# Évaluation d'impact social de l'Accueil Périchaux de Depaul France

UNE ÉVALUATION QUALITATIVE MENÉE PAR L'agencephare

GRÂCE À LA Fondation nehs
Dominique Bénéteau

# Introduction

**Synthèse de l'étude menée par l'Agence Phare (Claire Boivin, Lisa Giacinti, Lou Titli), commanditée par la Fondation nehs.**

Emanation de l'association Depaul International fondée sur les valeurs du mouvement vincentien, **Depaul France agit auprès des personnes sans domicile pour favoriser leur accès à des services d'hygiène et de santé**. L'Accueil Périchaux, situé dans le 15ème arrondissement de Paris, est un accueil de jour porté par l'association qui propose des services d'hygiène, mais également une infirmerie permettant la délivrance de premiers soins. La structure est ouverte au public chaque matinée de la semaine, du lundi au vendredi.

L'association part du constat que si certains besoins des personnes sans-abri sont relativement bien couverts à Paris, **la question de l'accès à l'hygiène et aux soins reste bien souvent un impensé de leur prise en charge**. Surexposées à des problématiques de santé très aiguës, les personnes sans domicile se heurtent également à d'importants obstacles dans l'accès aux services d'hygiène. Ces deux types de difficultés tiennent à l'insuffisance des dispositifs existants, aux refus de soin qui leur sont opposés mais également à des situations de non-recours plurifactorielles. Par ailleurs, sur un plan social et symbolique, ces difficultés pour prendre soin de soi participent à **renforcer la stigmatisation et la désocialisation des personnes sans domicile**, dans un contexte où l'image que l'on renvoie fait l'objet d'une forte valorisation sociale. L'une des spécificités de l'Accueil Périchaux tient au fait que l'accès aux services d'hygiène est conçu comme **une porte d'entrée vers les soins et, à terme, vers un parcours de réinsertion sociale plus global.** S'articulant autour d'une équipe composée de 2 salariés (directeur de l'association et travailleur social), et d'une cinquantaine de bénévoles, l'association délivre des services de divers ordres. Le lieu propose d'abord un service d'accueil : la structure s'organise autour d'une vaste pièce où les personnes accueillies peuvent prendre un petit déjeuner, échanger avec les bénévoles ou les autres personnes présentes, recharger leurs téléphones, lire les journaux, etc. Il est également possible d'y prendre une douche, de faire des lessives ou d'accéder à l'infirmerie, qui offre des soins de premier niveau grâce à la présence d'un médecin et d'infirmières bénévoles. Enfin, le coordonnateur accueille et informe les personnes sur leurs droits sociaux, et peut proposer aux personnes les plus en difficulté d'être référent dans leur parcours social.

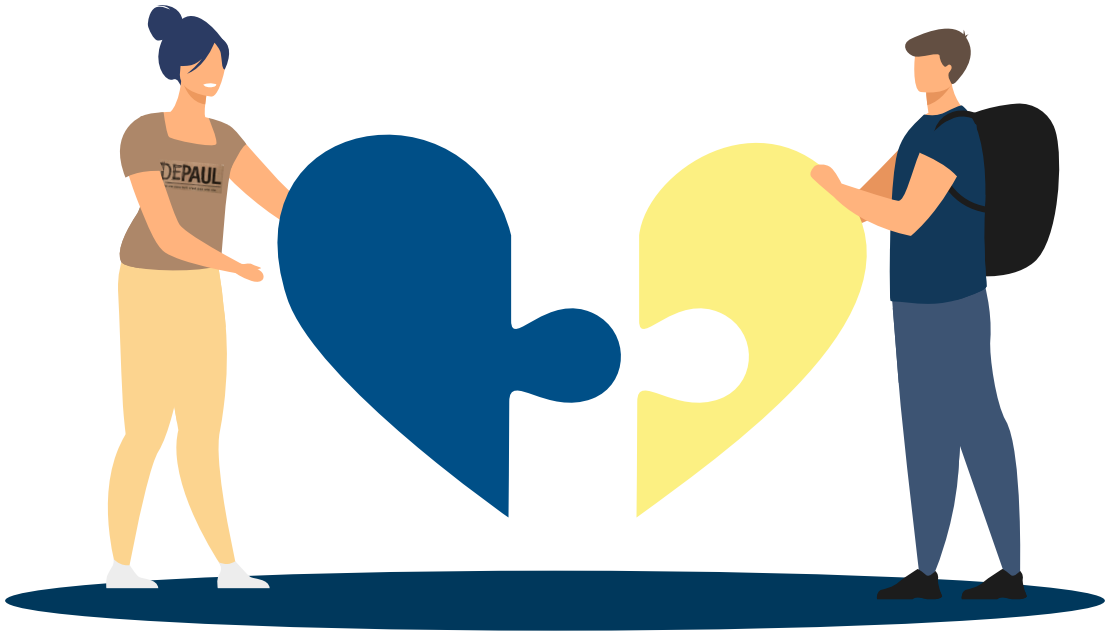
Pour objectiver les effets de la fréquentation de l'Accueil Périchaux, l'association Depaul France, avec le soutien de la Fondation nehs, a sollicité l'Agence Phare pour réaliser une évaluation d'impact social. Son objectif était d'identifier et démontrer les impacts sociaux de l'accueil sur les personnes sans domicile, leurs situations et leurs parcours, et de mettre à jour les conditions permettant l'atteinte de ces impacts.

## Encadré méthodologique

Une méthodologie qualitative mixte a été mise en oeuvre pour réaliser cette étude. D'une part, des temps d'observation in situ ont été réalisées lors de 10 de matinées d'accueil entre les mois d'octobre et décembre 2021.

D'autre part, 20 entretiens ont été menés avec des personnes accueillies au sein de l'association, en veillant à maintenir une diversité dans l'échantillon d'enquêtés (en termes d'âge, de genre, de nationalité, d'ancienneté de fréquentation de l'association, etc.). En outre, 6 entretiens ont été réalisés auprès de membres de l'équipe.

L'évaluation met en évidence quatre impacts sociaux majeurs de l'Accueil Périchaux.



IMPACT 1

# LE RENFORCEMENT DE LA DIGNITÉ ET DU SENTIMENT D'ÊTRE SINGULARISÉ

L'Accueil Périchaux favorise d'abord **le sentiment des accueillis d'être singularisés et considérés avec dignité.**

Les personnes qui s'y rendent apprécient d'abord de pouvoir fréquenter une **structure de petite taille, favorisant une bonne interconnaissance et la création de liens en son sein**. La convivialité qui y prévaut contribue à distinguer la structure d'accueils de jour traditionnels, qui accueillent un plus grand nombre de personnes et où règne l'anonymat. Au sein de l'Accueil Périchaux, c'est au contraire le dimensionnement « à taille humaine », familial, qui singularise le lieu. Ensuite, la qualité et la diversité des services proposés, perçues comme largement supérieures aux normes habituellement rencontrées dans des structures analogues, sont fréquemment soulignées. Ces deux dimensions, loin d'être anodines, revêtent une forte dimension symbolique : elles apparaissent comme un gage de respect et de considération, qui renforce le sentiment, chez Depaul, d'être traitées comme des personnes à part entière. Enfin, le fait de pouvoir conserver une apparence préservée des stigmates liés à la précarité, en ayant accès à des services d'hygiène de qualité, participe également d'un renforcement de l'estime de soi.

Extrait d'entretien n°1

*« Ici, par exemple, y a pas de plastique, pas de carton. Pour ça... pourquoi ? Parce que je pense, ils nous donnaient un peu comme nous sommes les hommes. C'est pas grave comme nous sommes SDF : nous sommes hommes, nous manger comme autre personne, avec assiette, vraie assiette, pas en plastique, vrai verre. Ça nous un peu motiver... »*

Par ailleurs, **la nature des relations entre les bénévoles et les personnes accueillies participe également de ce sentiment d'être reçu comme une personne à part entière, non réduit à la précarité de sa situation**. L'accueil personnalisé permet d'établir des rapports de proximité, voire une certaine familiarité. Bénévoles et accueillis peuvent investir des thématiques de discussions et des registres de conversation légers, qui favorisent l'identification de l'Accueil Périchaux à un lieu de « vie ordinaire ».

Les rapports sont ainsi marqués par une certaine horizontalité, les bénévoles veillant à conserver un positionnement non prescriptif et non intrusif. Cette posture s'écarte, par certains aspects, du principe de distanciation qui prévaut dans le travail social, et permet aux accueillis de ne pas se sentir jugés. Ainsi, ces différentes dimensions contribuent à atténuer les asymétries qui caractérisent les situations des bénévoles et des personnes accueillies, et permettent, d'un point de vue symbolique, **d'intégrer une relation d'égal à égal.**

## IMPACT 1

### UN RENFORCEMENT DE LA DIGNITÉ ET DU SENTIMENT D'ÊTRE SINGULARISÉ

- Le sentiment d'être traité avec respect et considération
- L'intégration d'une relation d'égal à égal
- La préservation de son image corporelle et de l'estime de soi
- Le sentiment de ne pas être jugé

- Un accueil personnalisé
- Une structure à taille humaine, une atmosphère familiale
- Qualité et diversité des services proposés
- Des relations horizontales entre personnes accueillies et bénévoles

IMPACT 2

# L'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE PAR L'ACCÈS À UN ESPACE DE RÉPIT

L'Accueil Périchaux joue ensuite un rôle majeur sur le bien-être psychologique des personnes sans-abri, et ce, à trois niveaux.

**La grande souplesse du cadre de l'accueil et la posture conciliante des membres de l'équipe permettent d'abord aux personnes qui le fréquentent de s'approprier le lieu et de s'y sentir presque comme chez elles.** Ainsi, les règles d'organisation souples de la structure et la relative autonomie qu'elle laisse aux accueillis permettent à ces derniers de l'investir librement et d'y créer leurs propres routines. Différentes formes d'implication et d'appropriation de l'espace se mettent alors en place. Participer à la décoration ou à l'entretien des lieux, prendre des nouvelles des bénévoles, aider à l'organisation d'événements festifs, sont autant de manières de s'émanciper, du moins partiellement, d'une logique d'aide dévalorisante. Elles représentent une forme de participation, voire de « rétribution », permettant de se sentir acteur, et non simple usager ou bénéficiaire.

**L'accueil incarne ensuite, aux yeux des personnes accueillies, un lieu où il est possible de trouver la chaleur et le répit qui manquent à leur quotidien**. Les accueillis y trouvent en effet une halte bienvenue après une nuit passée dehors, un espace de repos qui participe du sentiment d'être « redynamisés » dans un quotidien parsemé de difficultés. Ce répit ressenti l'est aussi sur un plan plus symbolique : l'Accueil Périchaux, en appréhendant les accueillis dans leur entièreté et en les considérant avec respect, atténue la stigmatisation subie quotidiennement dans de nombreuses situations par les personnes sans domicile.

Extrait d'entretien n°2

*« Ici ça m'a beaucoup apporté. (...) C'est grâce à Périchaux que je suis bien. Je te dis, toute ma famille m'a abandonné. Si tu demandes au bled, tout le monde te dit que je suis clochard, drogué... Ici je suis avec les gens, et on discute, et on rigole, tu vois. (...) Grâce à Périchaux, j'ai tenu mes soucis. »*

**Enfin, souvent décrit comme un lieu de repères, d'habitudes et d'ancrage, l'accueil revêt également une fonction stabilisatrice pour les personnes accueillies**. C'est un lieu qui « donne du panache », qui « fait tenir ».

Si cet effet s'incarne de façon différente selon les profils et les situations des personnes, il est perceptible tout au long de leur parcours, y compris pour les personnes ayant accédé à un hébergement après un parcours de rue. Pour ces dernières en effet, l'accueil fait souvent toujours figure de repères et permet d'aborder la transition vers la sortie de rue progressivement et en douceur.

## IMPACT 2

### UNE AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE PAR L'ACCÈS À UN ESPACE DE RÉPIT ET DE REPÈRES

- Un lieu où l'on se sent « chez soi »
- L'appropriation du lieu et sentiment d'être acteur
- Le sentiment de répit, de repos et fonction de « redynamisation »
- L'effet stabilisateur, au quotidien et dans la durée

- Espace chaleureux et accueillant
- Cadre souple, peu prescriptif
- Posture bienveillante et compréhensive de l'équipe
- Fréquentation régulière, création de routines

IMPACT 3

# LA DIMINUTION DE L'ISOLEMENT ET LA RECRÉATION DE LIENS SOCIAUX

Troisième impact, l'Accueil Périchaux constitue un espace de sociabilité pour les accueillis, qui entretiennent des relations si ce n'est amicales, du moins familières, avec les bénévoles et les accueillis de la structure. Cet effet se manifeste à travers trois dimensions principales.

Extrait d'entretien n°3

*« Bah le fait que ça soit une petite structure, ça fait un truc plus familial donc on se sent plus à l'aise, comment dire, entre guillemets, on peut plus discuter plus facilement. (...) On a l'impression de se retrouver un peu comme une structure familiale, ou comme une pension de famille, quoi, vous voyez ce que je veux dire ? On se sent plus entouré quoi. Donc j'pense que de ce côté-là ça permet de rétablir des fonctions sociales qu'on avait moins du fait qu'on soit à la rue, quoi j'pense. »*

**D'abord, l'association favorise une diminution du sentiment d'isolement des personnes et leur offre la possibilité de recréer des liens sociaux.** Si cette fonction de l'accueil est première, elle prend des formes différentes suivant les caractéristiques des situations et des parcours. Certains accueillis nouent des relations communautaires fortes ; d'autres entretiennent des liens de sociabilité plus légers, mais qui contribuent au sentiment valorisant d'appartenir à un collectif ; d'autres enfin s'orientent vers des relations plus interindividuelles d'amitié et de solidarité.

Ensuite, il apparaît que **ces liens peuvent déboucher sur des relations d'entraide et de soutien mutuel entre personnes accueillies**. Si ces logiques de solidarité sont susceptibles d'apporter à ceux qui les entretiennent des ressources concrètes, elles participent également d'un processus de valorisation des personnes, dans un sens collectif, en démontrant les capacités du groupe à agir sur les conditions de vie auxquelles elles sont confrontées.

**Enfin, l'accueil favorise une forme de « resocialisation » pour des accueillis en situation d'exclusion sociale importante.** En effet, bien que ses règles soient relativement souples, l'accueil est régi par des principes tacites, fondés sur des logiques de respect mutuel et un apaisement des relations interindividuelles, qui conduisent les accueillis à adopter des normes de comportement en accord avec ces règles implicites.

Cet effet est particulièrement perceptible sur certains profils d'accueillis, notamment les personnes les plus exposées à un phénomène de marginalisation sociale. Toutefois, cela n'empêche pas qu'éclatent certains conflits d'usage au sein de l'accueil, susceptibles de déstabiliser les bénévoles. L'intervention de l'équipe salariée permet alors, de manière générale, de ramener le calme dans la structure rapidement.

**IMPACT 3**

## UNE DIMINUTION DE L'ISOLEMENT ET LA RE-CRÉATION DE LIENS SOCIAUX

- La multiplication des contacts sociaux, diminution de l'isolement
- L'affiliation à un collectif
- L'émergence de relations d'entraide
- L'effet socialisateur (relations et comportements plus apaisés)

Aménagement du lieu, propice aux échanges et à la sociabilité

Structure de petite taille et bonne interconnaissance

Normes tacites de l'accueil (respect, calme...)

IMPACT 4

# L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX DROITS ET L'INSCRIPTION DANS UN PARCOURS DE SOIN

Au-delà des services d'hygiène et de la possibilité d'y prendre un petit déjeuner, l'Accueil Périchaux est doté d'une infirmerie, ainsi qu'un espace d'accueil, d'orientation et d'accompagnement social. Ces possibilités d'accompagnement sur deux volets, social et médical, en font un lieu ressources sur trois dimensions pour les personnes accueillies.

**L'accueil facilite d'abord l'accès aux droits sociaux des personnes, par un travail d'orientation vers les dispositifs existants et la délivrance d'une aide ponctuelle dans certaines démarches**. L'action de l'équipe, et en particulier du coordonnateur social, joue à cet égard un rôle décisif dans la facilitation de certains parcours.

L'Accueil Périchaux agit également sur le plan de la santé. **Il garantit l'accès à des soins de premier niveau** : l'équipe du « pôle santé » conseille et oriente dans leur parcours de soins les personnes les plus « autonomes » sur ce plan, évitant de la sorte des situations de non-recours. La présence de bénévoles ayant travaillé dans le domaine médical et leur présence régulière auprès des accueillis permettent par ailleurs de diffuser au sein de l'accueil des informations relatives aux droits en santé et d'exercer une fonction de dépistage et d'orientation.

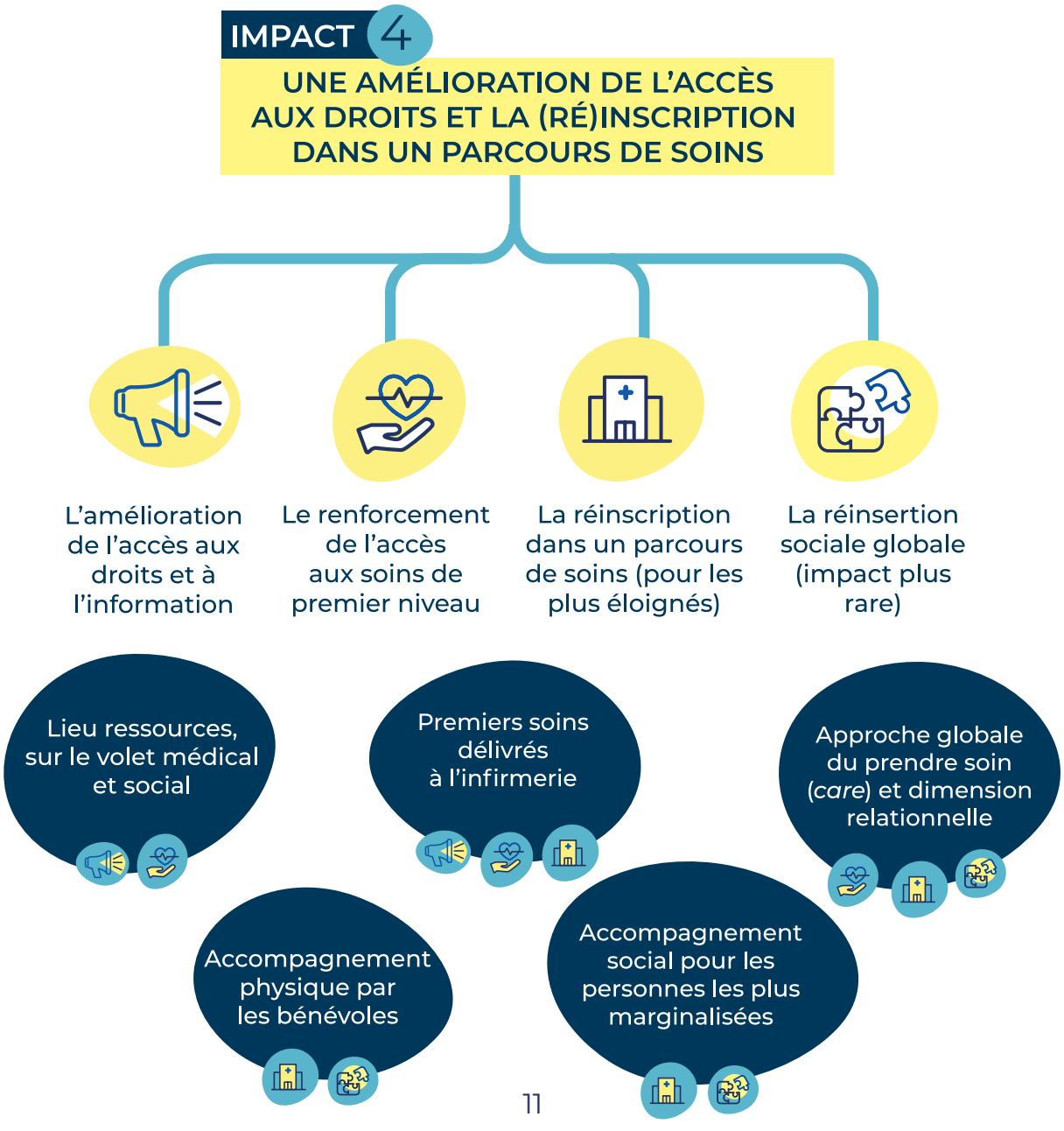
Extrait d'entretien n°4

*« D'habitude, quand je viens, c'est surtout pour la douche... laver mes vêtements... Pour voir [le coordonnateur social]. (...) Il m'accompagne parce que j'ai [une maladie chronique], il m'accompagne pour mes soins, parce que j'ai tendance à me laisser un peu aller là-dessus. (...) Il m'accompagne à mes rendez-vous. Soit lui, soit les bénévoles. (...) Pour pas que j'aille à bâbord, à tribord... Parce que j'ai un mauvais sens de l'orientation... J'ai pas de boussole. »*

**C'est cependant auprès des personnes rencontrant le plus de difficultés que les effets de l'accompagnement en santé sont les plus forts** : l'approche relationnelle qui caractérise la relation de soin leur permet de renouer progressivement avec un parcours de santé. Beaucoup ont pu rompre avec tout suivi médical pendant une période plus ou moins longue : la relation de confiance qui se noue, le « prendre soin » au sens large (le care) constituent alors une condition à l'acceptation des soins pour les personnes rencontrant des problématiques médicales lourdes.

Par la suite, l'accompagnement proposé par l'équipe – accompagnement physique aux rendez-vous, médiation avec les professionnels de santé, soutien psychologique – permet de pallier l'absence d'entourage, de prévenir les ruptures et, ce faisant, de sécuriser les parcours de soins.

**L'accompagnement sur le plan de la santé se double enfin, pour certains accueillis, d'un accompagnement social global**. Celui-ci présente certaines spécificités au regard d'autres formes d'accompagnement dans le secteur de l'urgence sociale : la relation d'accompagnement s'inscrit dans le temps long, et accorde une forte attention aux modes de réception de l'aide par les personnes sans-abri. Pour les personnes suivies, qui rencontrent souvent un cumul de difficultés, cet accompagnement facilite la projection dans l'avenir et induit une transformation du rapport au temps. Dans certains cas, un projet de réinsertion plus global peut alors s'engager.



# Conclusion

L'évaluation d'impact social montre que l'Accueil Périchaux renforce le sentiment des personnes qui le fréquentent d'être considérées avec respect et dignité, accueillies et reconnues en tant que personnes à part entière. Affectivement investi, l'accueil devient alors un lieu de répit mais aussi de repères tout au long du parcours de rue et même après la sortie de rue ; la création de liens de sociabilité, que ce soit avec les bénévoles ou avec les autres accueillis, renforce son assimilation à un lieu ressources. En inscrivant la relation d'aide dans une « vigilance continue et réactive[1] », l'accompagnement permet enfin de sécuriser les parcours des soins des personnes les plus en difficulté. Il amorce alors une amélioration de l'accès aux droits et permet la réinscription dans un parcours de soins.

L'évaluation fait ainsi valoir que **la création d'un lien de confiance, permise par la posture d'accueil inconditionnel et non-prescriptive des membres de l'équipe, joue un rôle décisif dans l'enclenchement d'une amélioration du parcours des personnes**, que ce soit en termes d'accès à l'hygiène, à la santé ou aux droits sociaux. Si cet effet est atteint auprès de tous les publics reçus au sein de l'Accueil Périchaux, l'impact est d'autant plus fort auprès des personnes rencontrant le plus de difficultés.

1 - Edouard Gardella, « Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale », Sociologie du Travail, juillet 2017, vol. 59, no 3.

## La démarche d'évaluation de la Fondation

En 2020, nous avons amorcé une démarche d'accompagnement des porteurs de projets pour la mesure et l'évaluation de leur impact social. En les aidant à **mieux comprendre, décrire, analyser et rendre compte des effets** des actions qu'ils mènent sur leurs bénéficiaires, nous espérons contribuer à leur évolution, qu'il s'agisse d'améliorer leurs actions, de les développer, de les dupliquer ou de les transmettre.

Nous avons construit, avec l'Agence Phare, un dispositif que nous finançons pour les structures qui le souhaitent et peuvent le mettre en place : nous leur offrons ainsi une formation, un accompagnement personnalisé et/ou des outils méthodologiques. Avec pour but de les **rendre autonomes dans l'identification, le suivi et l'exploitation de leurs indicateurs.**

Par ailleurs, un travail sur nos propres actions nous permet d'évaluer aussi notre impact social. In fine, pour nous comme pour les porteurs de projets, la mesure et l'évaluation doivent permettre de piloter nos activités et d'orienter nos prises de décisions pour améliorer nos réponses aux besoins des bénéficiaires.

Fondation nehs

Dominique Bénéteau

ÉTUDE MENÉE PAR L'agence**phare**
ENTRE SEPTEMBRE 2021 ET MARS 2022,
PUBLIÉE EN SEPTEMBRE 2022