

La permanence d'accueil et de solidarité de Lille, un accompagnement global contre la pauvreté

Résumé : La permanence de Lille de la Fédération Nord du Secours Populaire Français est un lieu d'accueil créé en 2011 pour répondre à tous les besoins des personnes démunies. Elle propose une solidarité d'urgence (épicerie solidaire et abris d'urgence) et un accompagnement administratif et juridique dans la durée. Une équipe bénévole écoute, oriente et aide à l'ouverture des droits sociaux.

AUTEUR(S)

Lucie Sweertvaeger
Coordinatrice d'équipe
accueil @spfnd.fr

Fiche rédigée par :
Souad Ibrahim

PROGRAMME

Démarrage : 01/01/2011
Lieu de réalisation : Lille
Budget : N/C
Origine et spécificités du financement :
41 978 donateurs

ORGANISME(S)

Fédération Nord du Secours
Populaire Français
18/20 rue Cabanis
59000 Lille
<https://www.secourspopulaire.fr/59/>
Salariés : 50
Bénévoles : 3888



COMITE DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : lundi 03 septembre 2018 00:00

Solution(s) : *Agriculture et alimentation, Démocratie et bonne gouvernance, Exclusion et isolement*

Opérateur(s) : Association, ONG

Pays : France, Hauts-de-France

Bénéficiaires : Bottom Of the Pyramid (BOP), Population urbaine

Envergure du programme : Locale

Domaine(s) : Aide alimentaire, Protection sociale

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « SOLIDARITES & VULNERABILITES SOCIALES »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Sweertvaeger, « La permanence d'accueil et de solidarité de Lille, un accompagnement global contre la pauvreté », **Journal RESOLIS** (2018)*

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Né en 1945, le Secours Populaire Français (SPF) intervient dans tous les domaines de la solidarité. Ce mouvement décentralisé de 80 000 bénévoles est aujourd'hui présent partout en France. Depuis 2006, le SPF publie chaque année un baromètre Ipsos pour révéler ses réalités de terrain.

Dans les années 1980, les permanences d'accueil et de solidarité (PAS) deviennent le pivot des actions locales du SPF. Parmi ses 1 256 PAS et relais santé sur tout le territoire français, celle de Lille accueille des adultes en difficulté d'insertion sociale depuis 2011 dans le quartier populaire de Fives.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Agir au plus près du territoire contre la pauvreté et l'exclusion
- Accueillir dans la dignité les personnes en difficulté



ACTIONS MISES EN OEUVRE

Même si les personnes peuvent venir spontanément au SPF, la plupart d'entre elles sont orientées par des services sociaux. La permanence de Lille comprend plusieurs services :

ACCUEIL SOCIAL

- Des bénévoles accueillent les personnes dans le cadre d'entretiens individuels où ils établissent une fiche de renseignements. Selon les besoins identifiés (situation d'urgence ou accompagnement sur le plus long terme), ils informent, orientent et proposent des aides matérielles.
- Permanence d'accueil sans rendez-vous, 4 jours par semaine : mardi (9h-13h30), mercredi (9h-13h30), jeudi (9h-13h30) et vendredi (9h-13h30)
- Accompagnement personnalisé sur rendez-vous : collecte des justificatifs et aide technique à l'accomplissement de démarches administratives et juridiques (ex. Revenu de Solidarité Active (RSA), aides de la Caf, logement...)

EPICERIE SOLIDAIRE

- Aide alimentaire : libre-service où les personnes détentrices de chéquier de bons alimentaires (5€/bon) peuvent faire leurs courses. Les denrées sont collectées auprès des supermarchés et des particuliers. Des fruits et légumes sont cultivés par des personnes aidées dans les « jardins pop ».
- Vestiaire : don de vêtements

RELAIS SANTE : bilans de santé complets et gratuit (partenariat avec l'Institut Pasteur de Lille) et consultations d'ostéopathie gratuites

AUTRES : aide d'urgence au logement pendant l'hiver, divers ateliers et activités (ex. ateliers cuisines et sophrologie)

RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Fédération Nord du Secours Populaire Français en 2016 :

- 236 310 personnes accueillies, soit plus de 60 000 familles, dont en moyenne, 7 000 à 10 000 personnes reçues à Lille chaque année
- Plusieurs situations de non-recours débloquées
- 470 personnes orientées vers l'Institut Pasteur de Lille
- La plupart des premières sollicitations concernent l'aide alimentaire.

ORIGINALITE DU PROGRAMME

Fort de son expérience variée en matière d'accueil (maraudes, antennes mobiles, antennes étudiantes, visites dans les prisons...), le SPF a développé un important savoir-faire en matière d'accompagnement global. Les personnes accueillies cumulent souvent des difficultés (endettement, logement, renoncement aux soins, précarité alimentaire...) qui requièrent une approche globale pour résoudre toutes ces problématiques. Le SPF s'efforce ainsi de répondre aux situations individuelles en s'adaptant au cas par cas et apporter ainsi des conseils adaptés à chacun. Il essaie aussi d'aller au-devant des personnes qui n'osent pas ou qui ont renoncé à se faire aider.

Refusant les logiques d'assistantat, il encourage également les personnes accueillies à être des acteurs de la solidarité. Cette approche repose sur plusieurs aspects : une relation d'égal à égal avec les personnes accueillies ; des invitations à devenir bénévoles ; et une contribution financière symbolique.

PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Association Aréli, Association Baptiste pour l'Entraide et la Jeunesse (ABEJ Solidarité), Bailleur social Logis Métropole, Caf (Caisse d'Allocation Familiale), CCAS, Mission Locale et Pôle Emploi

RETOUR D'EXPERIENCE

Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Difficultés de suivi des personnes accompagnées pour le parcours RSA
- Suivis multiples possibles d'une même personne qui crée une confusion dans son parcours
- Lenteur de la gestion administrative pour les situations d'urgence
- Moyens humains limités en particulier bénévoles

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Optimisation des effectifs grâce au libre-service alimentaire, permettant une meilleure gestion de l'affluence
- Base Atrium « Pop Accueil » : outil des fédérations pour recueillir des informations sur les personnes reçues au sein des permanences (depuis 2011)

Améliorations futures possibles :

Travailler sur la notion d'urgence

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Fort réseau partenarial à l'échelle locale particulièrement utile pour les aides en matière d'accès aux droits sociaux (notamment contacts au sein d'administrations pour dénouer des situations complexes) et pour l'orientation vers d'autres structures compétentes
- Organisation de la Fédération Nord du SPF : 67 comités + 8 antennes + 75 permanences d'accueil, de solidarité et relais-santé. Son rôle est d'animer, coordonner et développer les actions du SPF au niveau départemental.
- Qualité de l'accueil : prendre le temps d'écouter pour bien identifier les besoins
- Etablir un lien de confiance avec la personne aidée pour réussir le travail d'accompagnement

POUR EN SAVOIR PLUS

Clip vidéo sur l'aide alimentaire du SPF : <https://www.dailymotion.com/video/x658g8h>

