

Évaluation de l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié : synthèse des résultats de la démarche

Fondée en 1998 par des salariés de la Défense dans l'objectif de créer des liens entre ces derniers et les personnes en errance du territoire, la Maison de l'Amitié est aujourd'hui le seul accueil de jour du quartier d'affaires. Son action s'est progressivement déployée et professionnalisée pour répondre aux besoins des personnes sans-domicile ou en situation de grande vulnérabilité.

A travers des services variés (cf. schéma ci-dessous), la Maison de l'Amitié a pour mission de :

- Rencontrer les personnes les plus isolées, les plus fragiles du territoire de La Défense ;
- Garantir un premier accueil inconditionnel bienveillant ;
- Répondre aux besoins de première urgence et s'en servir comme levier dans l'accompagnement social ;
- Proposer un accompagnement social global ;
- Réintroduire les personnes dans le droit commun ;
- Répondre aux problématiques sociales encore non traitées sur le site de La Défense ;
- Proposer et accompagner des missions de bénévolat sur le site de Paris La Défense.



La Maison de l'Amitié connaît depuis une dizaine d'année une fréquentation croissante et une diversification des publics accueillis. L'ampleur des besoins conjuguée à son déménagement programmé dans de nouveaux locaux a conduit l'association à mener une réflexion visant à mesurer son utilité sociale.

Méthode et calendrier de la démarche

Une fois les objectifs de la mission stabilisés dans le cadre de deux groupes de travail associant les principaux partenaires de la MDA, plusieurs méthodes complémentaires ont été mobilisées :

- La réalisation d'entretiens semi-directifs avec :
 - une partie de l'équipe salariée (4 entretiens réalisés)
 - des jeunes en service civique (2 entretiens réalisés)
 - les principaux partenaires de la Maison de l'Amitié
 - des usagers de la Maison de l'Amitié (22 entretiens réalisés)
- L'organisation d'une enquête par questionnaire à destination des bénévoles (37 répondants)
- La compilation et l'analyse des données d'activité

Le recueil de données a été mené de mars à octobre 2020, une période de crise sanitaire dont l'impact est à souligner à la fois en termes d'activité et de fonctionnement de la Maison de l'Amitié et de déroulement de la démarche et notamment des entretiens avec les usagers.

A. L'identité et la raison d'être de la Maison de l'Amitié

L'identité et l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié reposent sur 3 piliers qui sont au fondement de sa « raison d'être » :

- Comme son nom l'indique, cet accueil de jour est considéré (par les usagers, par l'équipe, par les partenaires) comme **une maison** comprise comme **un lieu protecteur et sécurisant accueillant sans conditions les personnes** à la rue et/ou isolées socialement. Les personnes y ont accès à une palette de services de base « sans contrepartie » quand d'autres structures peinent à proposer plus d'un ou deux services. Elles y bénéficient d'un cadre d'accueil bienveillant et de propositions d'activités leur permettant de développer leur sociabilité et de rencontrer d'autres personnes dont l'équipe et les bénévoles. A cet égard, la maison de l'amitié constitue un point d'ancrage et de repères : « *La Maison de l'Amitié n'est pas comme les accueils de jour à Paris, c'est différent, c'est une autre ambiance, plus positive. Certaines personnes disent qu'elles ne veulent pas parler de la Maison de l'Amitié à d'autres de peur qu'il y ait trop de monde ou qu'elles dérangent le fonctionnement de la Maison de l'Amitié.* »
- **Un cadre d'intervention respectueux des personnes et vecteur d'épanouissement** : Au fil de son histoire, la Maison de l'Amitié a su faire évoluer et structurer son cadre d'intervention grâce à la constitution d'une équipe aux compétences plurielles et complémentaires (travailleurs sociaux, maîtresse de maison, bénévoles, services civiques). Cette mixité de compétences est au service des usagers qui eux-mêmes sont invités à participer et prendre des initiatives. En outre, la professionnalisation de la Maison de l'Amitié a permis, au-delà de l'accueil et de l'orientation de proposer un accompagnement global et personnalisé. « *Pour nous c'est important de ne pas être uniquement dans l'accueil mais aussi dans l'accompagnement, pouvoir aller vers plus d'accès au logement, à l'emploi.* »
- **Un sas ouvert sur son environnement** : enfin, la Maison de l'Amitié n'est pas une structure figée et isolée. Son action se situe dans un environnement spécifique avec lequel elle interagit : un réseau d'acteurs sociaux et d'entreprises. En première ligne, la Maison de l'Amitié joue également un rôle de veille et d'alerte face à des phénomènes et besoins émergents : sa fonction d'accueil et d'aller vers les invisibles (via les maraudes notamment) peut contribuer à mettre en lumière ces personnes, leurs parcours, leur présenter les structures et les offres qui existent sur le territoire.

B. L'utilité sociale de la Maison de l'Amitié : dimensions sociale et d'épanouissement

1. La Maison de l'Amitié : un point d'ancrage pour des personnes aux profils et aux parcours variés

Les profils et parcours des personnes qui fréquentent la Maison de l'Amitié sont à l'image de ceux des personnes sans domicile : **divers et émaillés de différentes ruptures biographiques et/ou d'accidents de la vie** ayant conduit à un basculement plus ou moins rapide dans la grande précarité : **migrations, perte d'un emploi** (notamment pour des raisons de santé) **puis du logement**, départ du domicile suite à des difficultés familiales ou à une séparation conjugale...

La **majorité des personnes accueillies ont connu la Maison de l'Amitié par le biais du bouche-à-oreille** : elles ont été orientées vers l'association par une connaissance, généralement quelqu'un qui est également sans-abri.

Au sein du panel enquêté, on observe une ancienneté de fréquentation très variable pouvant aller de seulement quelques semaines à plusieurs années (jusqu'à 9 ou 10 ans). Les parcours des personnes sont, pour beaucoup d'entre elles, marqués par des aller-retours entre une situation stabilisée et un retour à la rue. Dans ces parcours, **la Défense et la Maison de l'Amitié représentent un « point d'ancrage »**, vers lequel les personnes reviennent en cas de difficultés. Elles y retrouvent leurs habitudes et connaissances. Certaines personnes ont ainsi une ancienneté relativement importante à la Maison de l'Amitié, mais avec des périodes de fréquentation variable, voire interrompue pendant plusieurs mois ou années.

2. Un lieu qui répond à une pluralité de besoins

Dans le cadre d'une enquête par questionnaire réalisée par la Maison de l'Amitié auprès des accueillis, **24 répondants sur 46 déclaraient fréquenter la Maison de l'Amitié de façon quotidienne**, 18 plusieurs fois par semaine et 4 une fois par semaine. Parmi les personnes accueillies, on retrouve ainsi plusieurs types de situations et modalités de fréquentation de l'association : les personnes qui vivent à la rue ou dans des parkings à la Défense fréquentent généralement la Maison de l'Amitié de façon quasi-quotidienne, pour l'ensemble de leurs besoins, les personnes qui vivent à la rue ailleurs en Île-de-France, fréquentent, elles, différentes associations, dont la Maison de l'Amitié. Enfin, les personnes qui vivent chez un tiers ou dans un foyer d'hébergement fréquentent la Maison de l'Amitié de façon plus ou moins régulière, pour certains services précis (sorties, ateliers collectifs, vestiaire...).

Quelle que soit leur situation, les personnes accueillies apprécient **la diversité des services proposés par la Maison de l'Amitié**, où elles peuvent à la fois trouver une réponse à leurs besoins de première nécessité et bénéficier d'un accompagnement social. Elles soulignent en cela la spécificité de l'association par rapport aux autres structures qu'elles fréquentent.

2019

99 : nombre de personnes par jour
23 195 : nombre de passages dans l'année
1 526 : nombre de personnes différentes
107 : nationalités différentes
234 : jours d'ouverture

« J'ai pu m'en sortir, je continuais à venir de temps en temps puis je suis retombé à la rue et je suis revenu plus souvent. (...) Tout mon suivi social est ici. »
Accueilli

« Pour moi il n'y a rien à améliorer à la Maison de l'Amitié. Il y a des assistantes sociales, le petit déjeuner, le café, les colis à midi, la douche, la bagagerie, le vestiaire. »
Accueilli

3. Un lieu de convivialité, à « l'esprit de famille »

Au-delà des différents services proposés, la majorité des personnes qui fréquentent la Maison de l'Amitié y recherchent également du lien social et une convivialité. Si quelques personnes se sentent plus en sécurité en restant seules, la plupart d'entre elles viennent **retrouver à la Maison de l'Amitié leurs connaissances, ou amis, qu'elles décrivent parfois comme « une grande famille »**. Elles insistent sur l'état d'esprit chaleureux et d'entraide qui règne entre les personnes accueillies.

Les **bonnes relations construites par les personnes accueillies avec l'équipe et les bénévoles** de la Maison de l'Amitié contribuent également à cette ambiance chaleureuse et représentent l'un des aspects les plus appréciés par les usagers de l'association. Ils soulignent la gentillesse, le dynamisme et l'état d'esprit positif des personnes qui les accueillent, avec qui ils ont parfois noué des liens forts. On retrouve ce sentiment dans l'enquête par questionnaire réalisée par l'équipe auprès des personnes accueillies. **A la question « comment te sens-tu à la Maison de l'Amitié ? » les adjectifs qui ressortent le plus souvent sont « à l'aise », « accueilli », « en sécurité » et « content ».**

« Ce que j'aime c'est les gens qui travaillent ici, l'équipe. Je les aime beaucoup. Ils sont gentils, souriants. C'est leur travail d'être là mais ils le font toujours avec le sourire. »
Accueilli

Ce **sentiment est partagé par les membres de l'équipe et par les bénévoles**. Ainsi, la quasi-totalité des bénévoles interrogés décrivent leurs relations avec les personnes accueillies en des termes très positifs : « simples », « chaleureuses », « respectueuses » et « amicales » sont les adjectifs les plus cités.

Plusieurs personnes accueillies soulignent leur attachement profond à la Maison de l'Amitié, aux personnes qui la fréquentent, aux bénévoles et membres de l'équipe et expriment leur volonté de conserver des liens avec l'association, y compris quand elles auront / ont accédé à une solution d'hébergement ou de logement.

4. Un levier pour enclencher des parcours d'insertion

L'accompagnement social proposé à la Maison de l'Amitié permet tout d'abord aux personnes accueillies de **(re)faire leurs papiers (carte d'identité, passeport, carte vitale, carte d'AME...), étape préalable à toute démarche et à l'accès aux droits**.

L'accompagnement leur permet également **d'accéder à des soins (maladies, addictions...), grâce au partenariat engagé avec plusieurs professionnels de la santé**, dont certains tiennent des permanences à la Maison de l'Amitié.

Enfin, certaines personnes parviennent à **accéder à un hébergement, première étape de la stabilisation de leur situation, dans laquelle l'accompagnement social joue un rôle clé**.

Au-delà des démarches réalisées, les personnes accueillies soulignent que le soutien des travailleuses sociales leur permet **« d'avancer », de se projeter dans une évolution progressive de leur situation**.

2019
+ de 1800 entretiens sociaux réalisés
435 personnes ont bénéficié d'un accompagnement social

« C'est grâce à X. (travailleuse sociale de la MDA) que j'ai trouvé un logement. La Maison de l'Amitié m'a beaucoup aidé. Maintenant j'aide pour donner le café, aider les bénévoles... » Accueilli

Les ateliers collectifs sont également très appréciés par les personnes accueillies qui ont eu l'occasion d'y participer. Ils leur permettent de **s'évader et de mettre temporairement de côté les difficultés du quotidien, de découvrir de nouvelles activités et expériences et de développer de nouvelles compétences** (ex : cours de français).

Au-delà, certaines personnes accueillies s'impliquent au sein de l'association. Dans l'enquête menée par la Maison de l'Amitié auprès de ses usagers courant 2020, 16 personnes sur 45 déclaraient participer à la vie de la Maison de l'Amitié, et ce majoritairement en aidant au ménage et à la vaisselle et en aidant à collecter des dons. Les personnes qui ont l'occasion de **contribuer au fonctionnement de l'association soulignent l'aspect valorisant ces tâches qui leur permettent de « se rendre utiles à leur tour »**.

« Je participe à ce qui m'intéresse le plus, pour découvrir des choses que je ne connaissais pas : par exemple la plantation je n'en avais jamais fait, on a été au Louvre je n'y été jamais allé... Ça me fait vivre de nouvelles expériences. » Accueilli

2. L'utilité sociale de la Maison de l'Amitié : dimensions territoriale et sociétale

1. Une action qui s'inscrit dans un cadre partenarial élargi et qui participe du maillage territorial du territoire de La Défense

En tant qu'accueil de jour, la Maison de l'Amitié participe de la **coordination de la veille sociale sur le territoire** en lien avec les acteurs du SIAO / 115 et les maraudes, dans le cadre d'une coopérative d'acteurs. Son action s'inscrit également dans la stratégie d'intervention portée par l'établissement public Paris La Défense en matière de RSE.

Sur un plan opérationnel, la Maison de l'Amitié s'inscrit dans un **large réseau de partenaires** principalement issus de la veille sociale, du champ médico-social ou sanitaire et d'acteurs associatifs de la lutte contre les exclusions. Les liens sont rapprochés avec les partenaires susceptibles d'intervenir auprès d'un public commun (ASD, Croix rouge, EMPP et CSAPA.) Des orientations des personnes ont régulièrement lieu entre ces partenaires, ainsi que des temps d'échanges sur les situations de personnes accompagnées par différentes structures. Malgré quelques difficultés ponctuelles liées aux différences de culture professionnelle ou de fonctionnement entre structures, ces partenariats sont décrits comme fluides par les membres de l'équipe et par les partenaires concernés. **Ces orientations et échanges permettent de proposer aux personnes des offres complémentaires, de coordonner les accompagnements menés et ainsi de sécuriser leurs parcours.**

Les partenaires rencontrés insistent par ailleurs sur le rôle de **point d'ancrage et d'appui** que constitue la Maison de l'Amitié, à la fois pour les personnes et pour y orienter les personnes et d'y intervenir dans le cadre de permanences ou d'actions communes.

Les principaux partenaires de la Maison de l'Amitié

Partenaires institutionnels et financeurs

- La DRIHL
- Paris La Défense
- Fondations privées

Instances et réseaux partenariaux :

- Le Réseau Solidarité La Défense
- La coopérative d'acteurs

« Normalement, on accompagne que dans l'urgence mais sinon on oriente vers la Maison de l'Amitié. Ce partenariat est très bénéfique. (...) Il y a un suivi de la personne. (...) Et nous, comme on connaît l'équipe de la Maison de l'Amitié, c'est facile d'orienter. On peut préparer et anticiper l'accueil par les professionnels. » Partenaire

« Je pense que la Maison de l'Amitié c'est un peu un sas de sortie, une étape pour proposer aux gens d'aller vers les autres déjà. Il faut ce lieu à cet endroit pour aider les gens qui maraudent, qui vont dans les parkings, pour leur donner un point de sortie, un lieu pour se réhabituer à autre chose. » Partenaire

2. Un fonctionnement qui s'appuie sur et favorise l'engagement citoyen

Fondée par des salariés de la Défense, la Maison de l'Amitié a longtemps reposé essentiellement sur la mobilisation de bénévoles. Si l'association s'est depuis professionnalisée, **les bénévoles y jouent toujours un rôle important et la promotion de l'engagement citoyen et de la solidarité fait pleinement partie de l'identité de la Maison de l'Amitié**. Une centaine de bénévoles participent ainsi à l'accueil des personnes, à l'animation de certains temps collectifs (ex : cours de français) et au fonctionnement de certains services (ex : vestiaire, bagagerie).

Interrogés sur les aspects qu'ils préfèrent dans le cadre de ce bénévolat, les répondants ont principalement cité **la rencontre et le partage avec les personnes, le contact avec les autres bénévoles, le fait de se sentir utile et l'ambiance chaleureuse et conviviale**.

Cet engagement permet tout d'abord aux bénévoles de **prendre conscience de la diversité des parcours des personnes en errance, de mieux comprendre les ruptures qui les mènent à la grande précarité et ainsi de dépasser leurs a priori et d'adopter un regard plus empathique sur ces personnes**. Les bénévoles acquièrent également **une meilleure connaissance de la réalité de la situation, des besoins et des difficultés des personnes en grande précarité**.

Grâce à cet engagement et aux liens noués au sein de la Maison de l'Amitié, plusieurs bénévoles ou jeunes en service civique indiquent par ailleurs ressentir **moins de peur et d'appréhension dans la rencontre avec les personnes en errance** (à la Maison de l'Amitié et en dehors) **et parvenir à créer un contact plus simple et spontané avec ces dernières**.

Cet impact en termes de sensibilisation ne s'arrête pas aux bénévoles mais se propage autour d'eux : sur 35 répondants, 34 parlent de leur engagement à la Maison de l'Amitié avec leurs proches ou leurs collègues et 26 pensent que ces discussions ont contribué à changer le regard de leurs proches.

Au-delà de cette sensibilisation aux réalités de la précarité, les jeunes en service civique et les bénévoles soulignent plusieurs autres impacts de leur engagement au sein de la Maison de l'Amitié. Leur participation au fonctionnement de l'association **leur procure un sentiment d'être utile, qui contribue à une meilleure estime de soi**.

Cet engagement et les rencontres qu'il permet sont également, pour les bénévoles, **source de chaleur humaine et d'espoir**. Enfin, les bénévoles soulignent que leur participation au fonctionnement de la Maison de l'Amitié leur permet de **s'ouvrir davantage l'autre, grâce à la rencontre avec des personnes de milieux et d'origine variés**, parmi les bénévoles comme les accueillis

- Environ 100 bénévoles
- 81% des bénévoles ne s'étaient jamais engagé auparavant auprès des personnes en grande précarité
- 94% des bénévoles déclarent leur regard sur la précarité a évolué depuis leur engagement au sein de la Maison de l'Amitié

« J'ai appris à ne pas juger les personnes en situation de grande précarité. Toutes les situations et tous les parcours qui mènent à la Maison de l'Amitié sont différents, et la plupart des accueillis n'ont juste pas eu de chance. » Bénévole

« Maintenant je parle avec les sdf que je croise. Avant, ayant trop honte de ma chance, je ne les regardais pas. » Bénévole

« Quand je rentre chez moi je suis contente. Je me dis que j'ai servi à quelque chose. Je pense que ça me valorise, dans mon estime de moi, et que ça va me faire grandir. » Jeune en

« Je ne donne qu'un peu de mon temps et je reçois énormément en retour : de la chaleur humaine lors des échanges avec les accueillis, les autres bénévoles et les salariés, la découverte d'autres cultures au contact des bénéficiaires d'origine

3. Un engagement sociétal à travers des actions de sensibilisation et de lutte contre le gaspillage alimentaire

L'engagement citoyen de la Maison de l'Amitié se traduit également dans la **participation aux événements organisés à l'initiative de Paris La Défense** sur l'esplanade notamment, événements qui contribuent à sensibiliser les usagers et salariés de La Défense à la lutte contre les exclusions. Ces derniers sont pensés dans le cadre du Réseau Solidarité la Défense, que la Maison de l'Amitié a contribué à mettre en place.

Le Réseau permet en effet **d'organiser des événements** (actions de sensibilisation, campagnes de levées de fonds) **communs** aux différents acteurs de solidarité du territoire, mais également **de coordonner les actions de chacun et d'orienter les publics vers celles-ci** et de **réfléchir aux actions à développer pour mieux répondre aux besoins** des personnes, **d'échanger sur les pratiques de chacun, les difficultés rencontrées**... Cette coordination est également clé dans l'image renvoyée par les différentes associations aux financeurs publics et privés et permet de valoriser leur action.

La Maison de l'Amitié participe par ailleurs de la **mise en réseau et de l'engagement des salariés et des entreprises** aux côtés des plus exclus et contribue activement à la **lutte contre le gaspillage alimentaire** grâce au ramassage et à la redistribution des invendus de certains commerces alimentaires et restaurants d'entreprises du quartier d'affaires.

« Ensemble on a créé le réseau solidarité la Défense. D'autres associations venaient sur le territoire lancer des actions donc la Maison de l'Amitié s'est dit qu'il y avait intérêt à se parler. Il y a plein de choses à faire dans le quartier, avec les partenaires privés... mais c'est bien de le faire de façon coordonnée. » Partenaire

4. Un rôle de veille et d'observation sociale et une capacité d'innovation

Par son positionnement stratégique au sein du quartier d'affaires et d'un territoire spécifique en ce qu'il draine une diversité importante de populations dont de nombreuses personnes marginalisées, qu'elles soient de passage ou « installées » à la Défense, la Maison de l'Amitié joue **un rôle de premier plan dans la veille sociale**. Ainsi, au sein d'instances partenariales comme celles du Réseau Solidarité la Défense, l'association apporte **une connaissance fine du territoire et de ses publics**. Cette connaissance des besoins fonde également l'évolution des activités de l'accueil de jour. A cet égard, les partenaires comme les bénévoles soulignent la **capacité de l'équipe de la Maison de l'Amitié à se questionner sur les services à mettre en place et sur le sens et l'objectif de ces derniers et à innover dans ce qu'elle propose aux personnes**, en termes de pratiques comme de projets.

3. Les enjeux issus de l'évaluation de l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié

Plusieurs enjeux se dégagent au terme de cette évaluation de l'utilité sociale de la Maison de l'Amitié :

- **Poursuivre la réflexion sur les services à proposer au sein de l'association, en lien avec les personnes accueillies et avec les partenaires** (ex : distribution de repas, permanences d'un médecin et/ou d'un avocat, venue d'un coiffeur et/ou barbier...)
- **Profiter du déménagement de l'association dans de nouveaux locaux pour repenser collectivement les conditions d'accueil** (plage d'ouverture, nombre de douches, machines à laver, casiers de bagagerie et ordinateurs, configuration des bureaux et de l'entrée)
- **Développer l'accompagnement collectif** (diversification des sorties et activités, modalités de communication et d'inscription) et **renforcer la participation des personnes et la valorisation de leurs compétences**
- **Définir et communiquer sur le rôle et les limites des réseaux partenariaux** (valorisation de la plus-value de la coopérative d'acteurs, question d'un éventuel guichet unique à travers le Réseau Solidarité la Défense)
- **Renforcer certains partenariats** (équipes des centres d'hébergement, entreprises d'insertion et partenaires de l'emploi, partenaires en charge des domiciliations, partenaires à l'origine de dons alimentaires, acteurs de la réduction des risques) et la **coordination des interventions et des suivis** avec les partenaires (coopérative d'acteurs, CCAS, etc.) ;
- **Développer de nouveaux outils pour recruter, informer et accompagner les bénévoles** dans leur action (visioconférence, newsletter, trombinoscope, formations, ...) et **renforcer les liens avec l'équipe salariée** ;
- **Réfléchir aux indicateurs sur le profil** (à partir du logiciel et en lien avec l'équipe) et **les besoins des publics** (systématisation d'une enquête par questionnaire annuelle ?) et **à la visibilité des actions menées.**