnements... c'est-à-dire les différents éléments qui la constituent pour répondre à des exigences d'adaptation.

C'est aussi la prise d'initiative et de responsabilité de l'intervenant social sur des situations auxquelles il est confronté. Elle est une intelligence pratique des situations et une faculté à mobiliser des réseaux d'acteurs autour d'une même personne, à partager des enjeux, à assumer des domaines de co-responsabilité.

La compétence collective prend l'appartenance institutionnelle et doit être développée par la structure. C'est, à mon sens, aussi le plus apporté par l'équipe au sens d'espace de communication, de lieu d'identité et de « culture d'entreprise », d'élément dynamique. L'efficacité d'ensemble est plus que la somme des efficacités individuelles.

C'est à partir de ces trois notions que sont la qualification, la compétence et la compétence collective que j'ai impulsé les pratiques d'intervention sociale du pôle pour l'insertion des jeunes en errance.

2.3.3. Des nouveaux métiers de l'accueil :

Car il faut aussi ajouter les fonctions et rôle tenu par les hôtes d'accueil et de médiation sociale.

Ces salariés recrutés dans le cadre des contrats emploi-jeune ont apporté une possibilité de médiation et d'animation dans la fonction d'accueil qui précédemment ne pouvait être tenue. En première ligne, en renforcement du poste de régulation, ils ont indubitablement un rôle d'écoute assurant l'accueil des permanences toujours ouvertes et sans inscription.

Ils ont aussi *un rôle que l'on pourrait qualifier d'animation et/ou de médiation* :
☞ animation informelle liée à des moments de convivialité ;

⁵⁴ Traduction du National Council for Vocational Qualifications. Grande-Bretagne cité par Christine BATIME in « quelques définitions autour de la notion : qualification et compétence ». CQFD déjà cité p. 14.

- ☞ rôle de communication et de coordination informelle entre les travailleurs sociaux, l'accueil est un pôle de liaison ponctuel pour les équipes ;
- ☞ animation formalisée sous forme de participation à certains ateliers.

Ce nouveau métier de l'accueil se situe entre l'auxiliarat social et la médiation de proximité. La pression de la demande sociale sur les intervenants sociaux «classiques » a conduit cette réorganisation de l'accueil en vue de leur laisser la possibilité d'une plus grande distanciation avec la demande sociale d'urgence pour rompre avec une intervention «gérer dans la hâte ». Accueillir l'urgence sociale n'est pas synonyme de précipitation.

Il faut donc s'attacher à construire un référentiel des métiers de l'accueil et valoriser ces nouvelles compétences.

C'est l'émergence de ces nouvelles fonctions, de nouvelles compétences qu'il faut favoriser. Les besoins d'acquisition liés à ces évolutions relèvent d'une politique de développement du capital humain qui incombe à la direction et qui passe par des voies telles que l'organisation du travail, la gestion des ressources humaines et la formation.

Je ne pouvais terminer ce point de la gestion des ressources humaines, sans aborder la dimension de l'implication et de l'éthique. Les interventions sociales ne sont pas uniquement référées à un registre technique, instrumental « ... celle (la dimension) de l'engagement des sujets dans la relation, c'est-à-dire la dimension du rapport à soi et du rapport à l'acte dans lequel on s'engage non seulement comme professionnel, mais aussi comme sujet. Dimension d'autant plus présente que les situations d'intervention sont constamment des situations qui portent sur les limites, sur les écarts aux normes, sur l'injustice, sur la souffrance de l'autre, sur son existence comme sujet, jusqu'aux questions existentielles qui touchent aux aspects les plus sensibles de la condition humaine⁵⁵ ».

Lorsque quelqu'un fait état d'un besoin urgent, il n'est pas ou plus temps de se demander pourquoi et comment il en est arrivé là Il s'agit avant tout de répondre à sa souffrance. Passé ce temps, peut arriver celui de l'insertion. C'est alors qu'il faut valoriser cette relation duale de la compétence sociale et de la compétence professionnelle.

2.4. Evaluation et perspectives.

Un public sans cesse en mutation tant dans ses composantes que dans ses caractéristiques, demande une approche spécifique tant en termes relationnel que de réseaux d'insertion.

⁵⁵ Michel AUTES, « Travail Social et Pauvreté », SYROS, Alternatives, 1992.

En cette année 2000, les mesures d'accompagnement du FAJ de MONTPELLIER et les mesures ASI trouvent une nouvelle place dans le SAO, au sein d'un pôle qui se veut cohérent

- ☞ de l'accueil à l'accompagnement social global,
- ☞ de l'urgence à l'insertion.

2.4.1. Premiers éléments d'évaluation.

L'objectif poursuivi par le pôle est d'accompagner dans une démarche d'insertion malgré le cumul des difficultés.

Il prend en compte et tente de traiter :

- ☞ l'arrêt d'une dynamique d'errance ;
- ☞ le rétablissement des liens sociaux ;
- ☞ l'élaboration d'un projet de vie ;
- ☞ la mise en œuvre des préalables à l'insertion : droits administratifs, santé, stabilisation de l'hébergement... ;
- ☞ l'inscription du jeune dans un code, dans une dimension de contractualisation écrite ou tacite ;
- ☞ un soutien psychologique ;
- ☞ un travail autour de l'insertion professionnelle, de la question de « l'employabilité » ;
- ☞ une médiation entre les individus et les institutions ;
- ☞ des situations dont nous nous saisissons par défaut d'autre intervention mobilisable, de la vacuité entre sanitaire et social, entre protection de l'enfance (des 18-21 ans) et services sociaux, entre urgence et trajectoires d'insertion.

Pour évaluer le service rendu, les travailleurs sociaux se sont astreints à utiliser l'outil informatique que nous avons mis en place pour l'ensemble des situations traitées, soit au 30 septembre 2000, quatre-vingts mesures.

Il nous permet, pour l'heure, de mesurer des écarts entre la situation au début de la prise en charge et la situation en « sortie » du dispositif (ou à quelque moment déterminé).

C'est un premier élément de mesure, d'évaluation du travail social développé sur des points tangibles mais qui ne peut traduire la qualité de la relation d'aide. Ces premiers résultats sont des indicateurs partiels et partiels.

Premiers éléments d'évaluation
Pôle pour l'insertion des jeunes en errance année 2000.

Statistiques à l'entrée	Statistiques à la sortie
<i>Hébergement / Logement</i>	
<ul style="list-style-type: none"> – Hébergement chez un tiers : 15% – Hébergement précaire (y compris foyers d'urgence) : 27% – Squat : 26 % – Sans-abri : 32% 	<ul style="list-style-type: none"> Accès CHRS 50% – Hôtels sociaux/ALT : 14% – Logement autonome : 31% – Stabilisation chez un tiers : 1% – Sans solution : 4%
<p>Les trajectoires ne sont pas forcément linéaires, certains jeunes peuvent passer par chacune des étapes, souvent le relais par un CHRS. Les relations partenariales sont très importantes. La place de CORUS-SAO dans le dispositif de veille sociale disposant de l'information des places disponibles dans le réseau d'hébergement permet d'adapter les orientations.</p> <p>Le relogement autonome se réalise en partenariat avec la Maison du Logement, structure associative qui développe son action dans le cadre des dispositifs mis en œuvre par la loi Besson (mai 1991) pour le droit au logement, renforcé par la loi de lutte contre les exclusions.</p>	
<i>Santé</i>	
<ul style="list-style-type: none"> – Sans problème de santé avéré : 44% – Problèmes de santé ponctuels : 12 % – Problèmes liés aux addictions : 29 % – Problèmes psychiatriques diagnostiqués : 26 % – Maladies chroniques : 9 % (ici il y a cumul de plusieurs items) 	<ul style="list-style-type: none"> – Prise en charge effective : 50 % – Prise en charge mal acceptée : 30 % – Prise en charge refusée : 20 %
<p>Les problèmes de santé obèrent l'inscription dans un parcours d'insertion. De plus, la souffrance psychologique est une constante. Il est souvent difficile de discerner si les problèmes de santé s'enracinent dans l'exclusion ou l'inverse. Quoi qu'il en soit, dans les situations présentes, pathologies et précarité d'existence se nourrissent l'une, l'autre.</p> <p>L'intervention de la psychologue ouvre un espace de parole. Cette écoute orientée permet l'élaboration d'un premier diagnostic et éventuellement l'accompagnement vers des soins. L'intervention des infirmiers mis à disposition, permet le lien entre le sanitaire et le social. Ils sont en capacité d'intervention en urgence, lors de situation de souffrance aiguë. Ils sont l'interface entre notre service et les hôpitaux et autres structures de soins.</p> <p>L'intervention de l'assistante sociale de la permanence médico-sociale permet l'obtention ou la régularisation d'une protection sociale.</p>	

<i>Aspects socio-administratifs</i>	
– Sans carte nationale d'identité :	30%
– Sans carte ANPE :	56%
– Sans titre de transport :	85%
– Sans protection sociale :	71%
– Endettement :	6%
– Passé institutionnel :	25%
– Problèmes de justice :	29%
(ici il y a cumul entre plusieurs items)	
– Obtention d'une CNI :	24%
– Inscription ANPE :	50%
– Obtention d'une carte de transport :	56%
– Instruction CMU :	71%
– Dossier Banque de France :	0
– Contrat jeune-majeur :	0
– Régularisation avec le SPIP ⁵⁶ :	12%

Les situations socio-administratives dégradées sont entre autres marqueurs qui révèlent l'ancrage dans des problématiques d'errance. Il est souvent étonnant de voir le temps et l'énergie que mobilisent des démarches parfois simples. Plus les personnes sont en difficultés, plus les écueils, plus les tracasseries administratives s'accumulent.

Une forte proportion des jeunes s'enferme dans des conduites délinquantes. Certains sont sous le coup de mesures de sursis et de mise à l'épreuve. Nous travaillons de manière concertée avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation en charge de soutenir ces jeunes et de les réinscrire dans le cadre des obligations légales.

Quant à obtenir une carte d'identité au-delà de son utilité administrative c'est peut-être recommencer à être quelqu'un.

<i>Ressources / formation / emploi</i>	
– Emploi :	0
– Formation rémunérée :	0
– ASSEDIC :	0
– Revenus sociaux (AAH, RMI...):	0
– Sans ressources :	100 %
– Emploi CDI:	3 %
– Emploi CDD :	9 %
– Emploi intérim :	6 %
– Emplois aidés (CES):	6 %
– Formation rémunérée :	1 %
– ASSEDIC :	0
– Revenus sociaux :	
– AAH :	9 %
– RMI/API:	6 %
– Sans solution :	60 %

Les jeunes auprès desquels nous intervenons se trouvent dans des situations très éloignées de l'insertion professionnelle. Il est nécessaire de trouver les moyens d'un accompagnement vers l'emploi, une guidance personnalisée entretenant la motivation. Malgré les recommandations ministérielles, le programme TRACE ne peut arriver à les intégrer. De même, peu de solutions sont proposées par la Mission Locale d'Insertion malgré une collaboration indéniable des équipes.

De plus, ce public ne pouvant que rarement bénéficier de revenus de transfert, les projets d'autonomisation n'en sont que plus difficiles à réaliser.

⁵⁶ SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, Palais de Justice, Montpellier.

2.4.2. Les perspectives du pôle pour l'insertion des jeunes en errance.

Ma principale préoccupation est actuellement de maintenir et consolider les bases de ce pôle. A partir du bilan intermédiaire transmis à la DDASS de l'Hérault, le renouvellement pour l'année 2001 des mesures ASI est acquis. Je dois présenter, à l'identique, le bilan au comité de pilotage du FAJ en décembre et après la rencontre avec la Directrice de la Jeunesse de la Ville de Montpellier début novembre 2000, je peux espérer une reconduction.

Ces moyens financiers sont indispensables à la continuité de l'action et pour préserver les ruptures de prises en charge.

Le développement de l'outil informatique en particulier pour le diagnostic et l'accompagnement devient une priorité du service. En effet, l'adaptation de l'organisation par l'anticipation sur les évolutions passe par des systèmes d'observation et de veille suffisamment élaborés.

Je souhaite aussi poursuivre les actions de formation des personnels pour disposer d'un projet technique et pédagogique comme document « officiel », garant du sens de l'action à mener. L'autre volet de cette formation doit permettre de construire un référentiel de l'intervention sociale auprès de ce public spécifique.

L'implication institutionnelle sera poursuivie pour la formation des agents d'accueil et de médiation sociale tant en interne, comme nous l'avons développé depuis plus d'un an, que dans le cadre du plan de formation.

Et comme le choix a été fait de construire un dispositif modulaire, mutualisé et transversal, je m'attacherai tout particulièrement à veiller à la cohérence de cet ensemble que constitue CORUS-SAO pour garantir une certaine qualité de l'accueil et du travail social mené auprès et avec la population reçue.

Seule une échéance raisonnable de deux années supplémentaires de fonctionnement nous permettra une réelle évaluation de ce dispositif et de sa pertinence.

2.4.3. De la nécessaire coordination des acteurs locaux.

La loi du 29 juillet 1998 d'orientation et de lutte contre les exclusions instaure le dispositif de veille sociale, ainsi que la coordination des opérateurs de terrain. Dans la pratique se met en place sur le territoire de Montpellier des structures qui développent des actions complémentaires en termes de prestations et d'amplitude horaire.

La fonction de direction impose la clairvoyance pour pointer rapidement les points faibles et les limites. Prendre en compte les limites permet de mesurer les capacités propres aux actions conduites et celles de l'environnement.

Les limites du pôle pour l'insertion des jeunes

Je reprendrai brièvement des points qui ont déjà été développés au fur et à mesure du déroulement de ce document. On peut repérer plusieurs niveaux :

- ☞ les limites intrinsèques aux situations mêmes des jeunes malgré notre volonté affirmée d'accompagnement d'une insertion par palier itérative,
- ☞ les limites des intervenants, des outils dont ils disposent et les contraintes administratives notamment les trop brèves durées, les inévitables craintes à changer de pratiques,
- ☞ les limites du dispositif avec la question de la continuité, de la reconduction des moyens.

Les limites du partenariat institutionnel⁵⁷

Si on peut définir le réseau comme une volonté de rechercher des méthodes d'intervention au centre duquel est placé l'utilisateur, le partenariat se définit plutôt comme des conditions de mise en œuvre d'action.

Or l'errance des jeunes interroge à plusieurs niveaux :

- ☞ Les champs de compétence qui ont découlé des lois de décentralisation avec les transferts en matière d'aide et d'action sociale. Les lois du 7 janvier et du 22 juillet 1983, puis la loi particulière du 6 janvier 1986 indiquent la responsabilité de chacune des collectivités et adaptent la législation.

Ils sont jeunes parfois jeunes majeurs (18-21 ans), ils sont d'origine locale parfois itinérants, ils sont malades parfois toxicomanes...

Malgré l'élaboration des divers schémas départementaux des CHRS, de l'Aide Sociale à l'Enfance, des plans départementaux pour la santé, pour le logement... la responsabilité des pouvoirs publics et collectivités locales, plutôt que d'être partagée est ballottée.

- ☞ A analyser le phénomène, chacun pourrait amener sa contribution pour tenter de réduire le risque ;
- ☞ Ainsi, l'organisation actuelle des modes de financement renforce les rivalités des opérateurs associatifs.

Car si incontestablement, sur le territoire montpelliérain, les équipes, au plan technique travaillent en réseau, les associations, au plan politique, défendent d'abord leur financement donc leur place dans le dispositif local, parfois leurs ambitions.

Reste encore à trouver les moyens d'une coordination de l'action sociale locale efficace qui suppose :

⁵⁷ Partenariat : réponse en termes de conditions de mise en œuvre d'action.
Réseau : réponse en termes de recherches de méthodes d'intervention.

- ☞ une nécessaire complémentarité d'intervention des collectivités publiques,
- ☞ une nécessaire lisibilité des interventions et limites de chaque opérateur public ou privé ;
- ☞ un partenariat permettant de construire des itinéraires d'insertion adaptés et sans faille ;
- ☞ des prises en charge partagées mais avec un référent, quel qu'il soit, garant d'un accompagnement global...

C'est le prix d'une véritable veille sociale.

2.4.4. Retrouver droit de cité.

De l'urgence à l'insertion comme droits et devoirs de citoyen est un programme ambitieux. Si nous ne pouvons prétendre atteindre cette finalité, nous recherchons néanmoins les moyens de quelques objectifs pour que ces jeunes rompent avec les processus de désocialisation et accèdent à des conditions de vie décente, ordinaire, de droit commun.

La loi du 29 juillet 1998 réaffirme :

- ☞ la nécessaire coordination des interventions,
- ☞ la détermination d'un niveau territorial pertinent,
- ☞ la recherche de cohérence de l'accompagnement personnalisé,
- ☞ la mise en réseau des différents intervenants permettant une orientation adaptée à la situation,
- ☞ la complémentarité des modes d'intervention (individuel – collectif),
- ☞ la simplification de l'accès aux services concernés,
- ☞ la place à des initiatives de développement social local.

Parler de territoire et de développement local comme offre de réponse à des jeunes en errance peut paraître contradictoire, antinomique.

Mais ces nouveaux vagabonds sont devenus immobiles et déambulent sur le même lieu. L'errance géographique est résiduelle, il s'agit bien plus d'une désaffiliation due à des facteurs de moindre chance au départ de la vie, aux conséquences de la crise économique...

Les résistances au changement ne sont pas l'apanage des travailleurs sociaux. Les personnes en difficulté ont parfois de la peine à quitter une situation connue à laquelle elles se sont parfois résignées pour s'engager dans une démarche d'insertion, véritable parcours du combattant.

Le cumul des difficultés, les représentations sociales hostiles sont autant d'obstacles à dépasser.

Pour honorer les ambitions de notre Constitution, nous devons aider les personnes à reconquérir leur situation de droit et leur citoyenneté. Passé le devoir d'assistance inconditionnel à celui ou celle qui a faim, qui a froid, qui n'a pas dormi... il faut développer toute forme d'offre d'insertion capable de faire l'interface entre les dispositifs d'accueil d'urgence, comme point, d'ancrage et le droit commun.

La mise en place du pôle pour l'insertion des jeunes en errance participe à cet objectif. Mais son efficacité dépend aussi de la volonté des autres partenaires à abandonner des attitudes de repli, de rivalité pour trouver les moyens de se coordonner autour de l'usager pour lui garantir la continuité de l'accompagnement jusqu'au retour à une insertion ordinaire, c'est-à-dire la citoyenneté.

«L'évolution des pratiques et de la technicité des structures d'urgence doit s'inscrire dans un contexte qui accueille ces évolutions et les accompagne dans les mentalités des habitants, comme dans les modalités de gestion de la cité »⁵⁸.

Alors ils auront droit de cité.

⁵⁸ Diagnostic à « l'errance des jeunes », opus déjà cité, p. 34.

La réorganisation de CORUS-SAO a démarré au début de l'année 2000. La mise en œuvre des pôles d'intervention en particulier le pôle pour l'insertion des jeunes en errance continue de se construire, de rechercher l'optimisation de sa mission élargie et développer ses capacités de médiation entre la rue et une insertion ordinaire.

« Certaines populations semblent incapables d'exprimer une demande, tant est détériorée leur relation avec les services qui leur sont pourtant destinés. La recherche de l'égalité justifie dans ce cas une discrimination positive. Par exemple, la disparition de tout lien social pour les SDF ou certains sortants de prison nécessite de réfléchir à des dispositifs spécifiques intermédiaires permettant leur accès aux droits et leur retour graduel à l'usage du service public de droit commun »⁵⁹.

Ce projet a l'ambition de répondre à la dimension politique de l'association au service des plus démunis, à la dimension gestionnaire dans le souci d'optimiser les moyens de l'action sociale de lutte contre les exclusions, à la dimension technique en articulant services rendus, méthodes d'intervention, compétences.

La mise en œuvre de ce projet de pôle pour l'insertion des jeunes en errance, comme « sous-espèce » du projet d'établissement se veut d'être « une élaboration dynamique des objectifs d'action sociale et médico-sociale fixée par une institution au regard de sa philosophie, de ses missions et de ses choix stratégiques, pour répondre le mieux possible aux besoins des usagers et aux attentes de l'environnement et des partenaires :

- Identitaire, il définit une institution et une image,
- Symbolique, il accorde un sens à la mission et à l'action,
- Culturel, il entretient des valeurs communes, un sentiment d'appartenance,
- Existentiel, il est générateur de vie et de dynamisme,
- Politique, il est porteur de changement social,
- Stratégique, il permet un positionnement et un développement,
- Technique, il identifie des compétences et des savoir-faire,
- Humain, il renforce la motivation et les compétences,
- Contractuel, il permet des engagements réciproques,
- Médiateur, il assure une régulation et une interface⁶⁰ ».

⁵⁹ « Les services publics et les populations défavorisées », La Documentation française 1993 p. 107, in L'errance des jeunes p. 36.

⁶⁰ Patrick LEFEVRE, « Guide de la fonction directeur d'établissement social et médico-social » ; Dunod, 1999, p. 151-152.

CONCLUSION

Loin de l'image des pèlerins mendiants sur les chemins de Saint Jacques de Compostelle, loin des beatniks de KEROUAC sur les routes américaines, l'errance actuelle renvoie à l'exclusion sociale, à la désaffiliation.

Les jeunes dont il est question, ici, sont les enfants de la crise économique. Ils sont en déshérence.

Il s'agit pour les opérateurs sociaux de première ligne comme le Service d'Accueil et d'Orientation de trouver les modalités d'une prise en charge adaptée pour leur permettre de retrouver ou d'accéder à la citoyenneté.

Malgré un système d'aide et de protection sociales fortement développé, des dispositifs d'insertion sophistiqués, ils n'en trouvent pas la porte d'entrée.

Alors à partir des écarts entre l'offre disponible et les besoins repérés, la construction d'un outil d'accompagnement social « sur mesure », nous a paru être une possible réponse pour servir d'interface.

Au-delà de la réparation au quotidien souvent dans l'urgence, il s'agit aussi de prendre la distance nécessaire pour une vision globale du phénomène :

-  Pour participer à la veille sociale ;
-  Pour adapter l'intervention sociale et contribuer à la veille « technologique ».

Le Service d'Accueil et d'Orientation a tenté de répondre à la problématique posée en mettant en œuvre un pôle pour l'insertion des jeunes en errance.

Pour autant, ce pôle va se heurter à une première limite : il ne crée pas directement d'offre d'insertion. C'est à partir de la force de conviction de son équipe, de la relation de confiance renouée, de l'adhésion et de la capacité des jeunes à se saisir à nouveau de leur avenir que pourront se construire les itinéraires d'insertion.

Une autre limite est liée à la volonté réelle des autres partenaires à faire fonctionner d'abord le dispositif de veille sociale puis de fonctionner en relation et non pas en sélectionnant les publics.

L'actuelle embellie économique ne doit pas masquer trop de lacunes encore dans le dispositif d'aide pour les jeunes. Si la priorité accordée aux politiques de l'emploi a incontestablement contribué à améliorer la situation, les écarts se creusent, rendant encore plus intolérable la situation de ceux qui demeurent exclus du marché du travail, et en conséquence de la plupart des droits sociaux.

Le travail que nous venons de débiter s'inscrit dans la durée, oblige à la persévérance mais il est aussi la satisfaction de faire évoluer des situations, de

réaliser des projets et correspond, pour ma part, à une volonté affirmée, d'apporter une humble contribution à la lutte contre les exclusions.

REVER

RISQUER

RIRE⁶¹

Rêver d'un monde meilleur pour ces jeunes concitoyens,
Risquer pour y parvenir,
Rire pour garder la distance avec leur détresse et la clairvoyance pour tenter d'y remédier.

« A l'aube du XX^e siècle, la solidarité devait devenir une prise en charge volontaire de la société par elle-même et l'Etat social s'en faire le garant. A l'aube du XXI^e siècle, lorsque les régulations mises en œuvre dans le cadre de la société industrielle sont à leur tour profondément ébranlées, c'est sans doute ce même contrat social qu'il faut redéfinir à nouveaux frais. Pacte de solidarité, pacte de travail, pacte de citoyenneté : penser les conditions de l'inclusion de tous pour qu'ils puissent avoir commerce ensemble, comme on disait au temps des Lumières, c'est-à-dire faire société ». ⁶²

⁶¹ MIRAMON, COUET, PATURET, opus déjà cité, p. 126.

⁶² Robert Castel, opus déjà cité, p. 23.

Bibliographie

Ouvrages :

Michel AUTES, «Travail Social et Pauvreté », SYROS, Alternatives, 1992.

Dragana AVRAMOV (sous la direction de) «Les Jeunes Sans-Abri dans l'Union Européenne », FEANTSA, Bruxelles, 1998.

Robert CASTEL, «Les Métamorphoses de la Question Sociale – Une Chronique du Salarial », FAYARD, 1995.

François CHOBEAUX, « Les Nomades du Vide », Editions ACTES SUD, Paris 1999.

Jean-Noël CHOPART (sous la direction de), «Les Mutations du Travail Social – Dynamiques d'un Champ Professionnel », DUNOD, 2000.

Jean-Marc DUTRENIT «La Compétence Sociale – Diagnostic et Développement », L'HARMATTAN, 1997.

Madeleine GRAWITZ «Méthodes des Sciences Sociales », Précis DALLOZ , Edition 1986.

Patrick LEFEVRE «Guide la Fonction de Directeur d'Etablissement Social et Médico-Social », DUNOD, 1999.

Jean-Marie MIRAMON, Denis COUET, Jean-Bernard PATURET, «Le Métier de Directeur – Techniques et Fictions », ENSP, 1992.

Guido de RIDDER (sous la direction de), «les Nouvelles Frontières de l'Intervention Sociale », L'HARMATTAN, 1997.

Serge PAUGAM (sous la direction de), «l'Exclusion, l'Etat des Savoirs », LA DECOUVERTE, 1996.

Rapports :

Accueillir l'errance, Recherche pour le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (Direction de l'Action Sociale) – François CHOBEAUX – Michel HIRTZ, 1998.

Améliorer la qualité de l'accueil d'urgence, attentes des usagers et réponses des associations, Groupe Urgence FNARS, PACA, octobre 1997.

Face à l'errance et à l'urgence sociale, Bernard QUARETTA, Rapport au secrétariat d'Etat auprès du Premier Ministre chargé de l'action humanitaire.

« Faire face au sans-abrisme », Dragana AVRAMOV (sous la direction de) conclusion du rapport final du programme de recherche financé par la DG XII de la Commission européenne, FEANTSA, Paris, 1998.

« La démarche qualité », Les Cahiers de l'Actif, n° 256/257, 1998.

La progression de la précarité en France et ses effets sur la santé, Haut Comité de la Santé Publique, ENSP, 1998.

La souffrance psychique des adolescents et des jeunes adultes, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Haut-Comité de la Santé Publique, 1999.

L'errance des jeunes – Un diagnostic action partagé, initié par la DDASS de l'Hérault – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, octobre 1998.

Les cahiers-publication CQFD – n° 1, juin 1999

L'insertion professionnelle et sociale des jeunes, Bertrand SCHWARTZ, Paris, La Documentation française, 1981.

Squats et habitat de fortune, Comité National de l'Accueil des Personnes en Difficulté, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, 1999.

Les phénomènes d'errance chez les jeunes de 15 à 25 ans. Conseil technique des clubs et équipes de prévention spécialisée. Ministère de l'emploi et de la solidarité, 1997

Articles

Apragmatisme et clochardisation, Dr Patrick DECLERCK, in Synopsis, décembre 1990.

En dix ans, plus de trois millions de personnes sont passées par le RMI, Jérôme FENOGLIO, Le Monde, 1^{er} décembre 1998.

L'été en pente fatale des SDF, Hubert PROLONGEAU, Le Monde, 17-18 juillet 1994.

Oubliés, beaucoup de sans-abri passent l'été dehors, Stéphane HOREL, Le Monde, 31 juillet 1999.

WWW.ifrance.fr/webxclusion, Yves EUDES, Le Monde, 28 septembre 2000.