

Evaluation externe de l'Espace d'accueil de jour de la Ville de Lausanne Résumé

1. Contexte et méthodologie

De nombreuses réflexions relatives à la pertinence et à l'utilité d'un lieu d'accueil de jour à Lausanne ont eu lieu avant et après le rejet par la population lausannoise en 2007 de la création d'un lieu d'accueil de jour assorti d'un local d'injection. Ces réflexions ont mené à la création en 2012 de deux lieux d'accueil de jour distincts permettant de prendre en compte séparément les besoins des personnes toxicodépendantes et des populations vulnérables. C'est l'Espace, géré par la Ville même, qui exclut la consommation d'alcool et qui propose un accueil de jour assorti de nombreuses prestations qui a été évalué.

Conçu comme un projet-pilote, il prévoyait une évaluation externe après environ deux ans de fonctionnement. Mandatée par le Service social de la ville de Lausanne (SSL) en 2015, elle avait pour but de connaître la perception de l'équipe de l'Espace, des partenaires institutionnels du réseau bas seuil lausannois, ainsi que des bénéficiaires concernant ses prestations, et de pouvoir ainsi apprécier les efforts investis dans la création d'un tel lieu et de dresser un tableau des réalisations.

L'évaluation a été initiée en novembre 2015 et s'est achevée en février 2016. Elle s'est déployée en plusieurs modules. Une analyse documentaire couplée à des rencontres avec le SSL a initialement pris place. Un atelier avec l'équipe de l'Espace ainsi qu'une série d'entretiens téléphoniques auprès de partenaires-clef, puis finalement une enquête auprès des personnes en situation de précarité en Ville de Lausanne, usagers de l'Espace ou pas, sont venus compléter le dispositif d'évaluation.

2. Constats

2.1. Conception

L'évaluation estime que la prise en compte des conclusions et recommandations issues du rapport L'Hébergement d'urgence à Lausanne ; état des lieux et recommandations a grandement contribué à apporter une direction adéquate à la mise sur pied de l'Espace. Ainsi, l'évaluation révèle que sa création a permis de combler certaines lacunes existantes alors au sein du dispositif bas seuil en ville de Lausanne. Jusque-là à la rue dès la fermeture de ces structures au petit matin, les usagers de l'Espace sont désormais accueillis durant la journée. De plus, les personnes en situation de précarité non toxicodépendantes possèdent un lieu distinct où elles peuvent venir se réfugier. Pour compléter la mise à disposition d'un lieu, l'offre de prestations a été soigneusement pensée. Basée sur différentes études reflétant les besoins réels des populations-cibles identifiées, l'offre des prestations est riche et pertinente.

2.2. Mise en œuvre

L'équipe de l'Espace a su adopter une approche flexible afin d'apporter des solutions pragmatiques aux défis survenus durant la mise en œuvre. Depuis son ouverture, l'Espace a comptabilisé environ

86'000 visites. Au vu des moyens logistiques mis à disposition – le local ne peut accueillir que 50 personnes simultanément - l'évaluation constate qu'il s'agit d'une réalisation notable. La totalité des prestations prévues est mise en œuvre en respectant un parfait équilibre entre la quantité des usagers à accueillir et la qualité des prestations offertes.

Bien que les objectifs en termes de mixité, particuliers en soi et formulés tardivement, ne soient pas parfaitement réalisés, les ajustements organisationnels qui ont été introduits commencent à produire des effets. L'accueil individuel de l'après-midi remporte du succès auprès des publics-cibles identifiés même si les prestations de l'accueil individualisé ne semblent pas être suffisamment connues par les personnes interrogées. Alors que la fréquentation moyenne par jour a baissé d'environ 20%, les personnes possédant des droits sur sol lausannois constituent la plus grande partie des visiteurs de l'après-midi (75%) et la fréquentation a plus que doublé entre le début et la fin de l'année 2015. En ce qui concerne la réduction des périodes d'accueil libre, l'évaluation note qu'elle suscite quelques remarques critiques parmi les personnes rencontrées. Cependant, l'évaluation met en lumière l'impossibilité de faire face à une demande en constante augmentation sans bénéficier d'un accroissement des moyens mis à disposition- Dès lors que ceci n'est pas actuellement possible, les choix opérés sont adéquats. De plus, le public-cible ne considère pas ces changements comme préjudiciables à son bien-être en règle générale. La progression de la fréquentation de l'Espace l'après-midi appuie également ce constat.

Les prestations offertes durant l'accueil libre du matin sont très appréciées. L'attitude humaine des collaborateurs vient compléter les services concrets offerts tous les matins. La forte demande tant pour la bagagerie, que pour l'utilisation de l'adresse de l'Espace pour recevoir le courrier ou encore la permanence infirmière et les petits jobs soulève quant à elle des défis en matière d'organisation. Les places sont limitées et l'attente est parfois longue pour certains usagers, pour la consigne à bagages notamment. Si des efforts pour augmenter ces prestations ne sont pas fournis rapidement, elles courent le risque d'être complètement saturées, excluant ainsi de nombreux usagers dans le futur. Aussi, la possibilité pour les usagers de recevoir quotidiennement une collation offerte est plébiscitée tant par les usagers que par les partenaires. Puisqu'il n'existe pas d'autre structure de jour offrant de quoi se nourrir, les usagers viennent régulièrement à l'Espace pour cette raison. Par contre, ils n'ont malheureusement pas la possibilité de manger un vrai repas chaud entre leur réveil et l'ouverture de la Soupe populaire le soir.

Enfin, l'évaluation note que les rapports avec le voisinage sont très bons. Elle tient à relever également que les rumeurs de la présence de deal et de dealers ont été chassées : les contrôles effectués par la police à l'aide de chiens n'ont jamais permis de confirmer ces rumeurs puisqu'aucune substance ni aucun comportement hors la loi n'ont été constatés.

2.3. Effets

La réalisation des objectifs d'effet se déploie de manière complexe et sur une durée importante. Par conséquent, la présente évaluation ne peut pas mesurer l'impact positif qu'a pu produire la mise en place de l'Espace sur les personnes qui le fréquentent. Elle se borne donc à apporter quelques constats très prudents : les questions liées à la création et au maintien du lien social sont complexes. Les causes d'un basculement dans la dépendance également. L'accueil à l'Espace est renforcé par les actions entreprises par les intervenants de rue. Il est ainsi difficile de mesurer sur un laps de

temps si court et dans ce contexte l'impact positif qu'a pu produire la mise en place de l'Espace sur les personnes qui le fréquentent.

3. Recommandations

R1. Maintenir les efforts engagés

Le travail effectué par l'équipe de l'Espace, composée des collaborateurs ainsi que de la responsable de l'aide sociale d'urgence, est fortement apprécié par les usagers et il est également loué par les partenaires institutionnels. Il est impératif que l'Espace maintienne et renforce toutes ses prestations. Le service de bagagerie, faisant office de véritable « armoire » pour ses usagers, mériterait particulièrement d'être agrandi rapidement.

R2. Veiller à conserver l'approche évolutive

Le pragmatisme dont a fait preuve l'équipe de l'Espace pour faire face aux nombreux défis rencontrés est un élément-clé dans le bon fonctionnement du lieu. Puisque ces défis vont perdurer, il est alors impératif de garder de la flexibilité dans le travail à fournir pour maintenir la satisfaction des usagers et continuer à respecter les objectifs fixés.

R3. Accroître l'information autour de l'accueil individualisé

Les usagers qui connaissent les prestations fournies lors de l'accueil individualisé apprécient le calme et l'attention dont ils peuvent bénéficier et le contraste avec l'accueil libre du matin. L'information autour de l'accueil individualisé devrait être rendue plus accessible afin de s'assurer que tous sachent qu'il existe. Aussi, les objectifs mériteraient d'être clarifiés afin que chacun comprenne également ce qui y est proposé et comment ou pourquoi cela pourrait lui être utile.

R4. Relativiser l'importance de la mixité

Il est primordial de ne pas mettre en péril la nature même du bas seuil qui implique un accueil libre et universel, destiné aux populations vulnérables et très précarisées. Bien que la fréquentation actuelle ne corresponde toujours pas entièrement aux attentes existantes lors de sa création, il s'inscrit à part entière dans la notion de bas seuil. Plutôt que de favoriser la mixité, il s'agit de continuer à assurer un meilleur accès à des prestations adaptées aux personnes possédant certains droits en Suisse, ce à quoi l'accueil individualisé de l'après-midi tend à répondre.

R5. Réfléchir au développement des prestations alimentaires

La collation offerte est très appréciée par les usagers. Malheureusement, elle ne remplace pas un vrai repas. Les défis logistiques expliquant en partie l'impossibilité d'améliorer l'offre de nourriture, cette prestation apparaît comme le dernier maillon qui manque au réseau bas seuil pour garantir un minimum vital aux populations précarisées en ville de Lausanne. Le SSL et les partenaires devraient réfléchir aux solutions potentielles pour améliorer l'offre de nourriture à midi.