

Etat des lieux sur les accueils de jour du département de l'Hérault



Lucas Vigroux

L'état des lieux sur les accueils de jour (ADJ) de l'Hérault s'inscrit dans le cadre de la mission veille sociale portée par le SIAO34 (voir encadré), qui a intensifié son travail de coordination des ADJ sur 2024-2025. Sont inclus dans ce travail les CAARUD de Montpellier, puisqu'ils proposent des accueils collectifs, dont le fonctionnement est proche des ADJ sur de nombreux aspects, malgré les spécificités évidentes de ces structures, financées par l'ARS.

Les échanges et rencontres avaient débuté en 2020 mais se sont multipliés suite à l'interpellation de plusieurs ADJ, notamment montpelliérain, en mars 2024. Les structures d'accueil ont alerté sur leurs difficultés à assurer des conditions minimales d'accueil et notamment pour garantir sécurité, convivialité et individualisation de l'accueil. Les principales causes identifiées sont l'augmentation forte de la fréquentation, la complexification des situations et, de manière corollaire, l'augmentation de fait de violence.

Cela s'inscrit dans un contexte plus large de précarisation, avec notamment une augmentation du nombre de personnes sans domicile (multiplié par quatre en vingt ans, pour atteindre 350 000 personnes – Rapport sur le Mal-logement 2025 - FLD), des personnes mal logées et/ ou en fragilité par rapport, de la précarité monétaire (inflation, pertes ou précarisation des emplois), et du nombre de personnes qui vivent une situation de précarité alimentaire, 16% des français en 2022 contre 9% en 2016 (Crédoc, 2023).

Dans l'Hérault, le nombre de personnes sans domicile est estimé au minimum à 2 800 personnes, dont 275 personnes à la rue, 616 en bidonvilles, 242 en squat, 634 mis à l'abri à l'hôtel, et 1027 en hébergement d'urgence (Nuit de la solidarité 2023). Le nombre d'appel au 115 a connu une augmentation de 24% depuis 2020, avec notamment plus de familles appelantes.

L'ensemble de ces éléments conjoncturels et structurels contribuent donc à accentuer la pression sur les dispositifs d'accueil, accueils de jour notamment comme nous le verrons dans cet état des lieux.

Dans ce contexte, il a pour objectif :

- De comprendre en détail le rôle et le fonctionnement des accueils de jour
- De mettre en commun les bonnes pratiques, les difficultés et les éléments d'observation sociale sur les publics accueillis ;
- De construire une vision commune du dispositif ;
- Et de faire émerger des pistes d'actions collectives, pour progressivement les mettre en œuvre, en partant des réponses très opérationnelles de court-terme, au plaidoyer autour d'enjeux qui dépassent largement le cadre de la veille sociale, tels que la prise en charge des personnes ayant des troubles psychiatriques ou des troubles de l'usage de substance aigues.

Son élaboration s’inscrit dans le processus plus global de coordination des accueils de jour, avec notamment 4 rencontres en 2024 et 2 en 2025 :



En 2025, deux rencontres ont eu lieu :

- Une avec SIAO-DDETS-ville-ADJ/ CAARUD pour présenter l’ensemble des éléments d’état des lieux et les gros points d’alerte
- La seconde pour dresser le bilan des formations et ateliers visant mieux prévenir et gérer les violences sur les accueils de jour, dont le bilan a été très positif (voir bilan)

La mission veille sociale et le rôle de coordination du SIAO34

La mission veille sociale se décline sur trois axes de travail :

- Améliorer l’accueil, l’information et l’orientation – en produisant et diffusant des informations actualisées, en formant/ sensibilisant et en favorisant l’interconnaissance
- Produire de la connaissance sur les dispositifs et sur les publics – en conduisant des états des lieux sur les dispositifs, en mettant en commun les constats/ difficultés, en centralisant les données d’activité des structures et en menant des enquêtes auprès des publics
- Améliorer la réponse aux besoins – en coordonnant mieux l’intervention des dispositifs de veille sociale (horaires, lieux, nature de l’action), en soutenant les projets qui répondent aux besoins et en coordonnant des projets collectifs

La coordination des ADJ est un bon exemple de la manière dont le pôle ressource du SIAO peut être décliné. Elle illustre un processus long et complexe, marqué par des sollicitations du SIAO par les structures, des temps de rencontre et d’échange, la construction d’une vision commune du dispositif et des problématiques qu’elles rencontrent, la production d’une connaissance sur ces dispositifs et sur les publics accueillies (remontées, enquête public), ainsi que l’élaboration d’une feuille de route commune

Table des matières

Méthodologie	5
1. Les accueils de jour : missions, principes et fonctionnement	6
Définitions, principes et missions du dispositif « accueil de jour »	6
Les « accueil de jour » dans l’Hérault : une déclinaison locale des principes et missions, entre similarités et singularités.....	7
Les prestations fournies par les accueils de jour en France.....	11
Horaires d’ouverture et prestations fournies par les ADJ dans l’Hérault.....	12
Principaux partenaires	17
Moyens humains sur les ADJ (hors CAARUD)	17
Principaux financeurs	18
2. Profils et besoins des personnes accueillies sur les ADJ	19
Profils des personnes accueillies sur les ADJ en France.....	19
Profils et besoins des personnes accueillies dans l’Hérault	19
Problématiques des personnes accueillies	20
3. Les ADJ : maillon essentiel dans la lutte contre le sans-abrisme mis en tension ...	21
Accueils de jour fréquentés et services sollicités (enquête « publics ADJ » (2024))	21
Ce qui fonctionne sur les ADJ	24
Une mise en tension sur les ADJ	25
4. Conclusion	37
Annexe - Documentation	40

La construction de l'état des lieux est liée à la coordination des accueils de jour. Les six temps de rencontre sur 2024 et 2025 ont permis de poser ses bases et de mesurer l'évolution de la situation pour les ADJ. Ces temps d'échange ont fait émerger et ont permis de formaliser les visions communes et singulières de ce dispositif, les similarités et différences de fonctionnement, les problématiques communes, etc.

Ensuite, **le SIAO a réalisé des entretiens** (entre 1h et 2h) auprès de responsables des accueils de jour et des accueils collectifs des CAARUD. Au total, 9 structures et 10 accueils de jour (dont 2 accueils collectifs de CAARUD) :

- Gammes PAUSE/ Gammes Richter : Amélie MAMOLO (coordinatrice de l'ADJ)
- Halte solidarité : Anne-Sophie LAUREY (déléguée départementale secours catholique), Vincent BARON (ancien coordinateur bénévole de l'ADJ)
- Croix Rouge : Brigitte BENEZET (ancienne directrice locale Montpellier de l'action sociale), Damien ROBINET (ancien président Unité locale Croix Rouge Montpellier)
- Luttopia : Gwen LASNE (directrice), Sebastien CARRERA (éducateur)
- CAARUD Axess : Louis LETERTRE (chef de service)
- CAARUD Réduire les Risques : Audrey NEHLIG (directrice)
- ABES Béziers : Aurélie STRAGIER (chef de service pôle urgence)
- S.U.S Trait d'Union : Florent LALANNE (chef de service pôle santé et pôle veille sociale)
- Mairie/ CCAS Carnon : Karine VIANES (directrice pôle jeunesse et solidarité)

L'état des lieux s'est par ailleurs inspiré du cahier repère sur les accueils de jour, rédigé par la Fondation pour le Logement des Défavorisés (ancienne Fondation Abbé Pierre), qui pose les principes d'action et missions communs.

L'enquête de l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives de 2021 menée auprès de 385 ADJ (sur 788 recensés) a également contribué à avoir un aperçu plus global de la palette de fonctionnement des ADJ en France, ainsi que des publics rencontrés.

Enfin, **l'état des lieux reprend les éléments essentiels de l'enquête coordonné par le SIAO auprès de 202 personnes qui fréquentent les accueils de jour** et, en parallèle, de 40 qui ne les fréquentent pas mais en sont destinataires. On parle parfois d'enquête 1 et 2.

Le temps long de la rédaction a permis d'intégrer de nombreuses évolutions au niveau de la situation des ADJ, de leur organisation interne, ainsi que dans les dynamiques collectives dans et hors du cadre de la coordination des ADJ.

1. Les accueils de jour : missions, principes et fonctionnement

Définitions, principes et missions du dispositif « accueil de jour »

« L'accueil de jour est d'abord un espace permettant d'accueillir en accès libre toute personne qui le souhaite, sans critère d'admission. La première mission d'un accueil de jour est d'être un lieu de sociabilité, d'échange et d'abri dans la journée, où il est essentiel de recréer du lien social. C'est également un lieu où certains services peuvent être mis à la disposition des personnes (aide alimentaire, blanchisserie, courrier, garde des effets personnels, etc.). Il peut être un simple abri convivial offrant des dépannages d'urgence (alimentaire, vestimentaire) et permettant les orientations vers le droit commun. » (Référentiel national des prestations AHI – 2005).

Le référentiel, réactualisé en 2011, décline plusieurs objectifs/ principes :

- Fournir accueil individualisé, non ségrégatif, et respectant l'anonymat
- Proposer un accueil inconditionnel, non contractualisé, basé sur libre adhésion
- Renouer la confiance, tisser ou créer du lien social
- Aider à retrouver de la dignité, notamment en travaillant sur l'image de soi, le bien-être, l'hygiène
- Relancer un projet de vie et faire émerger un désir d'insertion
- Permettre l'accès aux droits et aux soins

Dans son cahier repère, la Fondation pour le Logement ajoute : être ouvert à et sur l'extérieur, faciliter les actions collectives, amener la sécurité, permettre de reprendre confiance, aider à se réinscrire dans un collectif, fournir un espace pour reprendre des forces et affronter le quotidien, observer et faire connaître les besoins des personnes accueillies.

Par ailleurs, plusieurs missions sont identifiées dans ces deux documents. Les ADJ doivent permettre :

- Un accès aux besoins de première nécessité
- Un accès aux soins de première intention et/ ou à une orientation vers le soin
- Une aide dans l'accès aux droits
- Une aide dans l'accès à un logement ou un hébergement
- Un accès aux loisirs, à la culture et au sport
- La participation des personnes accueillies

Les « accueil de jour » dans l'Hérault : une déclinaison locale des principes et missions, entre similarités et singularités

Les temps de coordination et les entretiens ont permis de décliner la manière dont les principes et les missions étaient investis dans le département de l'Hérault, en différenciant notamment les différents rôles dans les équipes accueillantes, et en mettant les lumières une vision commune de « l'ADJ », tout en respectant la singularité des identités associatives. Voilà les principaux éléments qui ressortent comme étant essentiels pour les ADJ de l'Hérault :

Accueillir de manière inconditionnelle

Ce principe, fortement mis en avant dans l'ensemble des documents qui font référence sur les ADJ, est largement partagé par les ADJ de l'Hérault. Même confronté à une augmentation importante du nombre de personnes accueillies, notamment sur Montpellier, aucun ADJ ne souhaite remettre en question ce principe. Les personnes accueillies ne doivent pas avoir besoin de décliner leur identité et cette application stricte est vu par tous les acteurs comme une manière de diminuer la méfiance des publics et d'avoir un accueil souple et la création d'un lien de confiance.

Bien accueillir, accueillir dignement, répondre aux besoins de première nécessité

Tout d'abord, même si cela semble évident, les ADJ de l'Hérault ont mis en avant l'importance de bien accueillir, d'accueillir dignement et de proposer des services de première nécessité adaptés au besoin. L'ADJ doit être un lieu « ressource », « une bulle », un « lieu de repos », un « accueil chaleureux et sympa », « il doit être décoré », etc.

- Les services de première nécessité sont évidemment vu comme des essentiels, mais aussi comme moyen pour créer du lien. Le secours catholique précise que « *La distribution c'est un moyen pour faire de l'accueil et de l'écoute. L'esprit c'est : "Tu poses tes bagages, tu te laves, si tu n'as pas mangé du prends un petit déjeuner mais l'important c'est le moment et le lien* » ».
- Est également mis en avant l'ADJ « comme lieu d'un premier contact, notamment avec les personnes les plus éloignées des institutions, pour lesquelles la qualité de l'accueil sera déterminante pour créer un lien. » (ADJ Richter)
- L'identité associative permet de mettre une touche singulière en fonction des ADJ. Par exemple, Luttopia souhaite créer un esprit de « Maison familiale », via un accueil personnalisé à la porte à l'entrée et la sortie, une taille plus petite d'accueil, et le rappel de ce que les personnes ont pu connaître avant. C'est « la maison de l'enfance, avec la tapisserie qu'on a gardée ».

- L'objectif est que les personnes puissent se reposer. Certains ADJ ont une pièce dédiée à la sieste, par exemple à Luttopia beaucoup en font. L'ADJ estival de Carnon met également en avant ce rôle de « pause » dans des quotidiens difficiles.

Repérer, alerter, écouter et orienter

Les ADJ sont des lieux très importants pour le repérage des situations de grandes vulnérabilités, nouvelles ou qui se dégradent. 28% des 202 personnes interrogées dans l'enquête « publics ADJ de l'Hérault » (SIAO34, 2024) ne fréquentent pas d'autres lieux que des accueils de jour et n'ont pas de travailleur social. 80% de ces mêmes 202 personnes ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil ou seulement une médiathèque (20%).

Les ADJ Hérault, notamment Gammes PAUSE et Gammes Richter, ont mis en avant à ce titre un rôle d'alerte, notamment sur les dimensions santé.

Une fois identifiées les personnes étant en situation de grande vulnérabilité, et en appliquant un principe de veille dès qu'elles se rendent sur l'accueil, les structures travaillent le lien de confiance et tentent d'orienter, de faire « raccrocher à un accompagnement social ou de santé ». Le but étant d'orienter vers le SAO, une permanence de soin, un CAARUD, une équipe mobile, le 115, etc.

Dans le cadre de ces orientations, les ADJ vont jouer un rôle d'apaisement des tensions avec d'autres services, ils vont « détricoter les discours des personnes à la fois, en entendant le sentiment d'injustice et/ ou les injustices réelles qu'ils subissent, en expliquant l'utilité du recours à ces services, et en rappelant les limites auxquelles tout le monde est confronté.

Proposer des temps de convivialité, d'activités collectives et de création de lien social

La convivialité est largement mise en avant, à travers notamment « l'importance du premier accueil », l'idée « d'amener de la bonne humeur » et d'organiser des activités collectives. La recréation de lien social à travers les moments de convivialité est perçue comme essentielle pour maintenir les personnes dans une dynamique « positive », d'espoir, et pour les raccrocher à la possibilité de faire évoluer leur situation.

Sur la plupart des ADJ de l'Hérault, il y a un ou plusieurs membres de l'équipe qui vont vers les personnes pour échanger, écouter mais aussi souvent pour proposer un moment simple et convivial, un moment de complicité collective.

Parfois, le lieu est utilisé comme espace de socialisation ouvert à l'extérieur, comme à Luttopia, où les voisins sont parfois invités à venir boire le café.

Proposer un accueil individualisé, personnalisé

L'accueil individualisé est vu par les ADJ comme essentiel puisqu'il permet de répondre aux enjeux de bien accueillir, de bien repérer et d'orienter de manière adaptée.

Il peut d'abord s'agir d'avoir des temps individuels dans l'espace collectif, notamment pour montrer à la personne qu'elle est considérée dans sa singularité. Cela peut passer par la « *recherche des centres d'intérêts de la personne* », par « *asseoir simplement avec elle, trouver un moyen d'accroche, par exemple jouer aux échecs* », parfois pour être à l'écoute d'une difficulté et/ ou pour apaiser les tensions éventuelles, d'autres pour pass. Mais l'objectif est aussi de proposer un échange dans un espace individualisé, plus « intimiste », tel qu'un bureau, ou à minima une pièce à part. Cette fonction d'individualisation est pensée différemment selon les ADJ, notamment s'il y a la présence de travailleurs sociaux :

- S'il y a un travailleur social, un début d'accompagnement social peut s'enclencher, ponctué de petites démarches (carte d'identité, sécurité sociale, dossiers SI-SIAO ponctuellement, rappel des RDV, etc.), le temps de faire le lien avec un travailleur social référent (souvent, du SAO). L'utilisation du téléphone, d'internet, le décryptage des documents individuels, seront également des occasions d'aborder d'autres sujets et de préciser la demande. L'accompagnement physique vers un service peut parfois être privilégié.

A noter qu'il y a une présence de travailleurs sociaux sur Gammes PAUSE, Gammes Richter, et sur les deux CAARUD.

- S'il n'y a pas de travailleur social, des échanges individualisés peuvent quand même être proposés dans un bureau, comme c'est le cas au SUS avec l'animatrice sociale, à l'ABES avec les salariés qui encadrent l'ADJ, à Luttopia avec un des membres de l'équipe d'accueil, à La Halte solidarité avec une équipe de bénévoles stables qui tournent pour assurer l'aide aux démarches administratives dans un bureau, et ponctuellement à la Croix rouge s'il y a des difficultés importantes.

Il s'agira avant tout sur ces temps d'être à l'écoute, de préciser la demande, d'orienter et d'aider aux petites démarches (CV, impôts, recherche d'emploi, actualisation pour les minimas sociaux, écrivain public, etc.).

Des fonctions différenciées des lieux d'accueil en fonction de leur taille et configuration des locaux, de leur lieu d'implantation et des créneaux d'ouverture

La vision proposée par les différents lieux d'accueil n'est pas forcément la même en fonction :

- De la taille et configuration des locaux : les ADJ de petite taille permettront d'avoir un accueil plus individualisé, souvent plus calme. A l'inverse, les gros ADJ auront plus de mal à garantir un espace calme et une attention sur chaque personne, mais la palette de service sera souvent plus large. La configuration impacte également, notamment le niveau de lumière naturelle, le nombre de pièces, leur disposition, etc. Cela permettra plus ou moins de créer un lieu favorable à l'accueil, à la convivialité, au calme, etc. Par exemple, avoir plusieurs pièces permet de différencier les fonctions du lieu plus clairement (entre espace de repos et de discussion par exemple).
- Du lieu d'implantation : Si l'ADJ est hors du centre-ville de Montpellier, cela impacte l'ambiance des lieux, qui parfois peut bénéficier de plus de calme. Les alentours, le quartier, etc. joueront également un rôle dans « l'ambiance du lieu ».
- Des créneaux d'ouverture : le matin et l'après-midi ne seront pas pensé de la même manière sur les lieux qui ouvrent sur ces deux créneaux Le matin est souvent plus dense avec la distribution des petits-déjeuners, et souvent l'ouverture des services d'hygiène. L'après-midi est en général plus propice au calme, aux temps de convivialité, à l'organisation d'activités (films, jeux de société, etc.).

Sur Gammes PAUSE par exemple, le matin permet souvent de rencontrer des nouvelles personnes (« *qui viennent par l'entrée « prestation » de l'ADJ* ») mais la demande est parfois confuse, inscrite dans l'immédiateté, dans un contexte où la gestion du collectif prend beaucoup de place. L'idée, notamment pour la travailleuse sociale, est donc de réaliser un premier temps d'écoute, d'apaisement, d'aide à reformuler et à prendre du recul, puis de provoquer d'autres contacts en après-midi pour avoir un temps d'échange plus serein. C'est un moment plus propice pour rentrer dans le détail d'une situation, que ce soit à travers de la discussion, des temps conviviaux ou d'activité, ou à travers le service d'hygiène, avec notamment des créneaux spécifiques « femmes », qui permettent d'aborder des problèmes physiques et de santé puis d'orienter vers permanences de soin/ santé ou structure médicale.

Dans les temps d'échange collectif et les entretiens individuels, et malgré la singularité des lieux (identité associative, taille/ configuration, endroit d'implantation, créneaux d'ouverture), plusieurs idées fortes de ce que doit être l'ADJ sont dont ressorties, notamment : un accueil chaleureux/ sympathique/ digne ; la proposition d'un moment de repos, d'une bulle ; la mise à disposition de services de première nécessité, car ce sont des besoins essentiels mais aussi comme moyen de créer du lien social ; un lieu pour bien repérer, pour être attentifs et à l'écoute, pour apaiser ; un lieu pour détricoter les demandes et bien orienter ; un lieu de convivialité, de bonne humeur, « d'espoir », de lien social ; un lieu d'individualisation de l'accueil, avec des espaces et des personnes dédiés.

Des rôles différenciés en fonction du type d'accueillant

Un ADJ a un fonctionnement, des principes et des missions globales, mais est avant tout incarné par l'équipe d'accueil, dont la composition varie beaucoup. Plusieurs fonctions peuvent être identifiées en fonction des profils :

- **Tout le monde** : lien social, sécurité, entretien du lien, harmonie, désamorçage des conflits et des tensions
- **Bénévoles** : le lien social ++, fonctionnement du lieu, orientations de base
- **Bénévoles expérimentés** : aide aux petites démarches, coordination d'équipes bénévoles, orientation en direct vers certains partenaires
- **Salariés non travailleurs sociaux** :
 - S'il y a des bénévoles : animation réseau bénévole, lien partenaire, feuille de route pour améliorer les lieux
 - Si pas de bénévoles : organisation du lieu, continuité de l'accueil, aide ponctuelle aux démarches, orientations
 - Certains salariés non travailleurs sociaux, de par leur expérience auprès des publics, proposeront des petits accompagnements le temps de faire le relais
- **Animateurs sociaux** : facilitation du collectif, développement de la dimension loisir/sports/ cultures, maintient une ambiance conviviale
- **Travailleurs sociaux** :
 - Repérage/ accueil nouvelles personnes ou nouvelles, qui ne sont pas/ plus en lien avec services sociaux
 - Enjeu par rapport au SAO : cadre plus souple et disponibilité quasi-immédiate
 - En attendant de raccrocher à l'accompagnement, entame des démarches
 - Parfois, proposition accompagnement physique

Les prestations fournies par les accueils de jour en France

Les accueils de jour proposent un ensemble de prestations de base, notamment :

- Une mise à l'abri en journée : accueil, café, thé
- Un prestation hygiène : sanitaires, douches, laverie, kits hygiène
- Une prestation alimentaire : petits-déjeuners, déjeuners, colis alimentaires
- Services de « garde » : bagageries, vestiaires d'urgence, coffres-forts numériques
- Permanences de soin/ de santé
- Un accès à des prises et au numérique (WIFI, ordinateurs, etc.)
- Des ateliers collectifs
- Une domiciliation postale

- Autres : chenils, prestations pour les animaux (croquettes, matériel, interventions vétérinaires et vaccinations, etc.), écrivain public, soutien à la parentalité, accès à des livres, chambres de repos, permanences juridiques

Les accueils de jour peuvent également jouer un rôle dans l'accompagnement des personnes accueillies, c'est le cas pour 57% des ADJ interrogés dans l'enquête ANSA 2021. Cependant, cette notion vague recouvre dans la plupart des ADJ plutôt l'aide sur des petites démarches administratives et un rôle de conseil. Bien entendu, plus l'accueil de jour est doté en travailleurs sociaux, plus il sera en mesure de proposer un accompagnement social global, mais de manière générale, ils ne sont pas assez dotés pour remplir cette mission. Précisons également que les services d'accompagnement sont parfois intégrés aux accueils de jour, et parfois situé dans les mêmes locaux mais non intégrés à l'ADJ (comme c'est le cas pour Gammes PAUSE avec le SAO, ou encore au SUS à Sète, l'ADJ étant situé en face du SAO). **Cette distinction est importante afin de pouvoir comparer les équipes et moyens alloués aux ADJ en France.**

Horaires d'ouverture et prestations fournies par les accueils de jour dans l'Hérault

En premier lieu, plusieurs éléments à noter sur les horaires et jours d'ouverture des ADJ Hérault. Sur les 10 ADJ généralistes du département (incluant les accueils collectifs des CAARUD :

- 7 Ouvrent au moins 5 jours (dont 4 sur 6 jours), 3 respectivement 4, 3 et 2 jours. 70% dans l'Hérault ouvrent 5 jours (contre 80% au national)
- 2 sont ouverts uniquement le matin
- 4 ouvrent un jour sur le weekend, 1 sur les deux jours. Deux associations ouvrent grâce à la mise à disposition de l'ADJ à une association partenaire
- 2 ADJ ouvrent des créneaux spécifique « femmes ». Gammes laisse ouvert l'ADJ mais réserve l'espace hygiène les mercredis après-midi. La Croix rouge a ouvert deux créneaux spécifiques les mardis et jeudis, 17h-19h. La Halte solidarité a le projet d'ouvrir un créneau spécifique.

Voir planning page suivante.

Planning d'ouverture des accueils de jour et accueils collectifs de l'Hérault							
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Gammes PAUSE	8h30-12h, 14h-17h (sauf mardi Apm) Mercredi Apm : créneau femmes						8h30-10h30 (association Babel)
Gammes Richter	9h-16h45 (sauf mercredi 9h-12h)						
La Halte	8h30-11h					9h-11h (Ordre de Malte)	
Croix Rouge			8h30-10h30 Créneau femmes : ma/ Je, 17h-19h			8h30-10h30, 11h-12h45	
Luttopia		9h-16h		9h-16h			
CAARUD Axess	9h-12h				9h-12h		
CAARUD Réduire les risques	13h30-17h						
Mairie/ CCAS Carnon	9h-12h		16h-21h		16h-21h		
ABES Béziers	9h-14h30					9h-12h	
S.U.S Sète	Avril, mai, juin, septembre, octobre, novembre : 8h15-11h30, 14h-16h45 Novembre à fin mars : 8h15-11h30, 14h-18h Juillet, août : 8h15-16h en continu					8h-12h	

La plupart des lieux d'accueil ferment peu ou pas sur l'année. Soulignons tout de même :

- Gammes PAUSE en fonction des années mais en ce moment ouverts toute l'année
- Gammes Richter a pour le moment des périodes de fermeture, d'avril à fin juin sur 2025
- Croix Rouge en général fermeture en septembre mais pas en 2025
- Halte solidarité **fermeture en août**
- Luttopia : **quelques semaines en août**
- Carnon : **dispositif estival uniquement (1^{er} juin au 30 septembre)**
- ABES Béziers : fermeture pour la fériá (1 semaine en août)
- S.U.S Sète : fermeture pour la Saint Louis (3^e semaine d'août en général)

Les ADJ prévoient chaque année des mesures exceptionnelles en cas de canicule, notamment :

- Gammes PAUSE : ouverture entre midi et 14h, le weekend en fonction des effectifs
- Croix Rouge : si possible ouverture l'après-midi en fonction des effectifs
- ABES Béziers : déploiement maraude de 12h à 15h et mise à disposition salle climatisée au SAO
- S.U.S Sète : déploiement d'une maraude entre midi et 14h

Ensuite, les accueils de jour de l'Hérault proposent tous les prestations « classiques », à quelques exceptions près, à savoir : WC, collations et souvent petit-déjeuner, écoute/ lien social, prises, douches (sauf Gammes Richter), machines à laver (sauf Gammes Richter et La Halte), écoute/ lien social/ aide administrative ponctuelle – gratuité sauf douches/ machines/ petits déjeuner sur 2 ADJ.

A noter que l'ensemble des ADJ a un accès PMR, à l'exception de Luttopia, dont le lieu est mis à disposition par la ville dans le cadre d'une convention temporaire dite « intercalaire ». Par ailleurs, les chiens sont acceptés sur tous les ADJ tenus en laisse, sur ABES et CRF à l'extérieur.

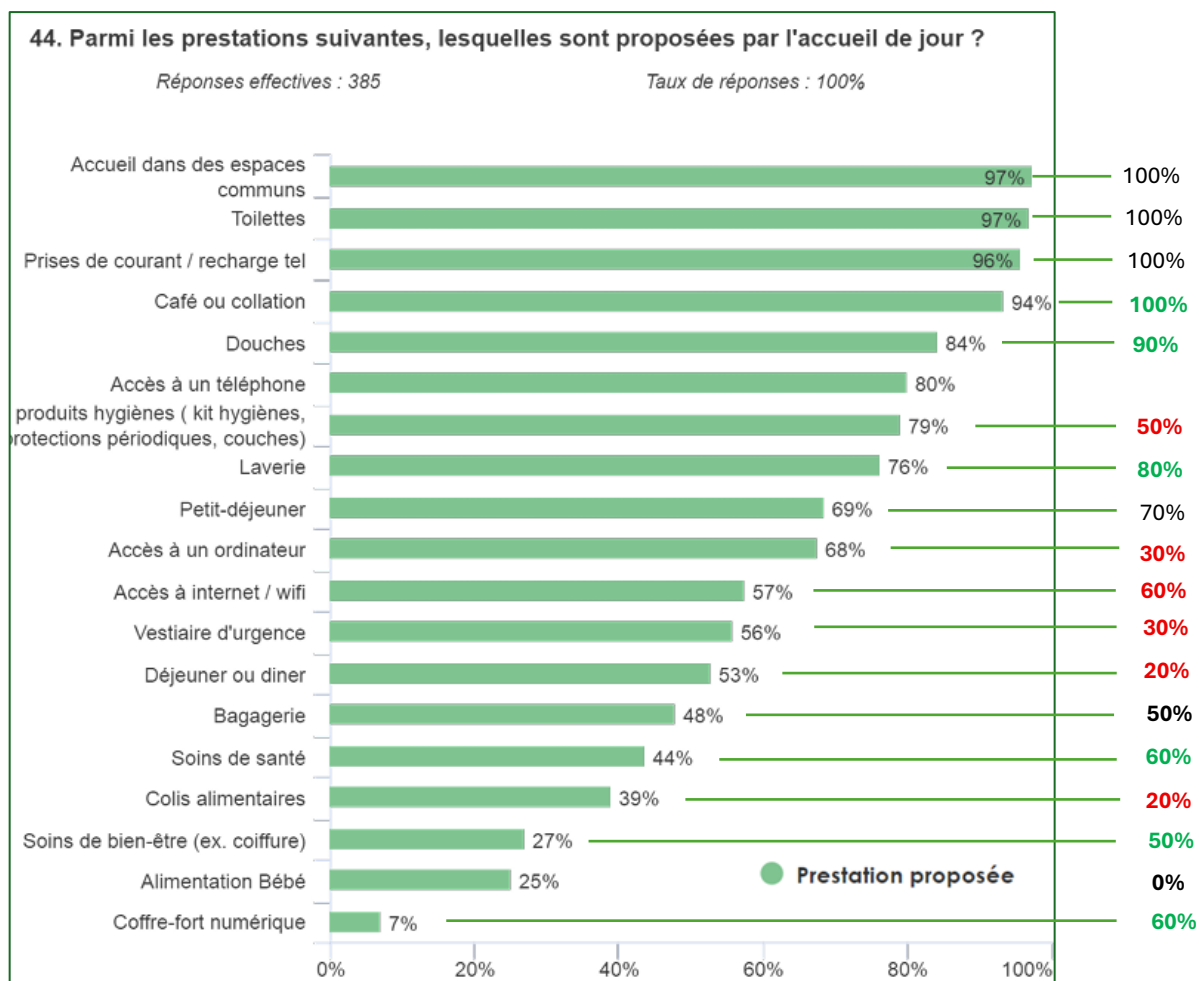
Concernant la consommation d'alcool, l'ensemble des ADJ l'interdisent. Elle est seulement autorisée au niveau du SAO Gammes, qui se situe dans les mêmes locaux que l'ADJ, lors des entretiens individuels.

Tableau des « prestations » proposés par les ADJ du département

ADJ	PAUSE	Richter	CRF	Halte	Luttopia	Carnon	Axess	RLR	ABES	SUS	%
Collations											100
Petits-déj				0,1€							70
Repas				2€						Eté et hivers	20
Cuisine partagée										Mardi repas partagé	10
Sandwichs/ soupe			Weekend								20
Colis d'urgence											20
Epicerie solidaire											10
WC											100
Douches	82/ jour		20/ jour 0,2€	45/ jour 0,5€	1 douche	1 douche	3 douches (2 H/ 1 F- couple- PMR)	1 douche	2 douches	2 douches	90
Machines/ Séchage	6 / jour		12/ jour 1€ lavage/ 1€ séchage		Petite	1		1	1	1	80
Produits d'hygiène					dépannage						50
Prises											100
Vestiaire d'urgence											40
Bagagerie	48 casiers	20 casiers	70 casiers rue de la poésie	68 casiers				20 casiers			50
Ordinateur	3 postes			6 postes							30
WIFI						En projet		?		?	3
Coffres-forts numériques				?			?				60
Vaccination/ vétérinaire animaux											20
Chenil											10

ADJ	PAUSE	Richter	CRF	Halte	Luttopia	Carnon	Axess	RLR	ABES	SUS	%
Ateliers auto-réparation			Repair lab								1
Aide aux petites démarches	Et adossé SAO	Permanence TS		bureau	bureau	Equipe d'accueil = TS du CCAS	Adossé service d'accompagnement	Adossé service d'accompagnement	Permanences SAO	Permanences SAO	90
Domiciliation						Au CCAS			Au SAO	SAO en face	50
Permanence santé									A 5min à pied	A 5min à pied	60
Permanence psychiatrique et psychologique	UMIPPP et psy			Psy			UMIPPP	UMIPPP		psy	50
Permanences Addiction/ RdR											40
Interventions prévention/ dépistage											40
Soins de bien-être (coiffeur, socio-esthétique)	Coiffeur			Socio-esthéticienne						Coiffeur	50

A noter également que des **ateliers et activités** sont proposées sur l'ensemble des ADJ de manière très varié (jeux de société, films, ateliers cuisine, sorties, etc.), mais cela reste souvent une dimension à développer et difficile à investir selon les structures.



Enquête accueils de jour (p.29), ANSA, 2021

Les deux tableaux précédents permettent de comparer les prestations fournies en général dans les ADJ en France, et dans l'Hérault. De nombreux paramètres rentrent en compte donc il faut rester prudent sur les interprétations mais cela peut servir de base. Nous observons d'abord que l'Hérault est en deçà de la moyenne française :

- Est au-dessus de la moyenne française sur la mise à disposition des prestations suivantes : café/ collation (+6%), douches (+6%), laverie (+4%), soin de santé (+16%), soins de bien-être (+23%), et coffres-forts numériques (+53%)
- Est en dessous de la moyenne française sur la mise à disposition des prestations suivantes : produits d'hygiène (-29%), accès à un ordinateur (-38%), accès à une WIFI/ internet (-26%), déjeuner ou diner (-33%), colis alimentaires (-19%)

Globalement les ADJ de l'Hérault répondent bien aux services les plus courants et les plus essentiels, notamment hygiène et santé, mais répondent un peu moins que la moyenne française sur l'accès au numérique (sauf coffres-forts), les produits d'hygiène et l'aide alimentaire hors petits-déjeuners.

Principaux partenaires

L'accueil de jour a une action partenariale très forte, que ce soit via les orientations vers l'extérieur, ou la mise en place de permanence dans ses murs. Ils varient évidemment en fonction du territoire. La présence de travailleurs sociaux favorise, logiquement, une orientation plus diversifiée et spécialisée.

Côté orientation, les principaux services cités sont les SAO, les CAARUD, le conseil départemental, et les autres services de veille sociale (aide alimentaire, maraudes, etc.). Sur les ADJ qui ont plus de salariés sont également mentionnés les centres hospitaliers, les PASS et PASS Psy, EMP quand il y en a et services de dépistages.

Côté permanences, plusieurs catégories reviennent régulièrement : permanences SAO ou travailleurs sociaux (7), soin/ santé (6 ADJ), psychiatrie (3), psychologues (3), addictions/ RdR (4), dépistage/ prévention (4), Soins bien-être (5), Vaccination animaux/ vétérinaire (2).

Moyens humains sur les ADJ (hors CAARUD)

Les ADJ sur l'Hérault mobilisent au total 19,5 ETP et entre 30 et 45 bénévoles (environ 20 ETP). Sur les gros accueils de jour à Montpellier, les équipes sont composées de 8 à 12 personnes en moyenne, avec un taux d'encadrement de 18 personnes/ accueillant. 5 ETP sont travailleurs sociaux (dont 2 sur l'ADJ estival de Carnon), soit une moyenne de 0,6 ETP par ADJ. **A souligner une augmentation des effectifs sur l'année 2025, via un soutien de la DDETS.**

L'enquête ANSA sur les accueils de jour (2021) met en lumière au niveau national deux choses du point de vue des moyens humains :

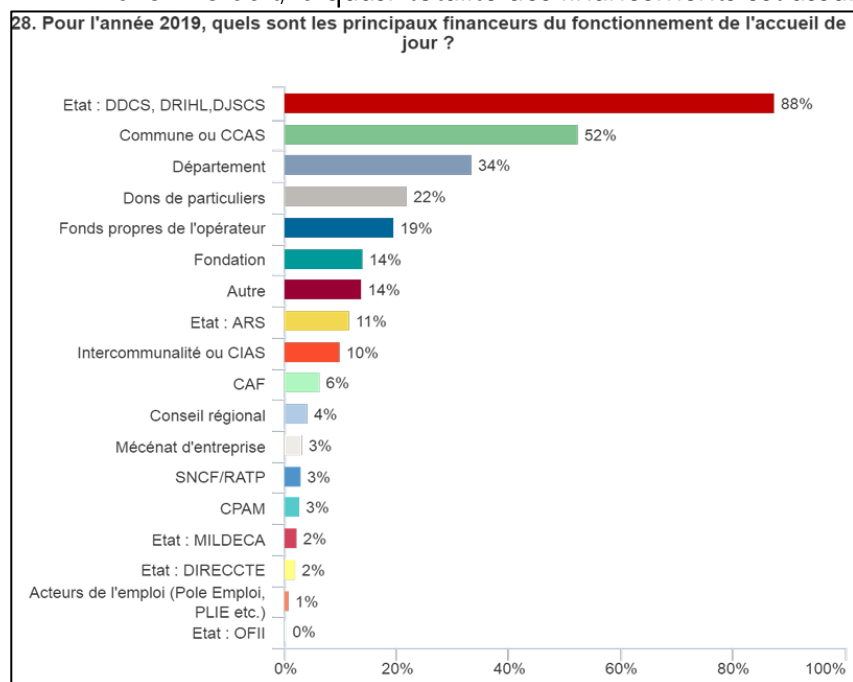
- 25% ont des équipes sont inférieures à 5 personnes, 37% sont entre 5 et 10 personnes, 16% entre 10 et 15 personnes, et 39% plus de 15 personnes (dont 30% + de 20).
- 71% des équipes salariées ont moins de 5 ETP, 22% sont entre 5 et 9 ETP et 7% ont plus de 10 ETP. 74% des 345 ADJ déclarent employer au moins un travailleur social, en moyenne 1,6 TS/ ADJ employeur (en nombre de personnes).

Les ADJ de Montpellier ont donc des petites équipes, une faible dotation en ETP et sont peu dotés en travailleurs sociaux relativement aux nombres d'habitants et au niveau de pauvreté du territoire (28%) (voir dans la troisième partie).

Un point de vigilance est cependant à avoir sur les ETP dédiés aux SAO, qui sont parfois inclus dans les ADJ. Cela contribue potentiellement à l'écart avec le niveau national.

Principaux financeurs

Dans l'Hérault, la quasi-totalité des financements est assuré par la DDETS, même si plusieurs



ADJ ont des enveloppes (souvent ponctuelles) complémentaires de la part des collectivités et/ ou des réseaux nationaux (exemple Croix rouge), notamment sur produits d'hygiène, vêtements, jetons laverie. Luttopia fait exception en étant financé principalement par la FLD, avec un complément mairie. Par ailleurs, la ville de Montpellier met à disposition les locaux pour Luttopia et Gammes Richter.

Enquête accueils de jour (p.15), ANSA, 2021

2. Profils et besoins des personnes accueillies sur les ADJ

Profils des personnes accueillies sur les ADJ en France

L'enquête ANSA 2021 précise qu'il s'agit principalement de personnes seules. Les âges les plus représentés sont : 30-39 ans, 40-49 ans, 18-29 ans et 50-59 ans. Un rajeunissement est observé (fin de prises en charge ASE, ruptures familiales, asile, sans emplois/ sans ressources, etc.). Augmentation ressentie également des parcours migratoires, des familles, des personnes âgées, des personnes logées, etc.

Dans son cahier repère sur les accueils de jour (2022), la fondation pour le logement des défavorisés (FLD, ancienne FAP), pose les mêmes constats sur l'évolution de la typologie des publics accueillis, avec plus de familles, de jeunes, de personnes mal-logées (pour se réchauffer ou prendre un petit-déjeuner) et de travailleurs pauvres.

Profils et problématiques des personnes accueillies

Précisons d'abord que le niveau de fréquentation est élevé dans l'Hérault, particulièrement à Montpellier, respectivement 134 et 174 personnes/ jour/ ADJ. Cela inscrit notamment 4 des 10 ADJ dans les 1% à 5% des plus fréquentés en France selon l'enquête ANSA 2021 (soit dans les 10 à 20 ADJ recensés les plus fréquentés). Au-delà de ce constat, sur lequel nous reviendrons dans la troisième partie, la connaissance des publics a pu être largement approfondie via l'enquête sur les publics qui fréquentent les ADJ, conduite en novembre 2024 et coordonnée par le SIAO. De nombreux éléments mis en lumière dans l'enquête ANSA et par la FLD se retrouvent ici. Ci-dessous les principaux résultats. Sur 202 répondants :

- **Genre** : 28% de femmes – équivalent nuit de la solidarité 2023
- **Composition familiale** : 76% de personnes seules, 11% couples, 4% familles. 31 ménages ont déclaré des enfants, sans préciser s'ils sont avec eux sur place
- **Age** : 57% de 35 à 55 ans, 7% 18-25 ans, 4% + de 65 ans
- **« Lieu de vie »** : 57% rue-squat, 20% logés, 8% hébergés, 5% chez tiers, 5% SSVV/hôtel
- **32% n'ont pas de travailleurs sociaux, 26% n'ont pas de domiciliation, 23% sans sécurité sociale.** 50% des personnes non domiciliées n'ont pas de travailleurs sociaux. Les structures d'accompagnement les plus citées sont Gammes SAO (22%), le CD (6%) et le CCAS de Montpellier (6%).
- **Ressources** : principalement aux minimas sociaux (43%) ou sans ressource (35%), certains travaillent (8%)

- 56 personnes, soit 28% sur les 202, n'ont pas de travailleur social et ne fréquentent pas d'autres lieux d'accueil, ou seulement une médiathèque, qui n'est pas un lieu propice au repérage des difficultés des personnes.
 - Pose la question du non-recours et suggère le besoin d'une présence renforcé de TS pour les repérer et les orienter vers droit commun
- 80% ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil ou seulement une médiathèque (20%)

Dans l'échantillon « rue-squat » (116 personnes), il y a moins de femmes (22%), les personnes sont légèrement moins suivies (36% sans TS – 50% dans l'enquête NDLS 2023) et sont plus à ne pas déclarer de ressources (46%). Les personnes hébergées/ logées (58 personnes) sont à 71% logés, les + de 55 ans y sont surreprésentés et la transition d'un accompagnement « à la rue » à un accompagnement « en logement » semble difficile car encore beaucoup suivis au SAO (16%), et relativement peu par le CD (12%). Seulement 2 jeunes 18-25 ans sur 15 ne sont pas suivis par un TS. A l'inverse, seulement 5 personnes sur 13 de plus de 65 ans déclarent avoir un suivi social. A noter 5 personnes de plus de 75 ans (tous logées). Les 77 femmes interrogées sont d'avantages en couple (21%, soit +12%) et sont plus suivies (78%, soit +10% - biais par structures enquêteuses).

Enfin, 100 personnes identifiées comme présentant des caractéristiques pouvant induire une vulnérabilité, soit 50% des personnes interrogées interrogées (15 jeunes, 13 + de 65 ans, 56 personnes sans suivi social et qui ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil, 56 femmes).

Peut s'ajouter à cela les éléments de vulnérabilités qui n'ont pas été mis en lumière dans l'enquête, notamment la durée de vie dans la rue et si c'est la première arrivée à la rue.

Problématiques des personnes accueillies

Plusieurs problématiques identifiées dans l'enquête ANSA, et partagées dans l'Hérault :

- Hébergement/ logement : saturation des dispositifs d'hébergement et tension sur le logement
- Santé somatique : certains attendent longtemps avant de prendre en charge le problème et l'accès aux services peut être difficile. Non-recours important. Dans l'enquête Nuit de la solidarité (NDLS) 2023, 38 personnes sur 103 interrogées sans-abris estimaient avoir un mauvais ou très mauvais état de santé (37%)
- Santé mentale : augmentation des troubles psychiatriques sur la population générale, avec COVID notamment. Sentiment d'augmentation des troubles psys aigus, ou à minimas de la souffrance psychique, sur l'ensemble des services sociaux/ médico-sociaux, ADJ notamment

- Addictions et consommations
- Accueil personnes handicapées : quelques personnes mais si situations de dépendances, très difficile à prendre en charge
- Problématiques du quotidien : grande fatigue pour certains, déplacements, stockage affaires (premier besoin non couvert – NDLS 2023), garde des chiens, accompagnement dans les démarches (40%, NDLS 2023), discuté/ être écouté
- Rupture des liens avec les proches : dans l'enquête NDLS 2023, cela concerne 64 personnes sur 123 personnes sans-abris (52%)
- Non-recours aux droits : démarches complexes, non-connaissance, problème de la numérisation (AAH, RSA, etc.). Dans l'enquête « publics ADJ Hérault » (SIAO34, 2024), 28% des 202 personnes interrogées ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil et n'ont pas de travailleur social, 32% n'ont pas de travailleur social, 26% pas de domiciliation, 23% pas de sécurité sociale
- Discriminations/ stigmatisation
- Accès à l'emploi
- Problématiques renforcés pour les personnes très éloignées des services : exemple certains peuvent être dans une négligence d'elles-mêmes, notamment sur les questions d'hygiène, ce qui rend plus difficile la création lien social avec les autres au sein des ADJ. De manière général, cela rend plus difficile et plus tardif le repérage des difficultés.

3. Les ADJ : un maillon essentiel dans la lutte contre le sans-abrisme mis en tension

Les accueils de jour sont des maillons essentiels de la veille sociale, et plus largement de l'action sociale. Cela est mis en évidence dans les réponses des 202 personnes répondantes à l'enquête « publics Adj » (2024). Par ailleurs, les ADJ ont été interrogés sur ce qui fonctionne, avant qu'ils détaillent les difficultés et les éléments de mise en tension.

Accueils de jour fréquentés et services sollicités (enquête « publics ADJ » (2024))

Quels Accueils de jour sont sollicités ?

La moitié des 202 personnes fréquente au moins deux ADJ (53%, dont 29% trois, quatre ou cinq ADJ) – **60% de l'échantillon « rue-squat », 41% des personnes hébergées-logées et 4 personnes de +65 ans sur 13 (soit 30%)**. Les accueils de jour les plus fréquentés sont Gammes PAUSE (46%), la Croix rouge (45%), La Halte solidarité (36%) et Gammes Richter

(19%). Les personnes de l'échantillon « rue-squat » sont surreprésentés sur Luttopia, le SUS, Gammes Richter et Gammes PAUSE, alors que les personnes hébergées/ logées y sont sous-représentées et sont surreprésentées à La Halte solidarité. Les jeunes 18-25 ans sont légèrement surreprésentés sur Gammes Richter (+8%). Les femmes sont largement surreprésentées au CAARUD Réduire les risques (88%) et légèrement sur Gammes PAUSE, Gammes Richter et Luttopia (34% environ, soit +7%)

Quels services sont sollicités ?

Les personnes sollicitent principalement le petit-déjeuner (85%), la discussion (68%), la douche (56%), et les démarches administratives (51%). Le lien social et le soutien moral ont aussi beaucoup été évoqués (54 itérations). 4 ADJ sont particulièrement sollicités pour le petit-déjeuner (Axess, Richter, Croix rouge, Halte solidarité), 6 pour la discussion (CAARUD RLR, Luttopia, Axess, Richter, Gammes PAUSE, Halte solidarité). Les personnes vivant à « la rue ou en squat » sollicitent plus les services de première nécessité et l'aide aux démarches administratives. Les personnes hébergées/ logées interrogées sollicitent moins les services, à l'exception de la « discussion » (+5%) et du petit-déjeuner (+2%). Les jeunes interrogés sollicitent particulièrement le petit-déjeuner (+9%), l'aide aux démarches (9%) et « voir un TS » (+16%). Les + de 65 ans sollicitent particulièrement le petit-déjeuner (+11%) et la discussion (+3%). Les femmes sollicitent d'avantages la discussion (+14%), voir un TS (+13%) et être aidé sur les démarches (+9%), laissant entendre qu'elles ont particulièrement besoin d'un lieu d'écoute, d'aide administrative et d'accompagnement, de même que jeunes 18-25ans interrogés.

Soulignons que la sollicitation des ADJ pour les petits-déjeuners (85%, soit 171 personnes) pose une question : évidemment, il est très important que les personnes qui n'en n'ont pas la possibilité puissent accéder à cette prestation, mais est-ce que ce dispositif a vocation à répondre aux besoins en petits-déjeuners de toutes les personnes, notamment celles qui sont hébergées et logées.

Cela pose en creux la question du non-recours à d'autres lieux, pour le lien social mais surtout pour les petits-déjeuners. Etant donné toutes les personnes qui n'ont pas de suivi social (32%), pas de domiciliation postale (21%), et pas de sécurité sociale (23%), et aussi la question des ressources.

Ci-dessous un tableau qui donne le détail des services les plus sollicités par les personnes interrogées, ADJ par ADJ.

Quelles sont les raisons pour lesquelles vous fréquentez les accueils de jour – ADJ par ADJ ?

Accueil de jour	Nb personnes interrogées qui fréquentent cet ADJ	Petits-déjeuners Collations	Douches	Machines à laver	Produits d'hygiène	Discuter	Aide sur démarches administratives	Me reposer	Pour mon animal	Stocker mes affaires	Voir un travailleur social	Chercher du courrier	Matériel réduction des risques
Gammes PAUSE (CORUS)	93	49	57	25	28	50	52	29	7	17	43	40	5
		53%	61%	27%	30%	54%	56%	31%	8%	18%	46%	43%	5%
Croix Rouge	90	69	14	23	10	20	3	12	1	5	8	0	1
		77%	16%	26%	11%	22%	3%	13%	1%	6%	9%	0%	1%
Halte solidarité	73	57	30	3	16	41	14	20	7	13	6	0	4
		78%	41%	4%	22%	56%	19%	27%	10%	18%	8%	0%	5%
Gammes Richter (RSA)	29	25	0	1	3	20	13	17	4	0	9	0	1
		86%	0%	3%	10%	69%	45%	59%	14%	0%	31%	0%	3%
Luttopia	26	12	13	12	8	21	8	11	1	0	2	0	0
		46%	50%	46%	31%	81%	31%	42%	4%	0%	8%	0%	0%
SUS Trait d'Union (Sète)	23	9	8	7	6	10	8	7	2	1	4	9	3
		39%	35%	30%	26%	43%	35%	30%	9%	4%	17%	39%	13%
CAARUD Axxess	17	16	5	6	6	13	10	5	0	1	8	9	17
		94%	29%	35%	35%	76%	59%	29%	0%	6%	47%	53%	100%
CAARUD Réduire les risques	16	7	8	11	8	15	11	7	4	3	10	4	13
		44%	50%	69%	50%	94%	69%	44%	25%	19%	63%	25%	81%
ABES (Béziers)	6	5	4	5	3	3	2	4	0	0	2	0	0
		83%	67%	83%	50%	50%	33%	67%	0%	0%	33%	0%	0%

Le tableau est à lire de la manière suivante : 40 personnes ont répondu qu'elles fréquentent l'accueil de jour Gammes PAUSE pour les petits déjeuner (sur les 93).

Cela représente donc 43% des personnes interrogées qui fréquentent Gammes PAUSE

Fréquence, sources d'informations et autres lieux d'accueil

88% viennent au moins plusieurs fois par semaine (**94% de l'échantillon « rue-squat » - 81% des personnes hébergées/ logées**).

Les personnes ont entendu parler des ADJ par une autre personne SDF (33%), un proche (25%) ou une association ou travailleur social (25%). **Les personnes hébergées/ logées** sont beaucoup plus informés par les associations ou travailleurs sociaux (50%). Cela monte à **84% chez les + de 65 ans**.

74% ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil ou seulement une médiathèque (20%) (88% dans l'échantillon « rue-squat ». **Les femmes** fréquentent d'avantages d'autres lieux d'accueil, notamment médiathèques (30%), MPT (17%) et commerçants Carillon (8%).

56 personnes, soit 28% sur les 202, n'ont pas de travailleur social et ne fréquentent pas d'autres lieux d'accueil, ou seulement une médiathèque, qui n'est pas un lieu propice au repérage des difficultés des personnes.

Ce qui fonctionne sur les ADJ

L'enquête « publics ADJ » menée auprès de 202 personnes (SIAO, 2024), ainsi que les accueils de jour eux-mêmes, mettent en lumière plusieurs éléments positifs de fonctionnement, qui sont en général corroborés dans le cahier repère de la FLD, notamment :

- **L'accessibilité des ADJ** (proche train ou tram).
- **Les nombreux partenariats, et la visibilité des ADJ** d'un point de vue opérationnel.
Sont cités notamment la proximité physique des SAO, les nombreuses permanences sur les gros ADJ, la présence fréquente de permanences santé sur place, l'appui de l'UMIPPP sur PAUSE, Axess et Réduire les Risques, un secteur « addicto » en soutien, un appui sur la prise en charge des animaux (Gamelles pleines, vétérinaires pour Tous, Coallia) et des ateliers socio-esthétiques et coiffeurs bien présents.
- **Les outils d'information sont bien identifiés** : plaquette veille sociale, Soliguide, livret des solidarités.
- **Une réponse à des besoins essentiels évidente** (enquête SIAO « publics ADJ » : petits-déjeuners 90%, discussion 70%, douches 56%, démarches administratives et voir un travailleur social 50%).
- **Les personnes trouvent dans les ADJ des lieux importants au quotidien**, puisqu'ils sont 88% à venir au moins plusieurs fois par semaine (SIAO, 2024).

- Ils répondent à des besoins qu'aucun autre lieu d'accueil ne couvre, puisqu'ils sont 80% à ne fréquenter aucun autre lieu ou seulement une médiathèque (20%), qui n'est pas un lieu avec un temps convivial/ café dédié.
- Les gros lieux d'accueil ont l'avantages de permettre de répondre à beaucoup de situations. A l'inverse, les petits lieux d'accueil touchent moins de monde mais proposent des lieux plus intimistes, permettant en général plus de temps individualisés.
- Globalement, les lieux sont respectés par les personnes accueillies, à l'exception des épisodes de violence (qui concerne au total très peu de personnes).
- La diversité des identités associatives permet de « toucher » des publics différents en fonction des lieux.
- Une coordination des accueils de jour active, notamment depuis 2024-2025 face aux événements de violence.

Une mise en tension sur les ADJ

Les accueils de jour viennent donc répondre à la diversité de public (voir profils ci-dessus) à travers une offre de service très large, notamment la réponse à des besoins vitaux (alimentation, hygiène, repos, etc.), à la demande forte de lien social, au besoin de rencontrer un travailleur social ou d'être aidé sur les démarches administratives. Les motifs pour lesquels les personnes se rendent en ADJ sont très variés mais les petits-déjeuners et la discussion ressortent particulièrement, suivi de la douche et des démarches administratives.

L'enquête « publics ADJ » et les retours des ADJ de l'Hérault montrent des éléments positifs pour les ADJ, notamment : l'accessibilité géographique, les nombreux partenariats, les outils d'information bien identifiés, la réponse effective à la plupart des besoins de première nécessité, l'importance de la présence des ADJ dans le quotidien des personnes, des réponses qu'aucun autres lieux n'apportent, le respect global des lieux par les personnes accueillies. Enfin, chaque accueil met en place les principes et missions des ADJ en respectant son identité associative, et en « usant » de ses atouts de grosses ou petites structures.

Cependant, malgré l'importance constaté des ADJ pour les 202 personnes interrogées, le contexte (précarisation, augmentation du niveau de fréquentation, la complexification des situations) et l'insuffisance des dotations au regard de l'accroissement des besoins (nombre d'ETP et de lieux d'accueil), malgré leur progression, mettent en tension les structures porteuses de ces dispositifs.

Augmentation et complexification des besoins

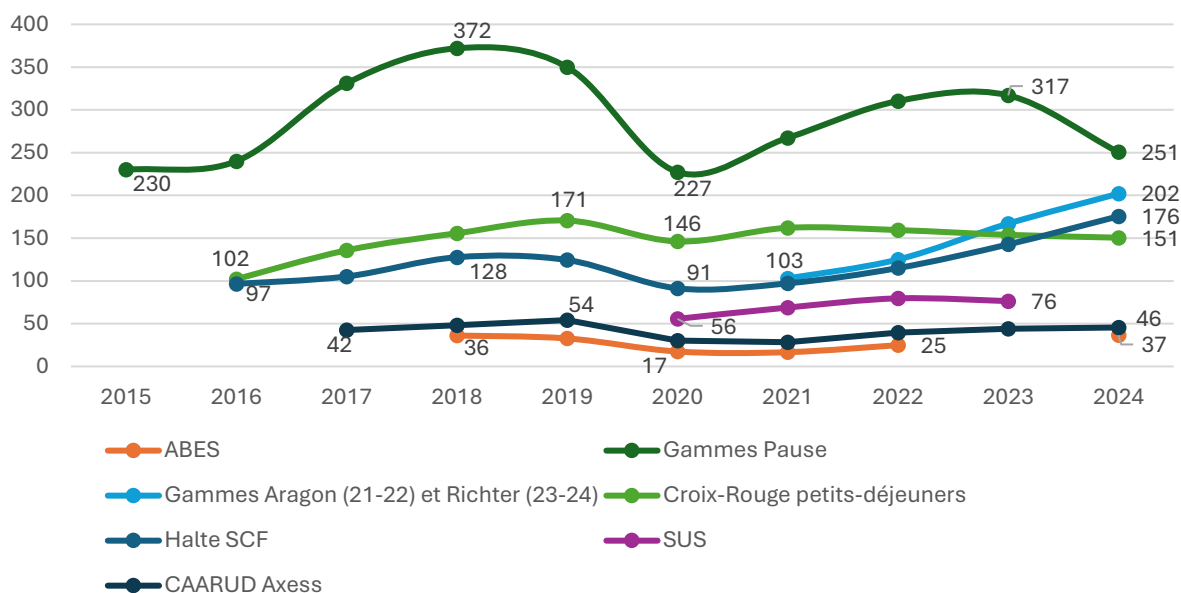
Les données collectées sur cette partie concernent les ADJ hors accueils collectifs des CAARUD, même si les constats généraux s'appliquent également sur ces structures.

Commençons par rappeler les éléments structurels qui mettent en difficultés les ADJ, et qui ont été expliqués en introduction : augmentation par quatre du nombre de personnes sans domicile en 20 ans, du mal-logement, de la précarité monétaire et du recours à l'aide alimentaire. Par ailleurs, évolution des publics sans domicile (plus de familles, de jeunes, de personnes mal-logées, de femmes et de travailleurs pauvres). Enfin, complexification des situations, avec notamment une augmentation des troubles psychiatriques et une difficulté du secteur psychiatrique, ainsi qu'un accroissement des troubles liés à l'usage de substances, notamment cocaïne basée ou produits stimulants.

Ces éléments de contexte, associé à une tension très forte sur l'hébergement et le logement, dans l'Hérault notamment, engendrent une augmentation des tensions sur le secteur de la veille sociale, qui est en première (et en dernière ligne). Ce constat est partagé dans de nombreuses villes françaises (retours des boutiques de la solidarité, du secours catholique et de cinq SIAO). A noter une augmentation ou forte augmentation déclarée dans 64% des ADJ (enquête ANSA 2021).

Il est à noter plus localement dans l'Hérault des niveaux de fréquentation particulièrement élevés sur les ADJ, notamment sur Montpellier. On observe d'abord sur les trois gros ADJ du territoire une hausse de 24% entre 2016 et 2024, et de 20% entre 2021 et 2024 sur les quatre gros ADJ, dont le deuxième porté par Gammes qui apparait en 2021. Une précision importante : en 2016, la Structure du Premier Accueil des Demandeurs d'Asile (SPADA) s'installe dans les mêmes locaux que l'ADJ Gammes PAUSE, faisant très fortement augmenter le nombre de personnes accueillies (de 230 à 372 en 3 ans). Le SPADA est de nouveau déménagé fin 2019. Cet élément est un gros biais qui explique l'évolution de la courbe vert foncé dans le graphique ci-dessous. Il est cependant à noter qu'en 2023, avant la décision de Gammes PAUSE d'enlever la distribution de petits-déjeuners, l'ADJ était revenu à des niveaux supérieurs à 300 personnes/ jour, avec des pics à 350.

Il est ensuite important de noter que si on fait la somme des niveaux de fréquentation, on passe de 439 personnes sur les trois ADJ en 2016, à 779 sur quatre ADJ. Evidemment, l'arrivée d'un nouvel ADJ amène en partie un nouveau public, mais nous pouvons également avancer l'hypothèse d'une augmentation globale du recours aux ADJ sur Montpellier. D'autant que le niveau de fréquentation continue d'augmenter sur le premier semestre 2025.



Evolution de la fréquentation (en nombre de personnes/ jour/ ADJ) sur les ADJ de l'Hérault (hors accueils collectifs CAARUD) 2016 à 2024. Données SIAO34.

Par ailleurs, l'ouverture de Gammes Richter en 2023/2024 a permis de stabiliser, voire diminuer la fréquentation sur les ADJ du centre-ville (Gammes PAUSE et Croix Rouge), mais le niveau général reste très élevé avec environ 850 passages quotidiens (inclut des doublons de personnes), soit 170 personnes/ ADJ/ jour (137 au niveau Hérault).

Il est important de proposer des points de comparaisons pour mettre en perspective ces niveaux de fréquentation.

Notons d'abord un élément ressorti de l'enquête ANSA 2021 sur les accueils de jour, qui a obtenu une réponse auprès de 385 ADJ. 21% d'entre eux accueillent entre 30 et 50 personnes, 20% entre 50 et 100, **8% entre 100 et 200** et **1% entre 200 et 300**.

Les quatre gros accueils de jour de Montpellier, qui sont en ce moment entre 170 et 220 personnes/ jours, **font donc parti des 30 ADJ plus fréquentés en France** (recensés dans l'enquête), et **sont proches des 10 plus fréquentés**. Il faut bien entendu préciser que la situation au niveau national a évolué et que les résultats de l'enquête seraient à actualiser.

C'est pourquoi le SIAO34 a mené une courte étude comparative en prenant contact avec les SIAO (ou quelque fois d'autres acteurs ressources) d'autres territoires. L'objectif était de comparer le nombre d'accueil de jour et leur niveau de fréquentation moyen, en mettant en perspective le nombre d'habitant et le niveau de pauvreté (voir page suivante).

Ville	Nb habitants ville (Métropole)	Taux de pauvreté ville (Métropole)	Nb ADJ identifiés par le SIAO du territoire (hors CAARUD)	Niveau fréquentation en moyenne par jour par accueil de jour	Fréquentation max
Montpellier	307 000 (507 000) Hérault : 1,2M	28% (20%) Hérault : 19%	5 Hérault : 8	170 Hérault : 134	250
Toulouse	818 000 (2,4M)	22% (19%)	9	50	100
Grenoble	159 000 (455 000)	21% (15%)	7	62	100
Saint Etienne	172 000 (400 000)	28% (20%)	2	200	?
Clermont Ferrand	147 000 (300 000)	25% (17%)	1 ADJ financé Etat	150-200	200
Avignon	90 000 (200 000) Vaucluse : 564 000	33% Vaucluse : 19,9%	3 Vaucluse : 9	125 Vaucluse : 62	200
Département Seine et Marne	1,4M	12%	7	entre 30 et 50	50

Tableau comparatif de la fréquentation des ADJ interrogés par le SIAO34 (*informations à consolider*)

Dans la liste de territoires présentés ci-dessus, Montpellier est le deuxième territoire le plus pauvre, au même niveau que Saint- Etienne, le premier étant Avignon. Même place au niveau du département, le taux de pauvreté est équivalent à la Loire et légèrement inférieur au Vaucluse. Cela contribue notamment à induire des niveaux de fréquentation moyen particulièrement élevé sur les ADJ de ces territoires (entre 150 et 200), bien supérieur à ceux de Toulouse (62) et Grenoble (50).

De plus, moins d'ADJ ont été identifiés sur Montpellier (5), Saint Etienne (2), Clermont Ferrand (1) et Avignon (3) que sur Toulouse 9) et Grenoble (7). Par ailleurs, l'Hérault recense moins d'ADJ que le Vaucluse (8 contre 9) et à peine plus que la Seine et Marne, alors que le taux de pauvreté diffère de 7%.

L'Hérault, et particulièrement Montpellier, sont donc des territoires de taille importante, avec un fort de taux de pauvreté, mais font partie, sur la liste villes et département identifiés, des territoires où le nombre d'accueils de jour identifié est le plus faible, et où les niveaux de fréquentation sont les plus forts.

L'augmentation des besoins, mis en perspectives d'équipes peu dotées au regard des retours de l'enquête ANSA (2021), dont les résultats restent à consolider sur la question essentielle des effectifs des SAO, puisqu'ils sont comptés dans les effectifs des ADJ sur certains territoires, ce qui n'est pas le cas dans l'Hérault. Rappelons tout de même que :

- Les ADJ sur Montpellier sont composés de 6 à 12 personnes (ANSA : 39% ont des équipes supérieures à 15 personnes)
- Les ADJ mobilisent au total 19,5 ETP, soit 2,4 ETP/ ADJ (2,8 sur les gros ADJ), dont 5 ETP de travailleur social (0,6 ETP/ ADJ).

Les ADJ de l'Hérault, à l'exception de Gammes PAUSE, ne font donc pas parti des 29% qui sont dotés de plus de 5 ETP. Par ailleurs, 74% déclarent 1,6 TS/ ADJ.

Les ADJ de Montpellier ont donc des équipes relativement petites, une faible dotation en ETP et sont peu dotés en travailleurs sociaux relativement aux nombres d'habitants et au niveau de pauvreté du territoire (28%) (voir dans la troisième partie). **Reste à savoir si les effectifs type « SAO » sont inclus aux ADJ sur certains territoires enquêtés en 2021 par l'ANSA.**

Impact de cet ensemble d'éléments sur les missions essentielles des ADJ

L'individualisation de l'accueil

La surfréquentation compromet la capacité à :

- Repérer les nouvelles situations ou celles qui se dégradent
- Créer un lien de confiance et orienter vers les services d'accompagnement
- Entamer les premières démarches (rappel de RDV, accompagnement physique)
- Redonner confiance et valoriser les compétences
- Repérer les personnes en tension pour prévenir les conflits

La garantie d'un cadre sécurisant et convivial

L'augmentation des violences se traduit par :

- 83 événements indésirables en 2024, dont plus de 20 graves
- Plus de 20 fermetures, principalement à Gammes PAUSE et Richter
- Une recrudescence récente des tensions avec quatre fermetures
- 22% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête souhaitent une amélioration des conditions d'accueil (sécurité, convivialité, moins de monde, plus de décoration et de confort, etc.).
- Par ailleurs, les 40 personnes interrogées, qui fréquentent pas d'ADJ expliquent ne pas venir principalement à cause d'un manque de confiance, d'un sentiment d'insécurité, d'un manque d'intimité et de calme, parce qu'il y a trop de monde (90% au total).

Ces difficultés peuvent insécuriser les équipes et entraîner un turn-over, de l'épuisement, de la peur, des difficultés à mobiliser les bénévoles, et une dégradation des conditions d'accueil pour les personnes (fermetures fréquentes, tensions régulières, peu d'individualisation, surpopulation).

Les accueils de jour ont donc été mis en lumière dans l'enquête « publics ADJ », au niveau national et par les structures comme étant essentiels pour les publics, avec des points positifs de fonctionnement. Cependant, face à des niveaux de fréquentation très élevés, une complexification des situations, et un territoire peu doté en ADJ et en ETP (information à consolider), le dispositif sur l'Hérault est mis en tension. La coordination des ADJ menée par le SIAO a permis de mettre en lumière les défis et perspectives.

4. Défis et perspectives

Les défis auxquels sont confrontés les accueils de jour sont nombreux, complexes et les perspectives de travail en commun doivent donc être appréhendés de manière globale et systémique. Deux objectifs principaux se posent :

- Améliorer l'accueil et mieux prévenir les violences sur les ADJ
- Diminuer le niveau de fréquentation et améliorer la prise en charge des situations complexes, notamment troubles pys et consommations de produits stimulants

Sur le premier point, des actions ont déjà été mises en place, certains restent à travailler en lien avec la coordination des accueils de jour.

Concernant le second point, c'est un travail de moyen-long terme, axé notamment sur le soutien aux projets existants et en cours d'élaboration, à la création de nouveaux lieux d'accueil et sur la participation au plaidoyer pour améliorer la prise en charge des troubles psychiatriques et de ceux liés à l'usage de substances psychoactives, produits stimulants notamment.

Pour décliner ces objectifs, une feuille de route va être retravaillé et consolidée autour de 3 objets de travail :

- Cet état des lieux
- Les résultats de l'enquête « publics ADJ », et notamment la partie « Proposition d'amélioration des ADJ »
- Les temps de restitution sur les ADJ, avec les publics et les équipes accueillantes
- La mise en œuvre du guide repère pour prévenir et gérer les violences sur les structures, ainsi que son suivi

Propositions d'amélioration issues de l'enquête « publics ADJ »

L'enquête, au-delà de toutes les informations qu'elle donne sur les profils des publics accueillis sur les ADJ et les raisons pour lesquelles elles s'y rendent, mettent en lumière de nombreuses propositions d'amélioration. D'abord, elle montre que les personnes interrogées pensent globalement qu'il manque des lieux d'accueil en journée (sur une réponse libre – sans choix multiples - et facultative) :

61% des personnes interrogées (soit 149 personnes) ont répondu qu'il manque des lieux ou des temps d'accueil en journée (8% ont évoqués les manques les après-midis et les weekends). La réponse à cette question était libre (sans choix multiples). Voici le détail des réponses :

- 70 hommes (dont 9 qui ne fréquentent pas d'ADJ mais en sont destinataires) ont exprimé un manque en termes de structures d'accueil la journée, en citant principalement des espaces de repos (39), de convivialité et d'activité (15) ou des lieux d'accueil spécifiques (11 – femmes, femmes victimes de violence, femmes enceintes, avec enfants, jeune).
- 59 femmes ont répondu « Oui » (dont 50 « Oui, vraiment ») à la question « Selon vous, est-ce qu'il manque un accueil de jour uniquement pour les femmes ? »
- 20 personnes ont évoqué le manque de lieux ouverts les après-midis, le week-end (et les jours fériés).

Soulignons enfin que seulement 4% des personnes qui fréquentent les ADJ et qui ont répondu à l'enquête vivent avec des enfants, contre 30% des demandeurs au 115. **Cet écart très important montre le besoin important d'avoir un accueil de jour famille.**

Par ailleurs, sur l'enquête 1 et 2 (donc à la fois ceux qui fréquentent les ADJ et ceux qui ne les fréquentent pas mais en sont destinataires – au total 242 personnes), 150 personnes en ont formulé des propositions. Voici une synthèse des plus importantes :

- **Proposer plus d'activités** (29) : couture, sport, sorties en extérieurs, jeux, etc.
- **Améliorer la sécurité** : sécurité physique, apaisement des tensions régulation consommations, chiens en laisse (25)
- **Améliorer l'accès au numérique** : wifi, PC + récents, espace numérique (20)
- **Augmenter la capacité de stockage des affaires** (16)
- **Amélioration décoration, confort, aménagement**, fauteuils, séparation des espaces (14)
- **Améliorer l'aide au logement/ démarches administratives** : accès 115, soutien administratif, etc. (10)
- **Avoir plus de permanences de soin** somatique, psychologique, dentaire, vétérinaire (9 au total)
- **Augmentation de la capacité de machines à laver** (6), gratuité des douches (2)
- **Alimentation de meilleure qualité/ petits-déjeuners plus copieux** (8)
- **Etendre les créneaux d'ouverture l'après-midi et/ ou les weekend** (8)
- **Avoir des créneaux d'accueil spécifiques**, notamment femmes (10)

- **Avoir plus de respect et d'écoute de la part du personnel (6)** : moins de jugements, meilleure écoute, respect de la vie privée

Le retour de 150 personnes considérant qu'il manque de lieux d'accueil la journée ainsi que toutes les propositions formulées permettre de donner des pistes pour répondre aux objectifs cités plus haut, à savoir : améliorer l'accueil et prévenir les violences ; diminuer le niveau de fréquentation et améliorer la prise en charge des situations complexes.

Améliorer l'accueil et mieux prévenir les violences

D'abord, certaines actions ont été mises en œuvre en réaction aux événements de violence, nécessaires pour l'apaisement des structures mais qui ont eu des conséquences sur la fréquentation des autres accueils de jour.

Adaptation des services	Résultats observés	Impacts sur le réseau
<p>Gammes PAUSE : Arrêt des petits-déjeuners (juin 2024)</p> <p>ADJ Croix Rouge : fermeture les lundis et mardis (depuis le 16 décembre)</p> <p>CAARUD Axxess : Ouverture 4 jours/semaine au lieu de 5 (depuis le 3 octobre)</p>	<p>Diminution forte de la fréquentation à Gammes PAUSE (de +300 à +200)</p> <p>CRF : ambiance plus calme, équipes plus apaisées</p> <p>CAARUD Axxess : stabilité de la fréquentation, absence d'événements indésirables</p>	<p>Augmentation de la fréquentation à la Halte solidarité (environ 200 personnes/jour au lieu de 100 il y a 3 ans, et de 160 en mai 2024)</p> <p>Accroissement constant du niveau de tension depuis septembre 2024</p>

Par ailleurs, des créneaux spécifiques « femmes » ont été aménagés pour les sécuriser : à Gammes PAUSE d'abord (mercredi après-midi avec permanence EMSF – touche une dizaine de femmes, bons retours), à la croix rouge à l'été 2025, les mardis et jeudis, 17h-19h.

Soulignons par ailleurs que la coordination des ADJ s'est intensifiée suite à ces événements de violence, permettant de construire une vision commune du dispositif, partager les pratiques et difficultés, et participer à des échanges, des formations ou des ateliers en inter-structure. Cette dynamique collective est essentielle pour face aux défis évoqués.

Au-delà de ce qui a été mis en place pour répondre à « l'urgence », plusieurs projets ont débutés ou sont en projet (et répondent en partie aux propositions d'amélioration) :

Projets à l'intérieur des ADJ, notamment de réaménagement/ décoration, extension horaires, développement d'activités, accès/ soutien au numérique, et propositions de créneaux spécifiques femmes :

- **Croix Rouge** : extensions horaires et modification du fonctionnement (notamment avoir un membre de l'équipe qui fait de l'aller-vers dans l'ADJ)
- **Gammes PAUSE** : réaménagement et travaux d'embellissement du lieu avec un artiste et les publics / travail sur l'animation de l'espace informatique et le soutien administratif / poursuite du groupe de parole des personnes accueillies 1 fois/ mois.
- **Halte solidarité** : projet d'agrandissement et de séparation des espaces (alimentaires, hygiène, bien-être/ soin), et redynamisation du conseil de maison (équivalent CVS)
- **Luttopia** : récupération de 2-3 ordinateurs / développement des colis alimentaires et maraudes
- **ABES Béziers** : souhait de trouver d'autres locaux plus adaptés et d'ouvrir plus longtemps
- **SUS Sète Trait d'Union** : développer les ateliers collectifs, notamment sur la santé / exploiter d'avantages la plancha partagée / accueillir des coiffeurs
- **CCAS Carnon** : permanences de soin de première intention (RdR)
- **CAARUD Réduire les risques** : développer permanences partenaires (propositions par les équipes et validation par les femmes accueillies) / redynamiser dépistage/ développer la dimension soutien numérique
- **CAARUD Axess** : des projets à venir en lien avec la fédération addiction

Travail collectif pour mieux prévenir et gérer les violences

- 2 réunions dédiées.
- 2 sessions de formations (3 jours) sur la gestion de crise, et deux ateliers de réflexion autour du guide repère (gestion violence avant, pendant, après). Cette action, financée par la DDETS suite aux remontées faites en réunion de coordination, a eu un bilan très favorable puisque **les personnes qui ont fait la formation ont un peu (11%) ou beaucoup appris (89%)** et **celles qui ont fait les ateliers sont satisfaites ou très satisfaites (80%)**.
- La mise en place d'un guide repère à remplir par les structures et d'une fiche événement indésirable commune, pour alimenter un échange de pratique et avoir des données sur le nombre d'événement de violence, leur évolution, et ce qui les provoque.

Plus généralement, la formation/ sensibilisation est à poursuivre : via l'initiation aux réalités du sans-abrisme (SIAO), les sensibilisations à la réduction des risques, sur la santé mentale, sur les femmes victimes de violences, etc.

Enfin, la coordination des ADJ doit soutenir le développement de la participation des publics aux projets des structures, en commençant par les temps de restitutions des enquêtes :

Toutes les propositions qui ont été formulées doivent être mises en discussion sur les accueils de jour, avec les personnes accueillies et les équipes accueillantes

Globalement, et au regard des propositions faites par les personnes enquêtées, l'amélioration de l'accueil et la prévention des violences passe donc par : le réaménagement, la décoration des lieux et l'amélioration de la réponse aux besoins de première nécessité pour tendre vers plus de calme et une ambiance plus conviviale ; l'intensification de l'individualisation de l'accueil parce que la majorité des personnes viennent pour discuter (70%) ; l'augmentation du nombre d'activités proposées et de l'accès au numérique ; l'extension des créneaux d'accueil et proposition de temps et espaces spécifiques à certains publics

Vers une stratégie d'alliance collective pour diminuer le niveau de fréquentation et améliorer la prise en charge des situations complexes

Comme le souligne la Fondation pour le Logement des Défavorisés dans son référentiel : "Il est impératif de renverser ce paradigme et de sortir les accueils de jour d'une logique purement urgentiste pour qu'ils soient connectés à l'ensemble de la politique de lutte contre les exclusions et du logement.". Ce travail de coordination des ADJ doit donc tenir compte des difficultés structurelles par lesquels tout le secteur est traversé, notamment l'insuffisance de logement et de places d'hébergement, les difficultés du secteur de la psychiatrie et les problématiques de consommations et d'addiction.

Notons d'abord que la DDETS a renforcé son soutien à la veille sociale en 2024, avec le financement :

- De 3 ETP sur les ADJ
- Du projet 500 duvets/1500 jetons Samu social-SIAO (complément ville)
- Des formations et ateliers sur les violences

Elle est également attentive et soutient trois projets en cours d'élaboration : l'accueil de jour femme (SSVP), la bagagerie (SSVP) et le projet « chenil 24/ 24 » piloté par l'ARS.

Elle poursuit enfin le financement de l'ADJ Gammes Richter, avec un enjeu de pérennisation de son ouverture à l'année (ouvert 9 mois actuellement).

Des projets qui pourraient contribuer, ou contribuent déjà, à diminuer le niveau de fréquentation sur les ADJ.

Ensuite, **un travail important est prévu pour réorienter une partie du public accueilli actuellement sur les ADJ, notamment les personnes logées ou hébergées** (28% des 202 personnes interrogées), vers d'autres structures adaptées : centres sociaux, socio-culturels, médiathèques, maisons pour tous, ou encore les futures maisons d'alimentation solidaires en structuration (fin 2025-2026). Il ne s'agit évidemment pas d'enlever le principe d'inconditionnalité, mais plutôt de proposer des réponses plus adaptées au besoin de ces publics en réalisant un recensement de ces structures, et d'avoir des accueils de jour qui puissent d'avantages se concentrer sur leur « public cible ».

Pour rappel, 74% des personnes hébergées/ logées ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil ou seulement une médiathèque. Et 28% de cet échantillon (soit 16 personnes) n'avaient pas de travailleur social et ne fréquentaient pas d'autres lieux d'accueil.

Plusieurs sujets de moyen-long termes doivent enfin être mis en discussion avec les institutions et partenaires compétents :

- **Le non-recours observé** (32% sans suivi social, 21% sans domiciliation dans l'échantillon « rue-squat », 23% sans sécurité social, 80% qui ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil), qui pose la question de l'accès aux droits, à des ressources et à des lieux qui répondent aux besoins de petits-déjeuners et de lien social et d'aide sur les démarches administratives. Cette réflexion globale, qui doit en premier lieu porter sur la question des petits-déjeuners (85% des sollicitations des ADJ), doit permettre de diminuer la fréquentation sur les ADJ. Pourraient donc être conviés à une rencontre de présentation de l'EDL et de l'enquête : les agents et élus de la Ville/ Métropole, la DDETS, le Conseil départemental, le SAO Gammes, les bailleurs sociaux et leurs TS (sur ACM), des structures d'hébergement, les centres sociaux, les ADJ qui le souhaitent.

L'objectif serait notamment de se focaliser sur les 22% de personnes logées et les 8% hébergés.

Tout cela doit permettre de poser la question du recours aux travailleurs sociaux et l'accès aux droits et donc aux ressources, l'existence de lieux d'accueil qui répondent à ces besoins, notamment petits-déjeuners, et le besoin d'en créer des nouveaux (quitte à envisager une distribution hors-les-murs au-delà de développement de nouveaux lieux)

- **Les ruptures de parcours en psychiatrie et la question des consommations de produits stimulants** (ARS, CAARUD, CHU, DDETS)

Deux perspectives de rencontres s'ouvrent donc, qui doivent permettre de présenter les éléments d'état des lieux sur les ADJ, les résultats de l'enquête, et d'ouvrir les discussions pour partager les enjeux et construire des feuilles de route partagées.

C'est au regard de l'ensemble de ces éléments que le SIAO doit poursuivre son rôle de coordination des acteurs de la lutte contre le sans-abrisme, que ce soit au niveau des parcours, des méthodes pour élaborer un projet, de l'observation sociale ou de la mobilisation des acteurs et des personnes sans domicile dans la construction de réponses aux besoins, et dans la structuration d'un plaidoyer.

A travers les nombreux éléments qui ont été recueilli à l'occasion des rencontres, des entretiens avec des responsables des ADJ, de l'enquête « publics ADJ Hérault » 2024, et avec l'appui de documents de référence au niveau national (référentiel dispositifs AHI, enquête ANSA, cahier repère sur les ADJ), **cet état des lieux tente de saisir les accueils de jour dans toute leur complexité.**

Ses principes sont vastes : fournir un accueil individualisé, inconditionnel, basé sur la libre adhésion ; renouer la confiance en soi et en l'autre en favorisant le lien social ; aider à retrouver la dignité en travaillant sur l'image de soi, le bien-être et l'hygiène ; ramener de l'espoir quand c'est nécessaire, relancer un projet de vie ; permettre l'accès aux droits et aux soins.

Ses missions également. Il s'agit notamment de permettre aux personnes accueillies : d'accéder aux besoins de première nécessité et aux soins ; d'accéder aux droits ; de trouver un logement ou un hébergement ; d'accéder aux loisirs, à la culture, au sport ; de participer aux activités et aux évolutions des ADJ.

Ce cadre général déjà vaste est, en plus, appréhendé différemment en fonction des territoires. Dans l'Hérault, plusieurs éléments ont été particulièrement mis en avant, et participent d'une vision commune du dispositif : l'accueil inconditionnel et digne ; la mise à disposition d'un lieu ressource qui répond aux besoins de première nécessité comme finalité mais aussi comme moyen pour créer du lien social ; le repérage et l'orientation des personnes les plus éloignées des dispositifs (80% ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil ou seulement une médiathèque, 28% ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil et n'ont pas de travailleur social – enquête « publics ADJ Hérault 2024) ; la convivialité à travers une ambiance chaleureuse et des activités collectives ; l'accueil individualisé. Une complexité du rôle de l'ADJ, qui est incarné par la diversité des équipes : bénévoles, bénévoles expérimentés, salariés non travailleurs sociaux, travailleurs sociaux, etc.

Les ADJ fournissent une large palette de « prestations ». Ceux de l'Hérault répondent mieux à six d'entre elles, comparé aux 385 ADJ interrogés par l'ANSA, en particulier les soins de santé, les soins de bien-être et l'accès à des coffres-forts numériques. A l'inverse, ils répondent moins bien à cinq prestations, qui concernent principalement l'accès à des produits d'hygiène, au numérique et à l'aide alimentaire hors petits-déjeuners.

Ces dispositifs ont également une grande diversité de partenariats dans et hors de leurs murs. Ils orientent vers les SAO, CAARUD, autres services de veille sociale, UMIPPP, etc. et

accueillent de nombreuses permanences (SAO/ travailleurs sociaux, soins/ santé, psychiatrie/ psychologie, addictions/ RdR, prévention/ dépistage, soins bien-être, pour les animaux, etc.

Ces lieux d'accueil, étant donné la palette de proposition et leur souplesse, accueille une grande diversité de « public », notamment en termes d'âge, de parcours de vie, de « lieux de vie », de situations administratives, de ressources. Il s'agit principalement d'hommes seuls mais il y a également des femmes et des familles. Malgré cette diversité, l'enquête « publics ADJ Hérault » conduite par le SIAO a permis de montrer que 50% des 202 personnes ont des caractéristiques de vulnérabilités (femmes, personnes âgées, moins de 25 ans, personnes sans suivi social et qui ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil, etc.). Dans cet échantillon notamment, notons l'importance du non-recours parmi l'échantillon « rue-squat-mal-abris » : 36% n'ont pas de travailleurs sociaux, 25% n'ont pas de sécurité sociale et 21% pas de domiciliation postale. Sur les 202 personnes, 28% (soit 56 personnes) n'ont pas de suivi social et ne fréquentent aucun autre lieu d'accueil.

Au regard de l'enquête et de la fréquentation, les ADJ semblent avoir une importance quotidienne pour les personnes accueillies, notamment dans l'accès aux petits déjeuners, pour la discussion et le lien social, pour l'hygiène et pour l'aide aux démarches administratives (enquête « publics ADJ », 2024). Ce sont des maillons essentiels dans la veille sociale et l'action sociale en termes de repérage, d'orientation et de raccrochage des personnes les plus éloignées des institutions. Cependant, **leurs missions essentielles sont mises en tension face à la forte augmentation de la fréquentation et à la complexification des situations,** dans un contexte de précarisation et d'augmentation du besoin. Plusieurs comparaisons avec d'autres territoires permettent de montrer que l'Hérault est peu doté en ADJ alors que son taux de pauvreté est important. De même, les équipes semblent peu salariées par rapport à la moyenne nationale. Mais cette donnée doit être consolidé puisque les ETP dédiés à l'accompagnement social font parti des SAO dans l'Hérault alors qu'ils sont intégrés aux ADJ sur certains territoires.

Cette grande complexité des ADJ et des publics qu'elles accueillent amène à un penser ses défis et perspectives globalement.

- D'abord au niveau des ADJ : en travaillant sur les postures d'accueil, la prévention des violences, l'aménagement du lieu et la participation des publics, en s'appuyant notamment sur les propositions d'amélioration faites via l'enquête « publics ADJ » (2024) (plus d'activité, améliorer la sécurité, meilleur accès au numérique, plus d'espaces de stockage, aménagement et décoration des lieux, etc.).
- Ensuite, en soutenant les dispositifs existants (renfort en travailleur social si besoin, pérennisation annuelle ADJ Richter, etc.) et en réorientant une partie du public,

notamment logé/ hébergé vers d'autres lieux d'accueil (centre sociaux/ socio-culturels, maisons pour tous, maisons de l'alimentation, etc.).

- Enfin, il s'agit également sur le moyen-long termes de continuer de travailler à un plaidoyer sur différents sujets, et en lien avec les institutions et leurs élus, tels que :
 - **L'importance du non-recours des personnes qui fréquentent les lieux d'accueil : à un travailleur social et aux droits sociaux donc aux ressources, et à d'autres lieux d'accueil** (y compris hors les murs) qui viendraient répondre aux besoins en petits-déjeuners principalement, mais aussi de lien social et d'aide aux démarches administratives. L'objectif étant d'améliorer le recours aux droits sociaux, recenser des lieux adaptés pour réorienter et soutenir la création de nouveaux lieux (rencontre à prévoir avec les agents et élus de la Ville/ Métropole, la DDETS, le Conseil départemental, le SAO Gammes, les bailleurs sociaux et leurs TS (sur ACM), des structures d'hébergement, les centres sociaux, les ADJ qui le souhaitent
 - **Les ruptures de parcours en psychiatrie et la question des consommations de produits stimulants** (ARS, CAARUD, CHU, DDETS)

Pour s'assurer de l'avancement de ces différentes perspectives, le SIAO assure un rôle de soutien et de coordination dont la forme peut évoluer en fonction des besoins. Il s'agit dans tous les cas de réfléchir aux méthodes pour créer des alliances collectives dans un contexte de contrainte financière et de précarisation, en continuant notamment de travailler à un plaidoyer qui mette en lumière les besoins des personnes sans-abris ou en risque de l'être, pour finalement éviter la mise en concurrence des associations et des publics.

Annexe - Documentation

- *Enquête auprès des personnes qui fréquentent les accueils de jour de l'Hérault ou ne les fréquentent pas mais en sont destinataires.* SIAO34. 2025 (voir document sur le site du SIAO34).
- *Guide repère pour prévenir et gérer la violence dans les accueils de jour de l'Hérault.* SIAO34. 2025. (document en cours de finalisation)
- [Enquête nationale accueils de jour.](#) Agence Nouvelle des Solidarités Actives. 2021.
- [Cahier-repère sur les Accueils de jour. Leurs principes d'action et leurs missions.](#) Fondation pour le Logement des Défavorisés. 2022.
- [L'Etat du mal-logement en France – rapport annuel 2025 - #30.](#) Fondation pour le Logement des Défavorisés. 2025.
- [Enquête Nuit de la solidarité sur la Métropole de Montpellier.](#) MSH Sud. 2023
- [En forte hausse, la précarité alimentaire s'ajoute à d'autres fragilités.](#) *Consommation & Modes de vie N°CMV329.* Crédoc, Marianne Bléhaut, Mathilde Gressier. 2023