



# ENQUÊTE ACCUEILS DE JOUR 2021

Synthèse



Avec la  
participation  
de



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*





# 1 - Qui sont les accueils de jour ?

## Cadrage juridique, moyens et fonctionnement

### Cadre juridique

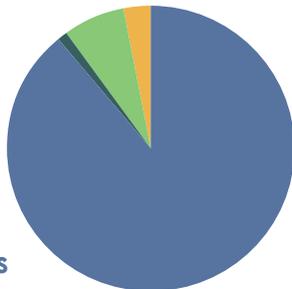
Les opérateurs porteurs des accueils :

7% de communes,  
CCAS, CIAS

3% autres

1% groupement  
d'associations

89% d'associations



des accueils de jour répondants  
appartiennent à un ou plusieurs  
réseaux associatifs nationaux  
(35% à la FAS).

### Financements

L'Etat est le principal financeur et finance **88 %** des accueils de jour, suivi par les **collectivités** et notamment le niveau communal (**52 %** des accueils perçoivent un financement des **communes**, 34% par des départements, et 10% d'une intercommunalité). Si 21% des accueils sont mono-financés – principalement par l'Etat, 15% cumulent plus de 4 financeurs et jusqu'à 14. En moyenne, **les accueils de jour cumulent 2,8 financeurs**.



### Composition des équipes et professionnalisation

Sur le plan des ressources humaines, les accueils de jour se partagent en 3 grandes catégories.

**10%** des accueils sont intégralement gérés par des **bénévoles**, 45% ont des **effectifs composés uniquement de salariés** et 44% ont des **effectifs mixtes** salariés et bénévoles.

On distingue des **réseaux très professionnalisés** (ex : les Boutiques solidarité, le réseau coordonné par la fondation Abbé Pierre) et des **réseaux presque exclusivement bénévoles** (ex : le Secours Catholique) traduisant différents choix stratégiques.

**1/4** des accueils, ont des **petites équipes** (moins de 5 personnes).



**46%** des **équipes moyennes** (6 à 20 personnes)  
et **30%** des **équipes de plus de 20 personnes**.



Parmi les 345 accueils ayant des salariés, la majorité ont des profils de travailleur social ou d'encadrement. 26% des accueils n'ont pas de travailleur social, 46% en ont 1 et 55% plusieurs. Les animateurs et les moniteurs sont également bien représentés, ainsi que les fonctions de direction. Les fonctions support (administration) sont peu présentes, et très peu d'accueils ont des psychologues et infirmiers dans leur équipe malgré des besoins importants.

## Capacité d'accueil

Hors adaptation aux règles sanitaires, 52% des accueils déclarent une capacité d'accueil<sup>1</sup> entre 0 et 30 personnes par jour, 44% entre 31 et 100 personnes et 3% plus de 100. 88 accueils de jour (23%) accueillent plus de personnes que leur capacité.

## Plages d'ouverture

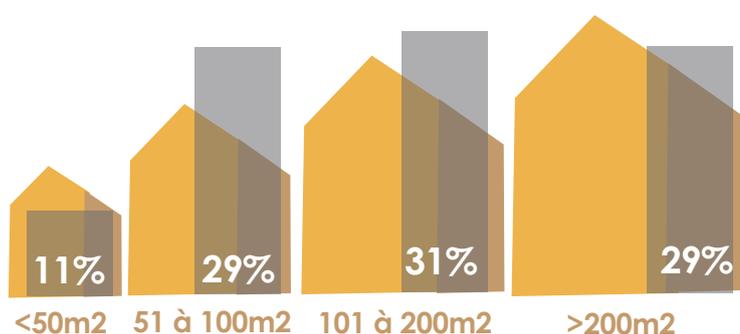
40 accueils de jour (10%) sont ouverts tous les jours de la semaine et 175 (45%) du lundi au vendredi sur au moins une plage horaire (matin, midi, après-midi ou soir). Les accueils sont surtout ouverts le matin et l'après-midi, seule la moitié ouvrent sur les horaires de midi et moins de 7% en soirée. Moins de 30% des accueils ouvrent le week-end et 16% seulement accueillent du public le dimanche après-midi.

### Evolution des horaires des accueils de jour sous l'effet de la crise sanitaire

La moitié des accueils ont fermé totalement ou partiellement pendant le 1er confinement et ¼ a adapté ses horaires, seuls 11% ne mentionnaient pas de changement de mars à mai 2020. Depuis mai 2020, 15% des accueils mentionnent une fermeture partielle ou totale, 32% une adaptation horaire et 39% n'ont pas changé leurs horaires d'ouverture. Néanmoins, beaucoup précisent avoir diminué leurs capacités d'accueil pour respecter les règles sanitaires, en limitant le nombre de personnes ou en privilégiant les rendez-vous.

## Locaux

De quelle surface intérieure disposent les accueils de jour ?

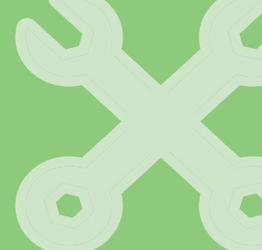


Dans les espaces, la priorité est donnée à l'accueil (la quasi-totalité disposent d'une salle et de bureaux individuels dédiés), l'hygiène (seulement 5% n'ont pas de sanitaires, 15% pas de douches, et 23% pas d'espace type laverie) puis à la restauration. Les locaux contraignent les activités et 32% des accueils estiment leurs locaux inadaptés (trop exigus, mal aménagés ou vétustes)

1- Les capacités sont probablement estimées sur la base des normes Etablissement recevant du public (ERP).

## 2- Que font les accueils de jour ?

### Missions, prestations de base et orientation



En l'absence d'un cahier des charges précis, c'est le **Référentiel National des Prestations AHI de 2005** et le **Référentiel national des prestations 2011 de la DIHAL** qui définissent les grandes missions des accueils de jour : Il s'agit avant tout d'un lieu d'accueil inconditionnel et de mise à l'abri en journée, qui favorise le lien social et peut proposer divers services d'aide aux personnes accueillies. Le Code de l'action sociale et des familles (CASF) rappelle que les accueils de jour s'inscrivent dans un dispositif de veille sociale coordonnée avec le SIAO et les équipes mobiles ou maraudes.

**Le principe d'inconditionnalité des accueils est largement respecté** puisque parmi les 385 structures interrogées **très peu appliquent un critère d'admission de façon obligatoire** : 6% (25) demandent la présentation obligatoire d'un justificatif d'identité, 3% (11) des justificatifs de situation de précarité, 1% (3) de réaliser une évaluation sociale en amont. Sans être obligatoire ni excluante, c'est **l'orientation des personnes par un tiers** qui survient le plus fréquemment (57 % parfois et 34 % souvent). Les obstacles à l'accès aux accueils vont plutôt venir de la taille des locaux, des horaires, du manque d'aménagement pour l'accueil de personnes en situation de handicap, pour les familles (notamment enfants en bas âge) ou les personnes avec des animaux.

#### Accueillir et créer du lien social



des accueils de jours proposent un accueil dans des **espaces communs, avec des toilettes**



des accueils de jours permettent de prendre **un café et une collation.**

Dans **69 % des structures**, la **création du lien social** passe par la **participation des personnes accueillies à la vie de l'accueil de jour**. **95% des accueils de jour proposent des activités collectives** : sorties en dehors de l'accueil de jour (56%), activités créatives (56%) ou manuelles (54%), séances d'information ou de sensibilisation (46%).

#### Proposer des services basiques aux personnes accueillies

**76%** des accueils de jour offrent 8 **prestations de base** : les prestations d'accueil, d'hygiène (toilettes, douches 84%, produits d'hygiène, laverie) et de **communication** (téléphone, recharge téléphone). La question de l'hygiène est devenue cruciale pendant le confinement.



En matière **d'alimentation**, 69% proposent des petits déjeuners, 53% des déjeuners et 39% des colis alimentaires.



donnent accès à un ordinateur



donnent accès à une connexion internet

Des services de garde sont proposés dans la moitié des accueils (vestiaire 56%, bagagerie 48%, coffre-fort numérique 7%).

## Orienter, une prestation de base. Et « accompagner » ?

La **quasi-totalité des accueils de jour (93%) propose des orientations vers des partenaires**, confortant la position des accueils comme un « premier accueil », une « porte d'entrée » vers d'autres dispositifs. **Les accueils sont avant tout des structures collectives mais proposent aussi des formes d'accompagnement individuel. L'accompagnement se fait de façon souple et n'est pas obligatoire.** Il s'agit avant tout :



En fonction des publics, les accueils de jours peuvent proposer un accompagnement « ponctuel » (76%) (aide aux démarches, demande d'hébergement), ou bien **plus soutenu dans le temps (57%)**.

## Orienter vers l'hébergement ou le logement

**32 % des accueils de jour utilisent de manière régulière le logiciel SI-SIAO**, et 17% de façon plus ponctuelle. En revanche, **44% n'y ont pas accès**, et 7 % y ont accès sans faire de demande.

## Domicilier

40% des accueils offrent un **service de domiciliation** s'adressant à différents publics : toute personne sans domicile du territoire (pour 44% des structures) ou sans lien avec la commune (23%), personnes accueillies par la structure uniquement (22%), ou personnes sans domicile relevant d'un public spécifique (11%). Les principaux financeurs de ce service sont l'opérateur de l'accueil de jour lui-même (51%), la DDCS (30%) et le CCAS (19 %).

## Suivre l'activité



Les accueils semblent peu outillés pour mener leur mission d'observation sociale. Si 96% font des bilans d'activités annuels et 86% des bilans financiers, **37% disent évaluer les résultats** de l'accueil de jour et 34% recueillir des données d'observation sociale. Seuls **23% des accueils évaluent la satisfaction des personnes concernées**.

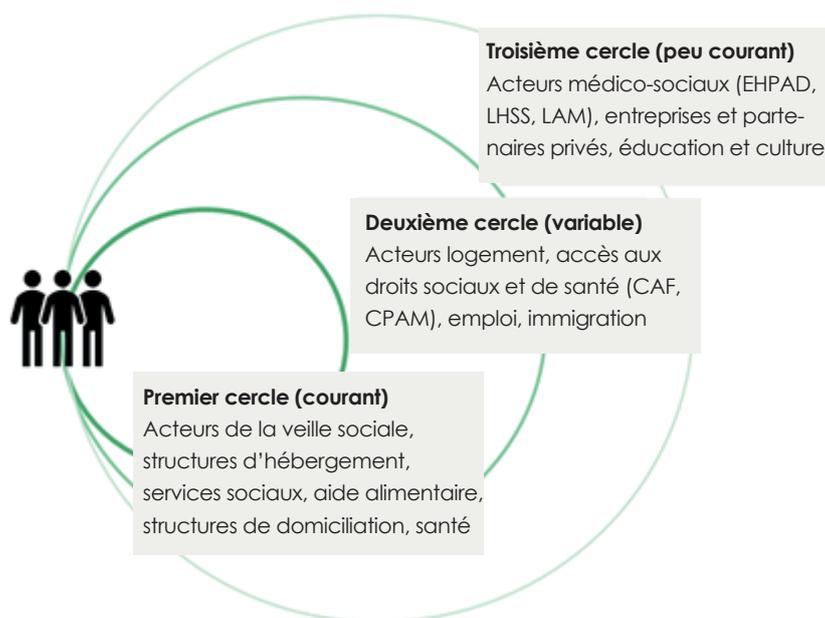
# 3- Avec qui travaillent les accueils de jour?

## Approche du réseau de partenaires



Les accueils de jour sont intégrés dans un **réseau très dense de partenaires, qui illustre les problématiques multiples et cumulées des personnes accueillies** dans les accueils de jour.

### Les trois niveaux de partenariat :



On constate que les personnes accueillies font des **allers-retours permanents entre SIAO, services sociaux de proximité, maraudes/équipes mobiles et accueils de jour.**

Parmi les partenaires proposant des permanences au sein des accueils on trouve : les **acteurs de la santé**, les organismes de sécurité sociale (CAF et CPAM) et les autres partenaires réguliers.

De façon évidente, les premiers partenaires des accueils sont ceux du secteur de l'hébergement. Le secteur de la santé est également présent, avec de fortes attentes du côté des accueils de jour qui souhaitent améliorer l'accès aux droits et aux soins.

**83% des accueils de jour déclarent participer à au moins une instance de coordination.** Les plus répandues sont celles **entre acteurs de la veille sociale (72%)**. Puis **les instances de coordination d'hébergement (54%)**, comme les Commissions d'orientation du SIAO. Un peu moins d'un tiers participent à des instances avec le **secteur de la santé**.

Plusieurs priorités sont poursuivies en matière de partenariat : **améliorer l'orientation** - vers les partenaires (55%) et vers l'accueil de jour (41%) - **et mobiliser des intervenants externes au sein de l'accueil de jour (52%)**.

Tout l'enjeu pour les accueils de jour est d'arbitrer entre l'orientation vers les partenaires adéquats, la proposition d'une « 1ère réponse » sur place ou la mise en place de permanences. L'accueil de jour joue un rôle central de relai vers le droit commun.

# 4- Qui fréquente les accueils de jour ?

## Profil des publics



Parmi les accueils de jour...



**64% des accueils** de jours déclarent que **le nombre de personnes accueillies a augmenté ou fortement augmenté** ces cinq dernières années.



21% entre 31 à 50, 20 % entre 51 à 100 et 8% de 101 à 200 personnes.

### Accueils de jour généralistes et spécialisés

**Une majorité des accueils de jour (70%) sont généralistes** et proposent un accueil inconditionnel à toute personne quel que soit son âge, son sexe ou la composition familiale.

**30 % des accueils de jours sont « spécialisés » par public(s) spécifiques(s)** (femmes isolées, hommes seuls, femmes victimes de violence, jeunes, personnes âgées, personnes en situation de prostitution, personnes LGBTIQ, etc.), soit intentionnellement (financements ou types d'installation spécifique) soit « de fait ».



### Typologie des publics accueillis

Ce sont plus souvent des **personnes seules - surtout des hommes - sans situation d'hébergement**, qui sont reçus dans les accueils de jour. Sont moins souvent accueillis : les adultes avec enfants, les mineur.e.s, les personnes âgées, les personnes en logement ou logées à l'hôtel. Les données recueillies nous permettent de dire que le « profil type » de personne fréquentant les accueils de jour est celui d'un homme adulte (30-49 ans) vivant dans la rue ou hébergé chez un tiers. Cette donnée est à nuancer puisque 68% des structures ont mentionné accueillir aussi des personnes logées (moins fréquemment).

### Les problématiques rencontrées par les publics

Dans le cadre de l'accompagnement individuel, les problématiques les plus fréquemment abordées sont :

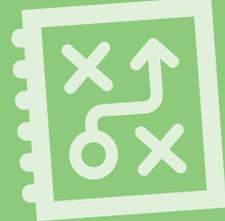
**l'hébergement**

**l'ouverture des droits**

**le logement**

Sont ensuite mises en avant les problématiques **de santé mentale et d'isolement social**, suivies du droit au séjour, de la santé, de l'alimentation et des violences, illustrant la grande vulnérabilité des publics accueillis.

## 5- Quels défis pour les accueils de jour ?



Les accueils de jour mentionnent dans l'enquête plusieurs difficultés et défis récurrents :

- ▶ La **crise sanitaire** pose des problèmes très concrets : comment accueillir un public en augmentation avec moins de bénévoles ? Comment maintenir des activités collectives et du lien social dans un contexte de distanciation sociale ?
- ▶ La **dégradation de la situation des personnes**, une précarisation croissante et des effets sur la santé psychique des personnes accueillies, avec un relai compliqué vers les soins (équipes sanitaires mobilisées Covid). **92% des accueils déclarent au moins une difficulté dans sa relation au public** comme celles liées à des **comportements agressifs et violents** (plus de 56%), plusieurs mentionnent une augmentation des addictions.
- ▶ **L'hétérogénéité des publics** et le mélange entre des publics d'origine, d'âge, de genre différents dans un même lieu n'est pas toujours facile à organiser (publics plus jeune, parcours d'exil traumatiques, femmes victimes de violences, accueil des familles etc.)
- ▶ **Le manque de places** d'hébergement pérenne sur certains territoires
- ▶ **La difficulté d'accès aux droits** reliée à la digitalisation croissante des services publics
- ▶ Le manque de **moyens humains pour assurer un accueil collectif (30%) et individuel (46%)**.
- ▶ Les **locaux** sont, pour un tiers, mal adaptés aux activités

Pour répondre aux défis, les accueils de jours mentionnent en majorité des besoins matériels et financiers ainsi que des moyens humains (58%) mais aussi le développement de **partenariats** (32%) et la formation (22%). Les partenaires de la Santé et de l'hébergement sont les plus recherchés. La formation des professionnels comme des bénévoles est un besoin important, à la fois sur les dispositifs sociaux et sur l'accueil des publics spécifiques, notamment avec des problématiques psychiatriques, d'addiction ou des parcours d'exil.

[Accéder à l'étude complète](#)



Synthèse rédigée par Anais Clergeau, Sophie Lochet, Sarah Solchany - Agence nouvelle des solidarités actives

Contact Ansa  
anais.clergeau@solidarites-actives.com

Contact DIHAL  
johanna.bouheret@dihal.gouv.fr