

PÔLE ENFANCE FAMILLE

- Espace Rencontre
- Service Adaptation Progressive en Milieu Naturel
- Maison d'Enfants à Caractère Social

PÔLE ACCUEIL HÉBERGEMENT INSERTION

Axe insertion

- Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- Accueil de Jour Itinérant
- Tiers-Lieu
- Hébergement Conventionné
- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- Accompagnement Vers et Dans le Logement Intermédiation Locative

Axe santé

- Accueil de Jour
- Restaurant de la Solidarité
- Lits Halte Soins Santé
- Appartements de Coordination Thérapeutique
- Maison Relais
- Equipe Mobile Santé Précarité Incurie

PÔLE SOCIAL JUSTICE MINEURS/MAJEURS

- Centre Educatif Renforcé
- Centre de Prise en Charge des Auteurs de Violences Conjugales
- Convention SPIP/ Placement Extérieur
- Action de Parcours de Sortie de Prostitution

L'ACCUEIL DE JOUR ITINERANT SUR L'ARRONDISSEMENT DE MAURIAC

L'ECOUTE ITINERANTE

Rapport d'activité 2024



SOMMAIRE

I. Anamnèse

II. Rappel des services et prestations d'un accueil de jour classique : adaptation à un outil itinérant

- 1) Services et prestations proposées
- 2) Pertinence de l'outil camping-car aménagé
- 3) Evolution de l'activité en 2024

III. Caractéristiques du public accueilli

- 1) La fréquentation et l'activité
- 2) Les profils des publics rencontrés
 - a- Focus sur les besoins exprimés du public féminin et les actions mises en œuvre au fil de l'année 2024
 - b- Focus sur les hommes rencontrés régulièrement en 2024
- 3) Les prestations délivrés
- 4) Les demandes exprimées ou l'absence de demande exprimée

IV. Analyses : l'aller-vers une démarche qui relève de pratiques professionnelles spécifiques et de stratégies institutionnelles

V. Conclusion

VI. Perspectives de travail pour l'année 2025

GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISES

A.C.T. : Appartement de Coordination Thérapeutique
A.C.T. H.L.M. : Appartement de Coordination Thérapeutique Hors Les Murs
A.R.S. : Agence Régionale de Santé
A.M.I. : Appel à Manifestation d'Intérêt
A.P.A.J. : Association Polyvalente d'Actions Judiciaires
A.P.T. : Association de Prévention des Toxicomanies
A.V.D.L. : Accompagnement Vers et Dans le Logement
A.H.I. : Accueil Hébergement Insertion
C.H.R.S. : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
C.H.R.S. H.L.M. : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Hors Les Murs
C.I.D.F.F. : Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
C.P.A.M. : Caisse Primaire d'assurance Maladie
C.S.A.P.A. : Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
D.D.E.T.S.P.P. : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et la Protection des Populations
E.M.S.P. : Equipe Mobile Santé Précarité
E.M.I. : Equipe Mobile Incurie
I.M.L. : Inter Médiation Locative
ISG : Intervenante Sociale en Gendarmerie
L.H.S.S. : Lits Halte Soins Santé
M.S.A. : Mutualité Sociale agricole
RQTH : Reconnaissance Qualité de Travailleur Handicapé
R.S.A. : Revenu de Solidarité Active
AAH : Allocation Adulte Handicapé
MDPH : Maison Départemental pour Personne Handicapé
S.I.A.O. : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
S.A.M.S.A.H. : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
V.I.F. : Violences Intra-Familiales

I. Anamnèse

L'ANEF Cantal est porteuse d'un ensemble de dispositifs du secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI) qui démarre avec la gestion du 115/SIAO en passant, entre autre, par des dispositifs tels un CHRS avec un collectif et appartements en diffus à Aurillac et à Saint-Flour, des mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL), d'Intermédiation Locative (IML), une Maison Relais, un accueil de jour, des dispositifs Lits Halte Soins Santé (LHSS) et Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT) y compris sur une dimension hors les murs (ACT HLM), une Equipe Mobile Santé Précarité (EMSP), une équipe Mobile Incurie (EMI) sous compétence pour ces derniers dispositifs de l'Agence Régionale de Santé.

Aucune de ces actions n'étaient implantées sur l'arrondissement de Mauriac jusqu'en 2021. L'offre se situant alors principalement à Aurillac et partiellement à Saint-Flour (CHRS, AVDL, ACT HLM).

En qualité de gestionnaire du SIAO et animateur de la veille sociale sur le département, il nous a été donné de constater que peu de demandes étaient "visibles" tant du côté d'une sollicitation en matière d'hébergement que de l'accompagnement sur le territoire de l'arrondissement de Mauriac.

En qualité de gestionnaire 115, il arrivait de proposer des hébergements sur l'arrondissement d'Aurillac à des femmes victimes de violences conjugales qui ont été refusés du fait d'une difficulté à envisager de quitter l'arrondissement de Mauriac. Des réponses de type hôtel ont à l'époque été mises en place sans toutefois que cette solution nous paraisse satisfaisante.

Fin 2022, un appartement dédié aux femmes victimes de violences ou en situation de vulnérabilité a été financé sur l'arrondissement apportant ici une réponse plus satisfaisante.

Différents partenaires, dont au premier titre Addictions France sur l'arrondissement de Mauriac, nous ont fait remonter l'existence d'une demande sociale conséquente qui s'exprimait au sein de leurs dispositifs et qui dépassait le champ de leurs missions. Ces besoins n'étaient pas portés à la connaissance du SIAO, il pouvait être nommé qu'à défaut de solution inscrite sur le territoire, le besoin n'était pas remonté au titre de l'alimentation de l'observatoire et de la veille sociale.

Il était identifié par les partenaires associatifs professionnels et bénévoles que les publics en situation de précarité étaient confrontés avec une acuité renforcée à des difficultés de mobilité et par voie de conséquence d'isolement, deux phénomènes à même de générer des situations de non-recours. Il était également identifié de potentielles difficultés d'accès à internet rendant plus complexe l'actualisation des droits.

Devant ces différents constats, l'ANEF Cantal s'est mobilisée avec l'objectif de renforcer le maillage entre partenaires institutionnels et acteurs associatifs afin de renforcer l'observatoire des besoins de ce territoire marqué par ailleurs par des indicateurs de précarité très prononcés.

Au-delà, il s'agit de pouvoir toucher un public "invisible" qui ne fait pas valoir ses droits en associant les acteurs en présence pour permettre des réponses en termes d'insertion et d'accès aux droits.

Ce dispositif est né de la mobilisation de différents partenaires :

Le conseil régional a financé 80% de l'acquisition du camping-car, la Fondation Abbé Pierre (FAP) est venue financer les 20% restant de l'investissement.

En matière de fonctionnement la DDETSPP a autorisé une reprise de fonds dédiés de l'accueil de jour.

La FAP s'est engagée à financer cette action expérimentale à concurrence de 3 années. La MSA a abondé le financement pour la première année d'activité.

L'action a également bénéficié de crédits du plan de relance en lien avec le soutien d'actions en direction de la démarche « aller-vers », action qui au sortir de la période COVID est apparue comme pertinente dans la restauration du lien social.

De février 2021 à juillet 2021, la première étape du projet a consisté à référencer les partenaires présents sur le territoire.

Le travailleur social recruté est entré en contact avec chacune des municipalités et les communautés de communes de l'arrondissement de Mauriac, a identifié et pris contact avec les associations caritatives et professionnelles du secteur ainsi qu'avec le centre hospitalier.

De juillet 2021 à septembre 2022, des permanences ont eu lieu sur les communes de Mauriac, Ydes, Riom-Es-Montagnes et Pleaux. Sur sollicitation de la Mairie de Saint Martin Valmeroux, nous avons ajouté une permanence sur cette commune.

Après plus d'un an de fonctionnement, nous avons fait le constat d'une évolution inégale de la file active en fonction des communes.

Certains éléments de compréhension ont alors été avancés :

➤ Tout d'abord, un manque de connaissance de ce type de dispositif, notamment par les professionnels de ce secteur, a pu contribuer à expliquer les faibles orientations. De plus, nous avons également constaté que l'association ANEF Cantal n'avait pas la même reconnaissance sur le Nord Cantal que sur le bassin d'Aurillac ou de Saint-Flour. Le maintien du travail de lien partenarial a donc été une priorité.

➤ Enfin, une spécificité de dynamique sociétale territoriale a dû être prise en considération. Le secteur du Nord Cantal est faiblement peuplé. Sa population est majoritairement composée d'habitants qui y sont durablement inscrits, et qui, de fait, se connaissent. Ainsi, solliciter l'Accueil de Jour Mobile (dispositif perçu comme relevant de l'aide sociale), peut se révéler stigmatisant. La mise en lien peut donc demander un temps plus conséquent que sur des zones urbaines ou péri-urbaines.

Une évolution de notre intervention a donc été le développement du « Aller-Vers » face au constat que certains bénéficiaires sont dans l'incapacité de se rendre sur les lieux de permanences (difficultés de mobilité, situation psychologique complexe...). Il est à noter que la situation sociale, psychiatrique, de santé de ces bénéficiaires reste difficile. Leur isolement est un frein à l'amélioration de leurs conditions et justifie pleinement notre présence à leur côté.

Au regard de cette analyse, nous avons donné priorité à ce type d'intervention en y augmentant significativement le temps consacré. Aussi, depuis le mois d'octobre 2022, le service ne réalise plus que deux permanences : Ydes le lundi matin et Mauriac le vendredi matin. Le maintien de la permanence à Mauriac se justifie du fait de la densité de population qui reste, sur ce secteur, la plus importante.

Notre flexibilité d'action nous a permis cette adaptation rapide

Par ailleurs, à compter de septembre 2022, le temps de travail d'un des travailleurs sociaux de « L'écoute itinérante » a été renforcé sous l'effet d'un financement supplémentaire de la Délégation Départementale aux Droits des Femmes et à l'Égalité. Cette journée supplémentaire hebdomadaire a permis de développer un travail de partenariat et de communication bien plus efficient car favorisant des rencontres « physiques » avec bon nombre de partenaires tels que le CIDFF, l'APAJ, l'intervenante sociale des gendarmeries du département, diverses associations caritatives, entreprises d'insertion... (liste non-exhaustive).

De plus, l'accueil de femmes victimes ou en situation de vulnérabilité dans le logement de Mauriac a été effectif au printemps 2023. L'équipe de l'accueil de jour mobile s'assure de la gestion du logement par les personnes qui y sont accueillies.

A l'issue de ces 3 années d'expérimentation, ce dispositif a vu pérenniser ses sources de financement lors d'échanges entre la DDETSPP et la Direction de l'ANEF Cantal dans le cadre du CPOM signé en janvier 2024.

La DDETSPP a en effet intégré le financement de l'accueil de jour mobile à celui du CHRS en y ajoutant la gestion de 3 mesures de CHRS HLM, toujours sur l'arrondissement de Mauriac.

L'équipe éducative de l'Ecoute Itinérante a donc été amenée à réaliser des accompagnements sociaux contractualisés, que ce soit avec des bénéficiaires de ce dispositif ou avec des personnes orientées par des partenaires et ce dès janvier 2024.

II. Rappel des services et prestations d'un accueil de jour classique: adaptation a un outil itinérant

1) Services et prestations proposés

L'accueil de jour permet un accès libre, anonyme et inconditionnel. Le service se veut être un lieu sécurisant. Les accueils de jour relèvent du dispositif de la veille sociale : ils ont pour mission d'accueillir les personnes sans abri, en détresse ou isolées socialement, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services que nécessitent leur état.

Les accueils de jour sont des lieux de lien social où chaque personne accueillie peut se reposer, se ressourcer.

Les services et les prestations qui sont proposés sont gratuits et non contractualisés.

Les différents services mis à disposition d'un accueil de jour sont traditionnellement :

- Une douche,
- Une laverie,
- Un vestiaire,
- Une bagagerie,
- Des éléments de cuisine,
- Des équipements de bureautique,
- Une bibliothèque et des jeux de société

A l'exception de la laverie et de la bagagerie, l'accueil de jour itinérant propose ces mêmes prestations. Toutefois même s'il n'est pas possible de laver son linge au sein de l'accueil de jour itinérant des prestations de laverie ont pu s'organiser en fonction des besoins présentés.

L'accompagnement des personnes, autour de ces services, permet à l'équipe éducative de réaliser un travail diversifié qui a pour objectif de proposer un accompagnement éducatif et social large visant à :

- Favoriser l'accès à l'hygiène corporelle,
- Donner la possibilité de cuisiner pour échanger sur l'alimentation en générale et la santé,
- Faciliter l'autonomie dans les démarches administratives et l'accès aux droits,
- Proposer divers ateliers de prévention, d'informations,
- Encourager les échanges et orienter vers des partenaires.

Ces objectifs se déclinent en prestations de type :

- Distribution à la demande de produits d'hygiène, rasoir/tondeuse, coupe-ongles...ainsi que des sous-vêtements pour hommes et femmes, chaussettes.
- Distribution sur demande de produits désinfectants, pansements et matériel de réduction des risques délivré par le CAARUD afin de prévenir des différents risques infectieux et échanger sur la réduction des risques.
- Distribution de préservatifs masculins et féminins en libre-service ainsi que des produits d'hygiène et de protections menstruelles.
- Possibilité pour les personnes de se préparer un repas individuel avec leurs denrées personnelles, avec les différents équipements et ustensiles de cuisine à disposition, donnant l'occasion d'échanger sur les diverses problématiques liées à l'alimentation : approvisionnement, qualité des produits, équilibre alimentaire, recettes de cuisine...
- Orientation vers les partenaires en fonction des besoins : service de domiciliation et/ou le 115, le SIAO, l'AVDL et/ou IML ou vers des partenaires comme le Conseil Départemental, l'EMSP, l'EMI, Addictions France, APT OPPELIA, Secours Populaire, Resto du Cœur...
- Accompagnement des personnes pour étayer et faciliter le déroulement de leurs démarches : la lecture et la compréhension d'un courrier administratif, dans la rédaction d'un CV / d'une lettre de motivation, démarche en ligne concernant les prestations sociales, l'emploi et le logement.
- Mise à disposition d'un ordinateur connecté à internet, d'une imprimante / scanner ainsi qu'un accès WIFI sécurisé.
- Accès libre à différents médias (jeux de société, journaux, livres, contenus musicaux, films, internet), qui offrent aux bénéficiaires sdes temps d'échange et de partage.

Tout comme pour l'accueil de jour d'Aurillac, le fonctionnement de l'accueil de jour itinérant repose sur un binôme de travailleurs sociaux qui procède à l'accueil.

L'équipe est constituée de trois professionnels qui se relaient à concurrence de 1,25 équivalent temps plein (E.T.P.).

2) Pertinence de l'outil camping-car aménagé

La dynamique d'intervention axée autour du "Aller-Vers" est favorisée par l'intermédiaire de notre espace de rencontre, concrétisé par l'utilisation d'un camping-car.

En effet, le fonctionnement articulé autour de ce véhicule, permet une adaptabilité et une flexibilité qui offre un panel de réponses diversifiées, ceci en fonction des demandes des personnes désirant nous rencontrer.

Nous avons donc la possibilité de nous rendre sur des points de rendez-vous définis au préalable avec les bénéficiaires, tout en conservant nos spécificités d'accueil et de fonctionnement.

Le camping-car permet de rapprocher « l'institution » des personnes en demande de nos services. Cette caractéristique s'avère primordiale dans une logique "d'Aller-Vers" en milieu rural.

En effet, le dispositif de l'Ecoute Itinérante favorise la rencontre au plus près du domicile des personnes accueillies. Par exemple, pour les bénéficiaires qui ne disposent pas de moyen de locomotion et qui ne souhaitent pas pour autant que des travailleurs sociaux viennent les visiter au sein de leur domicile, l'outil du camping-car permet une étape transitoire à la relation.

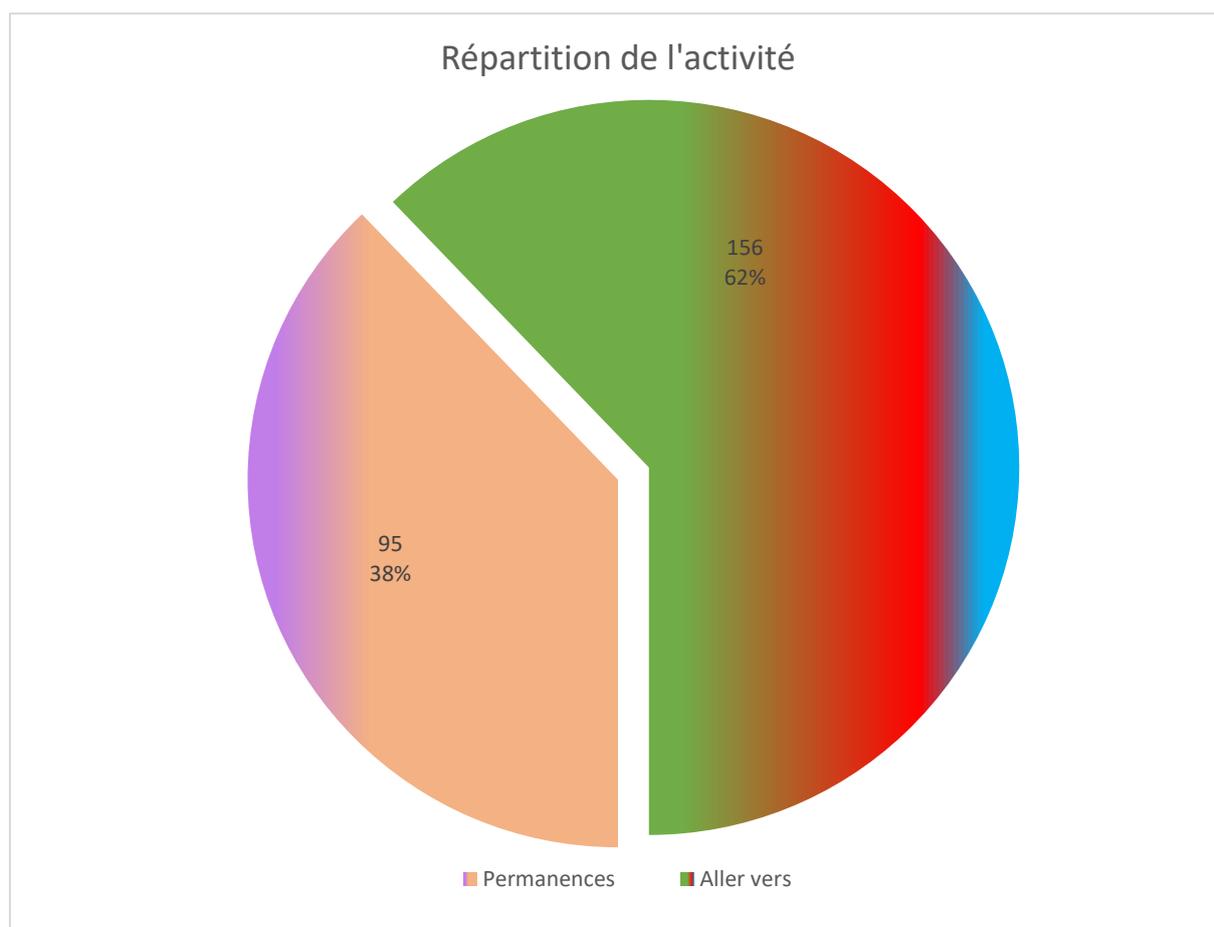
Ainsi, malgré une distance raccourcie, les personnes s'inscrivent toujours dans une dynamique de "se rendre vers/dans l'institution". L'accueil peut donc être réalisé dans les conditions habituelles du service, avec la volonté de rendre ce lieu chaleureux, bienveillant et propice à la création de lien social.

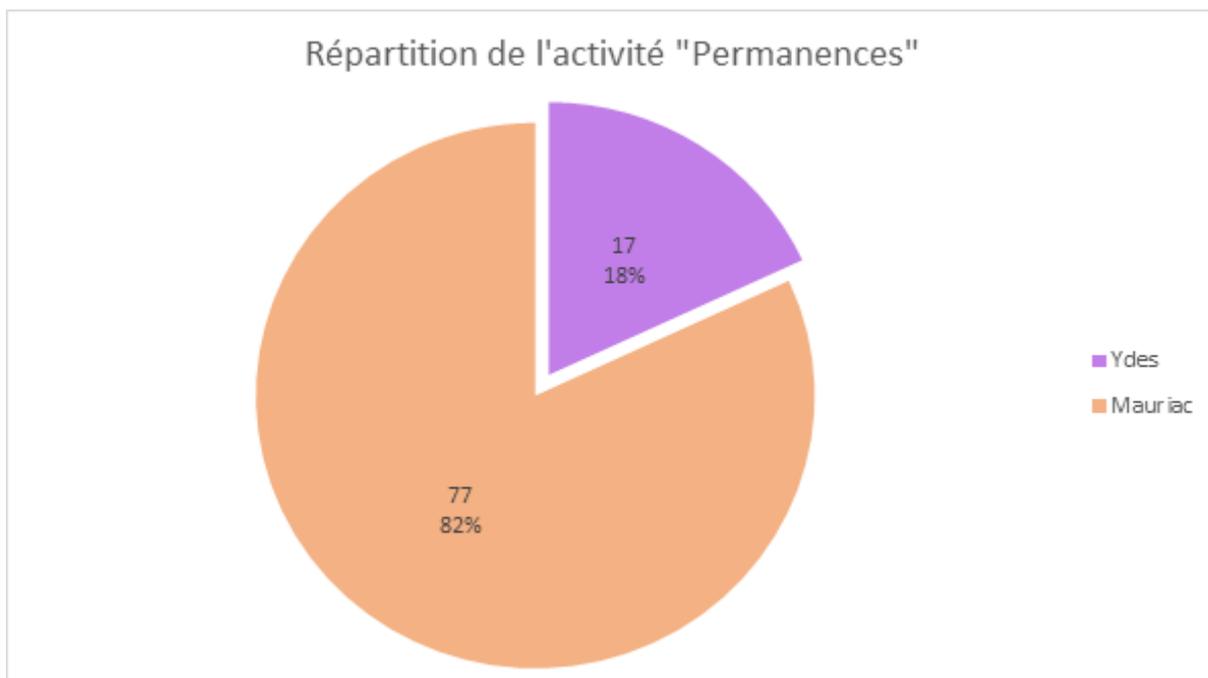
De ce fait, si elle le désire, la personne accueillie pourra donc décider ou non, de nous convier ultérieurement au sein de son domicile. Cette possibilité de choix d'espace relationnel s'avère être nécessaire et primordial, notamment au regard des spécificités psychologiques et psychiatriques de certaines populations accompagnées. En effet, permettre à des professionnels de rentrer au sein de son "lieu de vie", dans "l'intime de son domicile" est une démarche qui peut s'avérer des plus difficile pour certains bénéficiaires. A titre d'exemple, pour une personne présentant un syndrome de Diogène, cette étape équivaut à dévoiler sa pathologie au regard des intervenants.

3) Evolution de l'activité en 2024

En 2024, l'accueil de jour itinérant a réalisé un total de 251 rencontres, dont 156 ont été réalisées dans le cadre de l'approche « Aller-Vers », représentant environ deux tiers du volume total, et 95 lors des permanences, soit un tiers des rencontres.

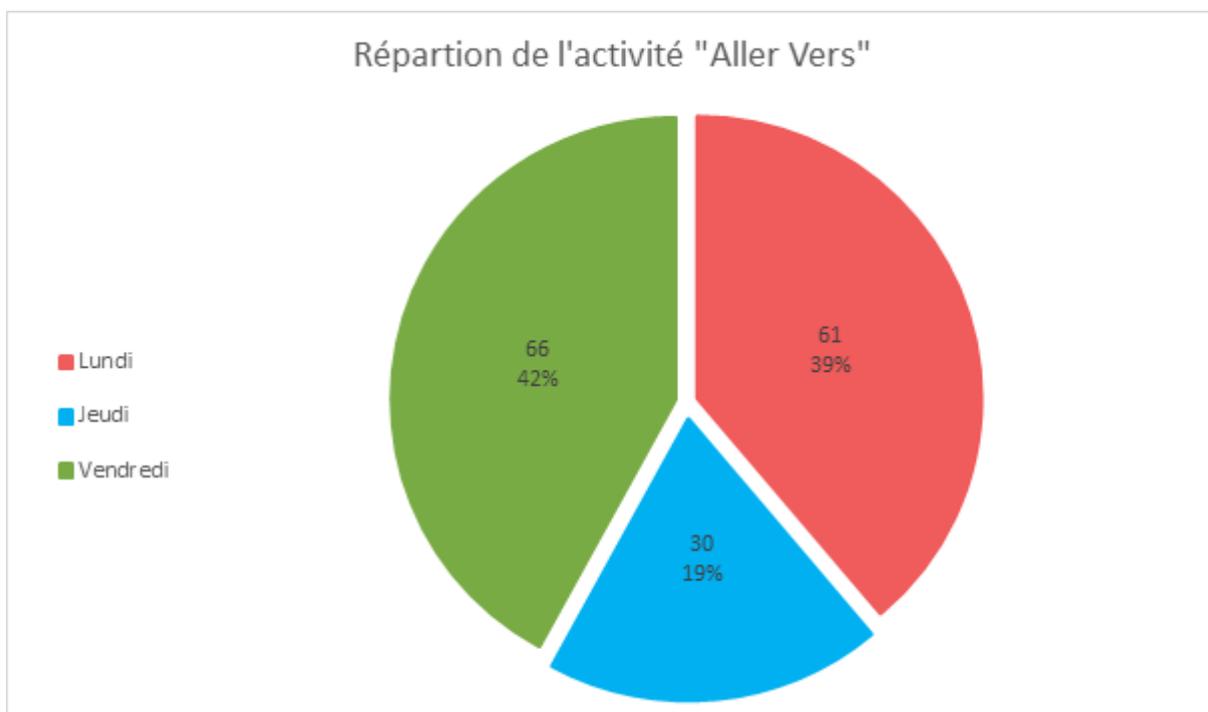
À titre comparatif, en 2023, les rencontres lors des permanences représentaient 41% du total (81 rencontres), tandis que celles en « Aller-vers » en constituaient 59% (104 rencontres).





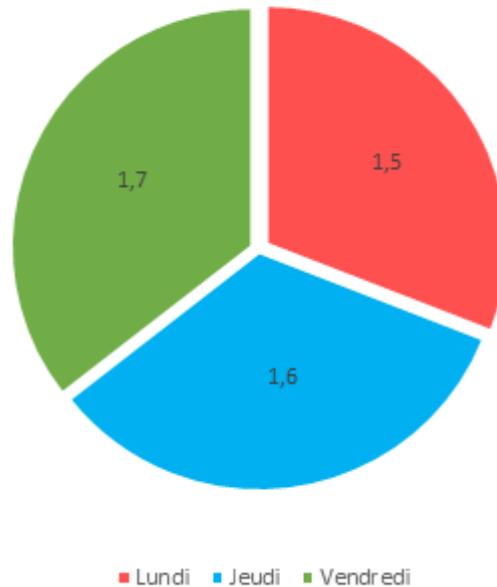
Concernant les permanences, 77 des 95 rencontres ont eu lieu à Mauriac. L'analyse des sorties sur l'année montre une fréquence significativement plus élevée des permanences à Mauriac par rapport à Ydes. Cela demeure vrai malgré le fait que l'accueil de jour itinérant ait réalisé davantage de sorties le lundi (41 au total), comparé aux 38 sorties effectuées le vendredi en 2024.

L'évolution de l'activité est manifeste, avec une progression notable des rencontres en « Aller-Vers ». Ces dernières se répartissent sur différentes journées de la semaine : 61 rencontres ont eu lieu le lundi, 30 le jeudi et 66 le vendredi.



En comparant le nombre total de sorties avec les rencontres réalisées, les moyennes journalières de personnes rencontrées s'avèrent relativement homogènes.

Nombre de personnes rencontrées en moyenne, par journée



En plus de ses missions principales, l'équipe a pu se rendre visible auprès des forces de gendarmerie de Mauriac, Ydes, Saint-Martin-Valmeroux et Salers, à travers des rencontres organisées par l'intervenante sociale en gendarmerie. Ces échanges ont permis de mieux faire connaître le service et ses modalités d'intervention. Par ailleurs, le service a été sollicité à la suite de ces rencontres pour accompagner certaines personnes.

L'accueil de jour itinérant a également été invité à participer à la journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes, organisée par la Déléguée Départementale aux Droits des Femmes et à l'Égalité. Cette occasion a permis à l'équipe de communiquer davantage sur les actions menées.

Enfin, un membre de l'équipe a participé à des visioconférences organisées par le CIDFF du Morbihan. Ces échanges entre professionnels de dispositifs similaires ont enrichi les pratiques et ouvert de nouvelles perspectives pour l'accueil de jour itinérant.

III. Caractéristiques du public accueilli

1) La fréquentation et l'activité

Le financement de la Délégation Départementale aux Droits des Femmes et à l'Égalité et le travail partenarial qu'il a permis, a ouvert les perspectives d'intervention auprès des personnes ; notamment les femmes vulnérables, avec ou sans enfants. Nous sommes désormais identifiés comme un service en capacité d'informer et d'orienter cette population, sur le secteur nord-est du Cantal.

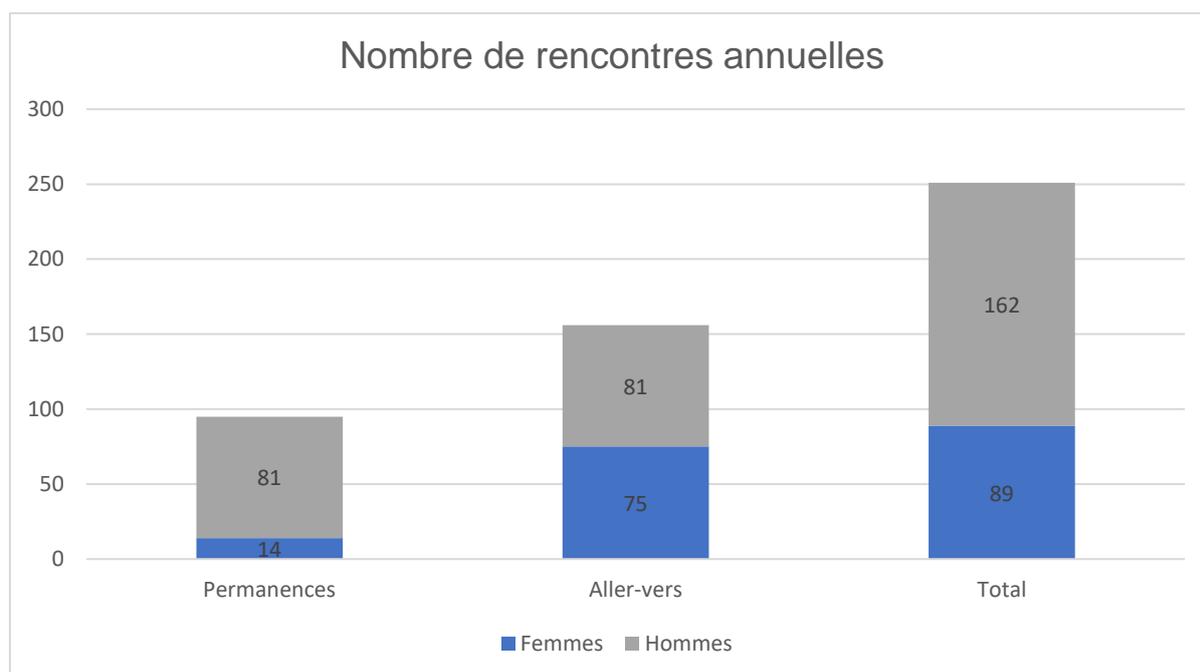
Notre intervention s'inscrit ainsi en cohérence avec les analyses du plan rouge VIF qui pointe les éléments suivants :

« En France, les trois-quarts des bassins de vie sont ruraux, ce qui représente 80% de la superficie totale qui sont occupés par un tiers de la population française. En zone rurale les féminicides ont une prévalence plus élevée qu'en zone urbaine puisque ces territoires concentrent 47% soit près de la moitié des féminicides constatés chaque année.

"Les femmes victimes de violences conjugales qui vivent en milieu rural sont confrontées à des difficultés supplémentaires inhérentes à la ruralité pour faire valoir leurs droits et se protéger contre les violences qu'elles subissent. Ce constat concerne également les enfants qui sont particulièrement dépendants des majeurs pour faire valoir leurs droits et pouvoir se protéger de ces violences qu'elles soient directes ou indirectes."

Le rapport du Sénat du 14 octobre 2021 a déjà recensé les difficultés de mobilité et d'isolement géographique des victimes, "une recherche de l'anonymat problématique, en raison de la proximité dans des zones rurales peu denses où "tout le monde se connaît" qui renforce le sentiment d'isolement de la victime, une plus grande précarité et dépendance économique et financière".

Les voies de recours sont de fait moins aisées en raison des distances qu'il faut parfois parcourir pour effectuer des démarches. De même la minimisation des violences encore parfois à l'œuvre dans ces territoires accroît la honte et la stigmatisation des victimes ce qui renforce leur repli».



En 2024, un total de 251 rencontres ont été réalisées, contre 185 en 2023, réparties sur 97 sorties. Ces rencontres ont concerné 29 personnes, dont 15 hommes (contre 9 en 2023) et 14 femmes (soit le même nombre qu'en 2023).

2) Les profils des publics rencontrés

Les situations sociales de ces bénéficiaires sont diverses : retraités, bénéficiaires de minimas sociaux tels que l'Allocation Adulte Handicapé, le Revenu de Solidarité Active.

Nombreux sont ceux souffrant de troubles psychiatriques, d'addiction(s)... Le dénominateur commun de chacune de ces personnes est une situation d'isolement liée à leur fragilité psychique et / ou à un problème de mobilité géographique.

a- Focus sur les besoins exprimés du public féminin et les actions mises en œuvre au fil de l'année 2024

Parmi les actions réalisées auprès d'un public féminin en situation de vulnérabilité, nous avons pu accompagner et orienter, après avoir instauré un lien de confiance, vers les services et / ou structures pouvant apporter une aide appropriée à leur situation.

Voici les profils que nous avons rencontrés régulièrement :

- Madame I a été orientée par l'assistante sociale de APT (Association Accueil Prévention Polytoxicomanie) à Aurillac. Elle est suivie par cette association depuis plusieurs années et vit seule sur la commune de Vebret dans une maison isolée. Par ailleurs, madame I. bénéficie de l'intervention du Service d'Accompagnement Médico social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) depuis mars 2022. Elle ne dispose d'aucun moyen de locomotion. Agée de quarante-six ans, son parcours de vie a été émaillé de ruptures familiales, de périodes d'errance, d'addictions.

Au début de l'année 2023, madame I nous a sollicité pour l'accompagner dans le cadre d'un dépôt de plainte, se disant victime de violences conjugales. Elle avait mis de la distance avec le service depuis quelques mois ; nous n'avions des nouvelles d'elle que par téléphone, à notre initiative. Elle se déclarait alors en couple. Lorsqu'elle a repris contact, elle nous a signifié qu'elle avait mis un terme à sa relation du fait des violences qu'elle avait subi par son ex-compagnon. Nous avons pu la revoir et c'est à ce moment-là qu'elle a verbalisé sa volonté de déposer plainte, nous sollicitant pour que nous l'accompagnions physiquement. Quelques jours plus tard, elle bénéficiait d'un Téléphone Grave Danger. Son ex-compagnon se voyait signifier une interdiction de rentrer en contact avec elle. Selon les informations de madame I., monsieur a été condamné à lui verser des dommages et intérêts.

Depuis, nous la voyons très régulièrement. Ces rencontres lui permettent essentiellement de "*rompre sa solitude*" mais nous l'accompagnons souvent pour qu'elle puisse faire des courses par exemple.

- Madame A est locataire d'un appartement sur la commune de Saint-Cernin, elle souffre d'une addiction à l'alcool et est âgée de 51 ans. Elle connaît l'ANEF Cantal depuis de nombreuses années pour y avoir été accueillie et / ou accompagnée. Madame A entretient une relation amoureuse depuis de nombreuses années avec monsieur J mais cette relation est marquée par de nombreux épisodes de violences conjugales. Alors qu'il était au domicile de madame, monsieur J s'est de nouveau montré violent et a été incarcéré dans la foulée suite à l'intervention des gendarmes. Nous évoquons depuis longtemps avec madame A la complexité de cette relation et les risques qu'elle encourt à accepter les retours de monsieur après leurs nombreuses ruptures. Elle en convient mais sa solitude lui pèse et l'a amenée jusque-là à lui ouvrir sa porte. Madame A nous sollicite plus ou moins régulièrement pour l'aider dans certaines démarches administratives et nous tentons par ce biais de l'inciter à prendre soin d'elle (un rendez-vous avec Addictions France a pu être pris). Elle a de réelles compétences dans plusieurs domaines professionnels mais sa pathologie rend pour l'heure irréalisable l'accès à un emploi qui lui permettrait, en plus d'améliorer son niveau de vie, de rompre avec son isolement.

- Madame D, 64 ans, a été accueillie au logement de Mauriac géré par l'ANEF Cantal dans le cadre de l'urgence. Elle venait de se faire mettre dehors par son compagnon du logement dont ils étaient pourtant tous les deux locataires. Madame D a déposé plainte pour des faits de violences conjugales, expliquant que son ex-compagnon la bousculait fréquemment ce qui occasionnait de nombreuses chutes. Le fils de madame D, alors âgé de 28 ans et vivant sous le même toit que sa mère s'est également retrouvé sans domicile, il a pu bénéficier lui aussi de cet accueil en urgence.

Madame D ne bénéficiait d'aucun accompagnement social, nous avons pu l'orienter vers une mesure de type CHRS HLM.

- Madame N, de Riom-ès-Montagnes a été orientée par l'intervenante sociale en gendarmerie (ISG) qui avait eu connaissance de cette situation suite à l'intervention des gendarmes à son domicile pour des faits de violences réciproques avec son conjoint. Elle ne souhaitait pas rencontrer l'ISG qui lui avait téléphoné, mais la situation a priori complexe (diverses addictions, long passif de violences conjugales ayant amené à une interdiction d'être en contact avec son compagnon) a amené l'ISG à lui proposer de nous rencontrer, ce qu'elle a accepté. Nous sommes donc allés à la rencontre de Madame N à Riom-ès-Montagnes. Elle a pu nous nommer son incompréhension et son désaccord avec la décision de justice interdisant au couple de vivre

ensemble alors qu'ils étaient amoureux l'un de l'autre. Pour elle, leur relation n'était pas si violente que cela. Cependant, elle était très inquiète car tous deux étaient convoqués au Tribunal d'Aurillac et elle craignait d'être incarcérée du fait du non-respect de la décision précédente. Nous nous sommes assurés qu'elle serait représentée par un avocat le jour de l'audience, ce qui était le cas, et nous n'avons plus revu madame N par la suite. Elle nous a seulement indiqué par téléphone que « tout s'était bien passé au Tribunal ».

Autres femmes présentant une vulnérabilité, hors contexte de violences conjugales :

- Madame C, résidant à Marcenat, a fait l'objet d'une plainte déposée par l'une de ses voisines, une ancienne amie. Cette dernière l'accusait de lui avoir adressé plusieurs courriers malveillants et anonymes. Suite à une perquisition effectuée par les gendarmes à son domicile, il a été établi que Madame C était bien l'auteur de ces courriers. Madame C est une personne âgée de plus de 80 ans, veuve et extrêmement seule. Elle a coupé tout contact avec ses proches depuis environ dix ans, comme l'a confirmé son fils, avec qui nous avons échangé par téléphone. Elle n'a plus de relations avec ses deux filles ni avec ses petits-enfants.

Elle a accepté de nous recevoir à son domicile et nous a expliqué qu'elle avait été profondément bouleversée par la perquisition. Bien qu'elle n'ait pas reconnu avoir envoyé ces courriers, elle a exprimé des reproches envers sa voisine, l'accusant d'avoir beaucoup d'argent et de nombreuses conquêtes masculines. Madame C craignait d'être convoquée au tribunal et s'inquiétait beaucoup de la situation.

Nous l'avons rencontrée régulièrement et, lorsque le gendarme en charge du dossier nous a informés qu'il allait la convoquer avant de clôturer la procédure, nous avons continué à suivre l'évolution de son dossier. Lors de nos visites à domicile, nous avons également pris l'initiative de lui faire une demande de complémentaire santé solidaire, car sa mutuelle actuelle était très coûteuse par rapport à sa petite retraite.

- Madame S, âgée de 94 ans, vit au Vigean. C'est l'ISG qui nous a sollicités pour rencontrer cette dame, veuve depuis 2001 et ayant perdu son fils suite à un arrêt cardiaque en 2023. Bien qu'elle souffre de nombreux problèmes de santé, elle bénéficie d'une prise en charge médicale adaptée. Elle nous a exprimé le besoin d'aide pour le renouvellement de sa complémentaire santé solidaire, ainsi que pour certaines démarches auprès du Trésor Public.

Au-delà de l'aide administrative que nous avons pu lui apporter, l'essentiel de notre intervention a été de lui proposer des visites à domicile afin de rompre la solitude dont elle souffrait. Cela a permis d'établir un lien de confiance, et madame S sait désormais qu'elle peut nous solliciter lorsque cela est nécessaire.

- Madame S, âgée de 51 ans et résidant à Moussages, est venue nous rencontrer lors d'une permanence à Mauriac, sur les recommandations du conseiller en insertion professionnelle de l'association Réactive, où elle travaille. Elle nous a rapidement exposé sa situation très précaire, et nous avons pu l'orienter vers une solution d'hébergement temporaire. Par la suite, nous lui avons proposé un accueil au logement de l'ANEF Cantal à Mauriac, accompagné d'une prise en charge CHRS HLM.
- Madame N, âgée de 58 ans et résidant à Salers, se retrouve seule et sans ressources depuis le décès de son compagnon et le départ de ses filles, majeures, du domicile. Ses seules ressources se limitent à 100 € versés chaque mois par la tutrice de son fils. Nous lui avons proposé une orientation vers le CHRS HLM afin de l'aider à accéder à ses droits, et un contrat d'accompagnement a été signé.

b- Focus sur les hommes rencontrés régulièrement en 2024

- Monsieur L.F. vivait avec sa mère à Ydes. Présentant de nombreuses addictions, il bénéficie d'un suivi par A.P.T., qui l'a orienté vers notre service. Les conditions de vie de Monsieur L.F. et de sa mère, elle-même en proie à une addiction à l'alcool, étaient extrêmement dégradées. Après une orientation aux L.H.S.S. à Aurillac fin 2022, Monsieur L.F. est revenu vivre chez sa mère. Leur relation était souvent très conflictuelle. Nous avons accompagné Monsieur L.F. dans une réflexion visant à prendre de la distance par rapport à ce contexte de vie.

Il a finalement choisi de retourner à Aurillac, où il a été accueilli dans le cadre de l'urgence. Avec l'aide de l'assistante sociale de A.P.T., des recherches de logement ont été engagées. Cependant, les troubles de comportement liés à ses addictions ont rendu son maintien sur le dispositif d'urgence impossible, et il est retourné à Ydes. Peu après, il a dû quitter la maison familiale, sa mère ayant été admise en maison de retraite.

Après trois mois d'errance, et toujours avec le soutien d'A.P.T., il a pu accéder à un logement à Mauriac fin 2023. En 2024, nous l'avons rencontré plus ou moins régulièrement, notamment lors du dernier trimestre, où ses visites à notre permanence du vendredi matin sont devenues beaucoup plus fréquentes. Des impayés de loyers ont conduit le bailleur social à entamer une procédure d'expulsion à son encontre. La perspective de se retrouver à la rue l'a profondément inquiété, ce qui l'a poussé à chercher des solutions.

Grâce aux démarches effectuées par A.P.T., une mesure de protection mise en place par l'UDAF a pu être instaurée. Monsieur L.F. a exprimé le souhait que nous l'accompagnions lors de ces rendez-vous à l'UDAF, précisant que la confiance qu'il nous accorde l'aide à appréhender ces rencontres de manière plus sereine.

- Monsieur D., âgé de 61 ans, vit seul dans une maison isolée près de Mauriac, il est bénéficiaire de l'A.A.H. et souffre du syndrome de Diogène. Bien qu'il dispose d'une voiture et ne rencontre donc pas de difficultés de mobilité, son mode de vie ne nous a pas permis de l'accueillir lors des permanences classiques, car il se couche très tard et ne se réveille que vers midi.

Nous lui avons proposé de nous rapprocher de son domicile l'après-midi, lorsque nous effectuons des interventions en "Aller-Vers". Ces rencontres lui permettent de rompre avec la solitude et d'échanger sur divers sujets, allant de l'actualité à son histoire personnelle, marquée par des rejets, des ruptures et une période d'errance lorsqu'il vivait plus jeune en région parisienne. Monsieur D. ne mentionne pas de difficulté particulière et son mode de vie semble lui convenir. Il sait qu'il peut solliciter l'assistante sociale de son secteur lorsqu'il en ressent le besoin. Nos rencontres sont avant tout l'occasion pour lui de briser la solitude.

- Monsieur E., âgé d'une soixantaine d'années, vit au foyer de l'Auzelaire à Mauriac, à proximité de notre lieu de permanence. Lors de sa première rencontre avec nous, il était accompagné par l'assistante sociale de secteur. Séropositif depuis 1986, Monsieur E. a vécu à Paris et à Reims avant de s'installer dans le Cantal il y a une douzaine d'années avec ses parents. Après leur décès, il a vécu seul dans la maison familiale avant d'intégrer le foyer de l'Auzelaire. Monsieur E. fréquente régulièrement la permanence et semble particulièrement apprécier ces moments, qui sont pour lui l'occasion de parler librement de son homosexualité et de sa maladie. Avec l'augmentation de la fréquentation de la permanence en 2024, il y rencontre désormais d'autres personnes, ce qui enrichit ses échanges.

- Monsieur J. possède une maison à Moussages, un bien qu'il a acheté lorsqu'il est arrivé dans le Cantal, après avoir mené une vie nomade en raison de ses diverses expériences professionnelles. Dans un premier temps, monsieur J. nous a sollicités pour avoir accès à une douche, sur les conseils de son assistante sociale. En effet, la maison qu'il a acquise nécessite d'importants travaux de réfection, qui se sont avérés trop lourds à gérer pour lui. De plus, sa situation est connue du comité mal logement, qui lui a fait des propositions auxquelles il n'a pas adhéré.

Le lien qui s'est créé, au-delà de l'accès à la douche, nous permet de le voir régulièrement. Il nous sollicite parfois pour des courses ou des démarches, car sa situation financière ne lui permet pas de réparer son véhicule. Nos rencontres lui offrent aussi une occasion de rompre la solitude, et il nous a confié que nos échanges le motivaient à réaliser certains travaux et aménagements dans sa maison.

- Monsieur L. nous a rencontrés lors de notre permanence à Ydes, sur le parking qu'il traverse pour se rendre faire ses courses. Il vit avec sa mère sur les hauteurs de Ydes. Agé de plus de 55 ans, il nous a expliqué avoir été victime d'un accident de la route lorsqu'il était enfant, ce qui a entraîné une longue période de coma. Il semble n'avoir pas de réseau social en dehors de sa famille et trouve, lors de ses passages à l'accueil de jour mobile, des personnes avec qui il peut discuter de ses passions (notamment sa collection d'objets) autour d'un café.
- Monsieur M., de Saint-Martin-Valmeroux, nous a sollicités pour bénéficier d'une domiciliation. Hébergé provisoirement par un tiers, il souhaitait mettre à jour notamment ses droits à la CPAM. Par la suite, il a souhaité nous rencontrer au-delà de la simple remise de courriers. Nos échanges ont permis d'identifier une situation administrative complexe. Monsieur M. a accepté un accompagnement du CHRS HLM pour l'aider à mener à bien ses projets.
- Monsieur AP, de Lagnac, une commune limitrophe de Ydes, est propriétaire de sa maison, qu'il décrit comme étant "en travaux" – en réalité, une ruine qu'il restaure lentement. Âgé d'une soixantaine d'années, il est venu nous rencontrer lors de notre permanence à Ydes, initialement par curiosité. Au-delà du temps de convivialité qu'il recherche, il nous sollicite régulièrement concernant différents litiges auxquels il est confronté, notamment avec les services de la mairie ou la gendarmerie.
Monsieur AP nous a confié avoir déjà séjourné en prison et risque d'y retourner pour des faits de violences sur un agent public. Il semble fréquemment impliqué dans des troubles à l'ordre public et de voisinage. Après une période de fréquentation régulière, son absence soudaine nous a amenés à supposer qu'il avait été incarcéré, ce qui a été confirmé par une information indirecte.
- Monsieur D. est locataire d'une maison mitoyenne à Champagnac. Nous avons été sollicités par l'ISG suite à une main courante déposée par le maire de la commune, signalant le non-entretien du terrain. Ce dernier nous a proposé de prendre contact avec monsieur D. L'habitation qu'il occupe appartient à la mairie, et ce sont les voisins qui ont alerté les autorités sur l'insalubrité résultant de l'absence d'entretien.
Monsieur D. vivait auparavant à Paris et est venu à Ydes pour s'occuper de sa mère malade. Après le décès de celle-ci, qui possédait une maison en propriété dans les environs, il a décidé de rester en attendant la finalisation de la succession. Cette dernière a pris du retard car monsieur D. a de nombreux frères et sœurs, dont quatre sont sous mesure de protection (tutelle, curatelle).
Nous nous sommes rendus à plusieurs reprises à son domicile et lui avons proposé un soutien matériel (prêt d'une débroussailleuse pour remettre le jardin en état) ainsi qu'un soutien administratif (prise de contact avec l'office notarial pour l'aider à obtenir des informations sur l'avancée du dossier de succession). Son projet à long terme est de retourner vivre à Paris.

Cette liste des personnes rencontrées n'est pas exhaustive. Elle présente uniquement la situation d'hommes et de femmes que nous rencontrons de manière suffisamment régulière pour que nos échanges permettent d'apporter un éclairage, au minimum, sur les questions et/ou difficultés qu'ils rencontrent.

3) Les prestations délivrées

En ce qui concerne notre intervention, elle s'articule principalement autour de différents services proposés :

- Temps d'écoutes, d'échanges et de conseils autour de boissons ou de collations.
- Accompagnement dans l'aide à la réalisation de démarches administratives.
- Accompagnement à la santé
- Accompagnement à l'hygiène
- Aide à la tenue du logement
- Orientation et accompagnement vers des partenaires.
- Service de lingerie.
- Relais d'informations ou de matériel émanant de partenaires.

- Service de petit bricolage lors de visites à domicile.
- Transports de bénéficiaires y compris orientation vers des partenaires.
- Domiciliation.

4) Les demandes exprimées ou l'absence de demande exprimée

Le public rencontré par l'accueil de jour itinérant n'exprime pas systématiquement, ni en premier lieu, une demande spécifique. Pour ces personnes, il s'agit avant tout de venir simplement discuter, sans exprimer de besoins précis.

L'absence de demande immédiate ne signifie pas nécessairement l'absence de besoins. C'est à travers la répétition des rencontres et le lien de confiance qui s'instaure que les conditions propices à l'expression d'une demande se développent.

Un point commun récurrent parmi les personnes fréquentant le dispositif est l'expression de leur désarroi face à la difficulté de vivre seules. En effet, ces personnes sont parfois extrêmement isolées, tant géographiquement que socialement, et la plupart du temps sans moyen de locomotion.

Selon l'étude réalisée par la Fondation de France, en collaboration avec une équipe de recherche (Cerclic et Audencia) et le Crédoc, intitulée "(Re)liés par les lieux" et présentée lors de la journée mondiale des Solitudes le 23 janvier 2024 : "Une personne est isolée lorsqu'elle ne rencontre pas physiquement les membres des 5 réseaux de sociabilité : le travail, la famille, les relations amicales ou professionnelles et le milieu associatif". (Séverine Dessajan, chercheuse au Cerclic). Toujours selon cette étude, "En 2023, 12% des français se trouvent en situation d'isolement total, et 1 personne sur 3 n'a aucun ou qu'un seul réseau de sociabilité".

IV. Analyses: l'aller-vers une démarche qui relève de pratiques professionnelles spécifiques et de stratégies institutionnelles

La stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté porte l'ambition de lutter contre l'isolement, le repli sur soi, le renoncement aux droits des personnes les plus en difficulté. Elle encourage ainsi les professionnels et les institutions à développer les démarches « d'Aller-Vers » les personnes pour intervenir en amont, avant que les difficultés ne soient installées, dans un objectif de repérage et de prévention voire de réparation face aux situations de décrochage social et de non-recours au droit.

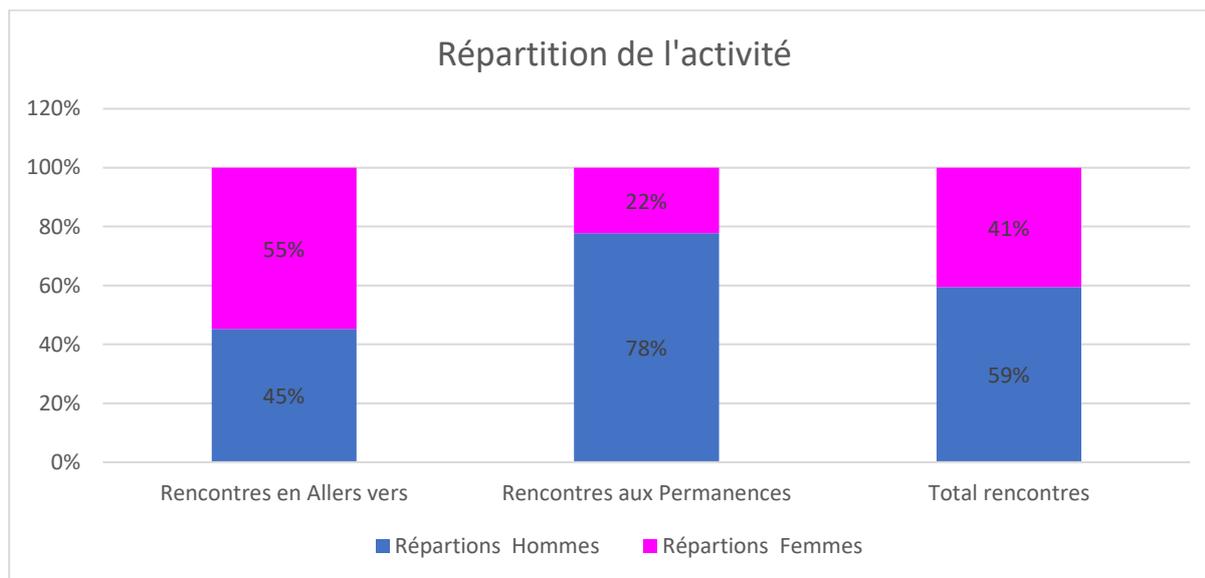
« L'aller-vers est à entendre comme une démarche qui se situe au-delà de toute intervention sociale, qu'elle soit d'accueil, de diagnostic, de prescription, d'accompagnement. Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) et engage les acteurs à se situer dans une pratique pro-active, pour entrer en relation avec ces publics ».

La démarche Aller-Vers, suivant les analyses de Cyprien AVENEL, sociologue, désigne de manière générique, le fait de sortir d'une logique de guichet pour aller au-devant des personnes. Selon ses termes, il s'agit ici de sortir le travail social d'une forme de bureaucratisation en privilégiant une approche plus préventive et ancrée dans la proximité.

Le « mandat » reste ici non contraignant au sens où les personnes approchées conservent la liberté d'adhérer ou non. La promotion du pouvoir d'agir et de l'auto-détermination imprègnent les pratiques et sont les fondamentaux éthiques des professionnels au côté de l'inconditionnalité et de la juste proximité.

Même si une dimension préventive est à l'œuvre à travers l'accueil de jour itinérant, l'intervention se produit également sur des situations sociales dégradées qui relèvent parfois de situations de ruptures, comme nous l'avons vu plus haut.

À ce jour, nous avons un peu plus de deux ans de recul concernant le nouveau fonctionnement allégé des permanences. Cette expérience nous a conduits à adopter une stratégie visant à concentrer davantage l'action sur le principe de l'« Aller-Vers ». Il s'agit désormais de penser le « hors les murs » et de s'éloigner de la logique du guichet, y compris lorsque celle-ci est incarnée par l'espace du camping-car. Toutefois, comme mentionné précédemment, ce dernier reste parfois pertinent dans une fonction de transition entre le domicile et l'institution.



Dans cette perspective, la démarche peut dès lors s'appliquer à des actions de soutien de nature variée et répondant à des approches diverses : présence et écoute auprès des individus, orientation vers des structures et/ou des dispositifs adaptés, accompagnement individualisé, aide matérielle (délivrance de nourriture, de soins ou de produits divers, etc.).

Ces activités et cette posture professionnelle se rapprochent au sein de l'ANEF Cantal d'un modèle existant, à savoir l'accueil de jour. En ce sens, les professionnels intervenant au sein de l'accueil de jour itinérant ont tous exercé et/ ou exercent encore au sein de l'accueil de jour d'Aurillac.

Cette équipe a donc désormais intégré la démarche « d'Aller-Vers » dans le déplacement physique qu'elle opère, en complément de l'idée d'un déplacement de la posture professionnelle, dans le sens d'une « ouverture » vers la personne dans ce qu'elle est globalement, pratique rodée au fil des années d'expérience professionnelle acquise sur l'accueil de jour.

L'ANEF Cantal partage le constat fait par Cyprien AVENEL que l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours impliquent alors d'aller vers les personnes qui ne demandent pas d'aide, voire la refusent : « *L'accès aux droits fondamentaux passe alors par une démarche qui consiste à sortir de son bureau, pour aller physiquement vers les personnes, afin de contrebalancer les attitudes de renoncement, de non-concernement et d'isolement, dans un travail d'accès vers la citoyenneté* ».

Les professionnels ne peuvent être uniquement dans une attitude qui consiste à attendre les personnes à leur bureau afin de permettre l'accès aux droits.

Le déploiement de l'Equipe Mobile Santé Précarité (EMSP) et de l'Equipe Mobile Incurie (EMI) portées par l'ANEF Cantal, depuis l'automne 2023, constitue un nouveau type de structure médico-sociale sur le territoire cantalien qui s'inscrit dans le cadre de la lutte contre les inégalités de santé, en lien avec la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté qui renforce le recours aux démarches d'« aller vers » pour toucher les plus exclus.

L'EMSP dispense des soins adaptés, réalise des bilans de santé, concourt à l'éducation à la santé et à l'éducation thérapeutique des personnes accompagnées et propose un accompagnement global adapté aux besoins des personnes.

Ainsi l'accueil de jour itinérant, qui a un rôle d'interface sur l'arrondissement de Mauriac avec les acteurs du champ sanitaire, médico-social et social, va pouvoir se coordonner avec l'EMSP composée d'une équipe pluridisciplinaire (médecin, psychologue, travailleur social et infirmière) qui assure des actions de prévention, de médiation et de prise en charge globale pour favoriser l'orientation des personnes vers le système de santé classique de droit commun.

Les modes d'intervention « hors les murs » amènent les travailleurs sociaux « à sortir physiquement » de leur structure pour aller à la rencontre des populations dans leurs milieux de vie qu'il s'agisse ici du domicile, de l'espace public ou comme nous l'avons vu au sein du camping-car. Ce déplacement physique est souvent précédé d'une entrée en relation par téléphone, SMS, mail...

V. Conclusion

Le département du Cantal est un département dont l'offre sociale se concentre essentiellement autour de la ville Préfecture et de l'une des deux sous-Préfectures d'arrondissement.

Né à titre expérimental en 2021, et après une année 2022 qui a été la première année de fonctionnement en année pleine, 2023 et 2024 nous ont permis de vérifier la pertinence de l'allègement des permanences au bénéfice de la dynamique de "l'Aller-Vers".

L'accueil de jour itinérant a permis d'expérimenter une solution d'aller-vers sur l'arrondissement de Mauriac, sur lequel aucun opérateur AHI n'est présent en proximité. Il est une réponse aux besoins d'un public en situation de précarité sur un territoire isolé. Cette présence permet le renforcement du maillage partenarial sur l'arrondissement, notamment avec les acteurs implantés (CSAPA, Conseil Départemental, Mairies, sous-préfecture, forces de l'ordre, intervenante sociale en gendarmerie).

L'expérimentation a permis de constater que le format "aller-vers" est pertinent, en répondant spécifiquement aux caractéristiques des zones rurales et aux besoins des publics vulnérables, tels que les femmes victimes de violences, les personnes en situation de mal-logement, celles sans solutions de mobilité, ainsi que les personnes isolées.

Le dispositif permet de faire remonter des informations sur les problématiques rencontrées en zone rurale ce qui alimente la veille sociale sur un territoire dénué d'outil d'observation.

Ce dispositif, dont personne ne conteste à ce jour l'utilité, a vu pérenniser ses sources de financement lors de négociations sur toute l'année 2023 avec la DDETS-PP dans le cadre de la signature d'un CPOM qui a pris effet le 1er janvier 2024. Une des fiches action s'intitule: Transformer une partie des activités de l'accueil de jour itinérant en places CHRS Hors Les Murs durant la période du CPOM. La DDETS-PP a en effet intégré le financement de l'accueil de jour mobile à celui du C.H.R.S. en y ajoutant la gestion de 3 mesures de CHRS HLM (qui reste en attente du futur cahier des charges "CHRS hors les murs") à titre expérimental, lors d'une première phase test sur 3 ans, sur l'arrondissement de Mauriac.

L'équipe éducative de l'Ecoute Itinérante a réalisé des accompagnements sociaux contractualisés, que ce soit avec des bénéficiaires de ce dispositif ou avec des personnes orientées par des partenaires et ce dès janvier 2024. En 2024, 4 personnes ont bénéficié d'un accompagnement en CHRS HLM. Ce dispositif permet une approche plus humaine, réactive et adaptée aux besoins individuels, tout en luttant efficacement contre l'isolement et la précarité sociale, en apportant une aide accessible et de proximité.

Aujourd'hui bien identifié par les partenaires, ce dispositif permet d'intervenir en dehors d'une logique de guichet en favorisant la proximité avec des personnes dont les situations sociales sont parfois dégradées.

VI.Perspectives de travail pour l'année 2025

Il semble nécessaire de relancer la promotion du service auprès des différents partenaires. Pour se faire, nous avons prévu de rencontrer le service de gendarmerie de Riom-Es-Montagnes ainsi que la « Maison de Protection des Familles » (MPF 15), afin de leur présenter nos missions et de faciliter le lien avec les différents groupements de gendarmerie du département. L'objectif est de garantir que le service soit bien identifié, notamment pour les nouveaux arrivants, et de permettre des orientations efficaces.