

# **Evaluation externe de l'Espace d'accueil de jour de la ville de Lausanne**

---

## **Rapport final**

---

11 février 2016

Gaspard Ostrowski

## Table des matières

<b>1.</b>	<b>MANDAT</b> .....	<b>1</b>
1.1	Contexte.....	1
1.2	Mandat et méthodologie .....	3
<b>2.</b>	<b>CONCEPTION</b> .....	<b>7</b>
2.1	Identification des lacunes au sein du système bas seuil .....	8
2.2	Choix structurels, règles et critères du dispositif .....	9
2.3	Evaluation de la conception .....	10
<b>3.</b>	<b>MISE EN ŒUVRE ET RÉALISATIONS</b> .....	<b>11</b>
3.1	Quelques informations générales en chiffres .....	11
3.2	Bureau des réservations .....	12
3.3	Accueil libre.....	13
3.4	Accueil individualisé.....	17
3.5	Le tour de table des partenaires du réseau bas seuil.....	19
3.6	Appréciation de l'Espace par les usagers.....	21
3.7	Evaluation de la mise en œuvre .....	25
<b>4.</b>	<b>EFFETS</b> .....	<b>25</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>27</b>
5.1	Recommandations .....	29
<b>6.</b>	<b>ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES PERSONNES PRÉCARISÉES EN VILLE DE LAUSANNE</b> .....	<b>32</b>

## Remerciements

Nous souhaitons remercier ici l'ensemble de nos interlocuteurs, collaborateurs du SSL et de l'Espace, partenaires du réseau, ainsi que les personnes ayant participé à l'enquête, pour leur disponibilité et leur précieuse contribution à la présente évaluation.

# 1. Mandat

---

## 1.1 Contexte

### Préambule

*L'action de la ville de Lausanne s'inscrit dans un contexte migratoire mondial tendu. En effet, tous les acteurs rencontrés dans le cadre de la présente évaluation suivent avec attention, et non sans crainte, la gestion par les pays voisins des populations migrantes arrivant sur le territoire européen. Les vagues de réfugiés arrivées en 2015 sur le continent ont particulièrement choqué l'opinion publique, qui commence à saisir l'ampleur des phénomènes migratoires globaux et à réaliser l'impact que ces derniers ont sur le contexte suisse.*

*En effet, les conflits en Afrique et au Moyen Orient, et en particulier en Syrie, mais également les discriminations à l'encontre de certaines populations d'Europe centrale et orientale, forcent des centaines de milliers de personnes à l'exil chaque année. De plus, les crises économiques poussent bon nombre d'Européens du Sud en quête d'un avenir économique meilleur à remonter vers le nord. La Suisse devient le point de chute pour de nombreuses personnes. L'arc lémanique, de plus en plus sous pression indigène en termes d'emploi et de logement, doit désormais lui aussi assurer l'afflux de ces personnes sur son sol. En d'autres termes, avec la forte intensification de ces phénomènes, d'ores et déjà prévue en Europe et en Suisse, les défis se complexifient sur les plans institutionnel et sociétal alors que l'offre d'aide sociale publique des centres urbains n'arrive plus à égaler la demande.*

---

En 2011, la Fondation Les Oliviers, avec la FVA, l'Unité de toxicodépendance du CHUV le service d'alcoologie du CHUV et la Fondation ABS ont produit un rapport contenant des propositions pour la création d'un espace d'accueil de jour permettant l'accueil des personnes marginalisées. Ce rapport est survenu suite aux nombreuses discussions en cours depuis plusieurs années en ville de Lausanne sur la mise sur pied d'un lieu d'accueil appelé initialement Bistrot Social et à la soumission en 2010 du Rapport préavis 2009/03/bis. Il s'inscrivait dans un contexte de débats publics sur la pertinence et l'utilité d'un lieu d'accueil de jour à Lausanne. En effet, bien qu'imaginé à l'origine pour être combiné avec un lieu d'injection, le projet d'espace d'accueil de jour a été découplé de l'espace d'injection suite au rejet de ce dernier par la population.

Ainsi, reprenant en partie les conclusions et les recommandations formulées dans ledit rapport, la Ville de Lausanne a décidé en 2012 l'ouverture de deux lieux d'accueil de jour distincts permettant de prendre en compte séparément les besoins des personnes toxicodépendantes et des populations vulnérables – l'un, nommé la Terrasse et géré par la Fondation ABS, permettant la consommation d'alcool et l'autre, l'Espace d'Accueil de jour (ci-après, l'Espace), géré par la Ville

même, excluant d'emblée la consommation d'alcool. Ce dernier sera au cœur de la présente étude.

Les objectifs de la mise sur pied de l'Espace sont multiples. Ils visent à compléter le dispositif bas seuil lausannois en offrant un espace d'accueil et d'orientation de jour pour les populations vulnérables et précarisées, une telle structure faisant défaut jusque-là. Ils visent également à mettre à disposition un lieu alternatif à la rue et incluent un certain nombre de prestations concrètes à l'intention des usagers. L'accueil de type « bas seuil » s'inscrit dans la volonté de la Ville de proposer un lieu ouvert à tous, sans restrictions ni conditions d'accès – toute personne peut s'y rendre durant les heures d'ouverture pour bénéficier des différentes prestations offertes. Un contrat avec la fondation Point d'Eau permet d'assurer une permanence infirmière une fois par semaine. Une collation copieuse est offerte aux usagers (pain, fromage, charcuterie, yogourts, thon, etc.). Une consigne à bagage, le bureau de réservations pour les hébergements d'urgence ainsi que la possibilité pour les usagers de recevoir leur courrier à l'adresse de l'Espace viennent encore compléter son offre de prestations. De plus l'équipe de l'Espace fait une permanence de rue plusieurs fois par semaine pour garder le lien avec les usagers fréquentant les espaces publics et inviter certains usagers à rejoindre l'Espace.

Dès son ouverture en décembre 2012 à la Rue César-Roux à Lausanne, l'Espace propose un accueil libre six jours par semaine, du lundi au samedi. L'Espace est géré par une équipe de six intervenants sociaux du Service Social de Lausanne, dont une coordinatrice d'équipe. De nombreuses questions liées à son organisation et à son fonctionnement se posent dès les premiers mois de son ouverture. L'afflux de personnes augmentant légèrement, mais se concentrant surtout sur la période de midi, rend le travail des intervenants sociaux difficile. Obligés d'assurer le service, ces derniers ne sont plus en mesure de proposer un accompagnement ou une présence à la hauteur de leurs compétences, points forts de l'accueil libre.

Pour faire face à ces défis, divers changements structurels sont opérés. L'Espace conserve les prestations initiales, tout en diminuant la quantité de nourriture offerte. Le mobilier, d'autre part, est changé : des tables et des chaises sont substituées aux canapés présents, offrant ainsi la possibilité d'accueillir davantage de personnes. Enfin, les horaires d'accueil sont réduits et modifiés : l'Espace ferme le lundi. Il reste ouvert du mardi au samedi et propose ses services d'accueil et d'orientation pendant la journée, de 8h30 à 17h. Dès octobre 2013 une permanence sociale, permettant un accueil individualisé, est introduite de 11h à 14h.

Une nouvelle réorganisation est introduite en janvier 2015, avec un accueil organisé en deux temps. Le matin, l'Espace offre des boissons chaudes, froides et de petites collations aux usagers de 9h00 à 12h30 uniquement. Il propose orientation et conseils, une consigne à bagages, la possibilité d'utiliser le lieu comme adresse postale et diverses animations en plus d'un Bureau des réservations qui permet aux usagers des lieux d'hébergement d'urgence de nuit, d'y réserver leur place à l'avance et pour plusieurs nuits. En plus de l'accueil dit libre, l'Espace offre un accueil « individualisé » les mardis, mercredis et vendredis entre 14h00 et 17h00 et les samedis de 15h00

à 17h00 pour permettre aux usagers de bénéficier d'une aide personnalisée ainsi qu'une permanence infirmière tous les mardis matins. Enfin, il permet aux usagers de s'investir dans la gestion du lieu à travers leur participation quotidienne aux nettoyages du local et des tables, ainsi qu'aux tâches d'accueil et de service.

## 1.2 Mandat et méthodologie

L'Espace a été conçu comme un projet-pilote et prévoyait une évaluation externe après environ deux ans de fonctionnement. Le Bureau des réservations, inclus dans les prestations offertes par l'Espace, a fait l'objet d'une évaluation à part entière en 2014. Il ne fera donc pas l'objet d'une attention particulière au sein de ce mandat. La présente évaluation s'intéressera aux objectifs portés par la création de l'Espace d'accueil de jour, aux choix conceptuels et à la structure de l'Espace, mais également à la mise en œuvre des prestations, aux effets constatés de l'accueil de jour ainsi qu'à la satisfaction de ses usagers depuis sa création en 2012. Le rapport permettra de mettre en lumière la perception des différentes parties prenantes – collaborateurs de la ville, équipe de l'Espace, mais aussi institutions partenaires et surtout, les bénéficiaires. Il aura pour but d'analyser les effets induits par la création d'un tel lieu, et d'identifier tant ses forces que de potentielles faiblesses mais aussi des solutions aux défis auxquels il fait face. Dans ce but, la présente étude porte donc tant sur les choix conceptuels faits par le SSL que sur la mise en œuvre des prestations offertes et sur les premiers effets constatés.

L'évaluation s'est déployée en plusieurs modules. Dans un premier temps, une analyse de la documentation existante couplée à des rencontres avec la responsable de l'aide sociale d'urgence de la Ville de Lausanne ainsi qu'avec la coordinatrice de l'Espace ont eu lieu. Cette prise d'information initiale a permis de clarifier le contexte d'intervention et d'affiner les objectifs de la présente étude. Un atelier avec l'équipe de l'Espace a permis de recueillir des informations supplémentaires d'un point de vue interne. Ensuite, une série d'entretiens téléphoniques auprès de partenaires-clef, ainsi qu'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.

### Analyse documentaire et entretiens initiaux

Des documents relatifs aux réflexions sur l'Espace, sur les prestations qu'il fournit et sur les évolutions qu'il a subies ont été analysés. En particulier, le document de projet d'avril 2013 a permis de cerner l'esprit et les objectifs qui entourent sa création. Cette revue documentaire a facilité la compréhension des choix qui ont mené la Ville de Lausanne à créer un lieu d'accueil de jour venant compléter le dispositif « bas seuil » mis sur pied depuis de nombreuses années à Lausanne. Les entretiens initiaux qui ont suivi avec le Chef du SSL, la responsable de l'aide sociale d'urgence et avec la coordinatrice de l'Espace ont complété les informations relatives à la conception du lieu, à sa structure et à sa nature, mais également à son organisation. Ces entretiens ont également permis une meilleure compréhension du contexte lausannois dans son ensemble en matière d'aide apportée aux personnes précarisées, d'une part. D'autre part, ils ont apporté des explications aux nombreux changements survenus depuis l'ouverture de l'Espace.

Enfin, ils ont permis d'identifier les enjeux principaux de l'évaluation et de saisir les défis existants et futurs auxquels font face les collaborateurs du lieu.

### **Atelier de discussions avec les collaborateurs de l'Espace**

Avant d'élargir l'étude aux parties prenantes/partenaires, un atelier réunissant le personnel de l'Espace a eu lieu dans ses locaux. La responsable de l'aide d'urgence a participé à la première partie de l'atelier au côté de cinq collaborateurs, le sixième étant absent pour cause de vacances. Dans la première partie, l'atelier avait pour but de discuter en groupe des objectifs entourant la création de l'Espace, de leur pertinence, mais aussi de sa structure et de son fonctionnement. Cette discussion visait aussi à passer en revue les prestations offertes, tant sur le plan de leur pertinence, de leur efficacité et de leur qualité. La deuxième partie quant à elle visait à parler des changements survenus depuis la création du lieu en regard de leur adéquation ou non avec les objectifs initiaux ainsi que les moyens à disposition. L'exercice a mis en lumière les forces et les faiblesses du lieu d'un point de vue essentiellement interne, apportant un regard critique mais néanmoins constructif sur le travail réalisé.

### **Entretiens avec les parties prenantes externes/partenaires**

Afin de recueillir les perceptions des acteurs partenaires du réseau bas seuil lausannois, cinq entretiens téléphoniques semi-directifs ont été réalisés sur la base d'un canevas identique. Les interlocuteurs, sélectionnés conjointement avec le SSL, sont des représentants de la Fondation Mère Sofia, de la Marmotte, de ABS, de Point d'Eau et de la police. Les entretiens, d'une durée variant de 50 à 60 minutes chacun, ont ainsi permis de recueillir l'opinion des partenaires sur les effets ressentis suite à la création de l'Espace, sur les prestations offertes et l'organisation du lieu ainsi que sur les principaux changements survenus depuis sa création, et enfin, sur les principaux défis auxquels l'Espace fait face.

### **Enquête auprès des personnes sans-abri**

Enfin, le dispositif d'évaluation incluait un module d'enquête auprès des personnes sans-abri en Ville de Lausanne usagères ou non de l'Espace afin de connaître leur opinion tant sur la structure et l'organisation de l'Espace que sur la qualité et la pertinence des prestations proposées. L'inclusion de personnes ne fréquentant pas l'Espace de manière régulière paraissait particulièrement importante afin d'infirmer ou de dissiper un certain nombre d'hypothèses ressortant des entretiens et afin de connaître également les motifs des personnes qu'y ne le fréquentent pas du tout.

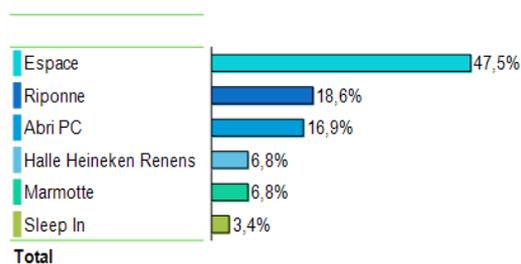
Quelques chiffres et tableaux, présentés ci-dessous, apparaissent comme pertinents pour mieux interpréter les analyses et résultats à venir dans les chapitres 2 et suivants.

### Informations générales et profil des répondants :

La passation du questionnaire a été effectuée par deux enquêteurs, un homme et une femme, tous deux étudiants en sciences humaines. La récolte a eu lieu entre les 5 et 15 janvier 2016 auprès de 60 personnes. Plus de la moitié des entretiens ont été réalisés en français (58,3%), suivis de l'anglais (36,7%). Trois entretiens ont été réalisés en pulaar (5%). La qualité des réponses est jugée bonne à 83,6% (50 questionnaires) et 15% (9 questionnaires) sont jugées comme incomplètes, ce qui s'explique par des problèmes de langue ou de communication d'après les enquêteurs. Enfin, seuls 2 questionnaires comportent des réponses apparaissant comme peu crédibles.

Seuls 6 répondants sont des femmes, ce qui ne représente qu'un taux de 10%. Ce chiffre, relativement bas, est à mettre en perspective avec d'autres chiffres, notamment ceux issus des statistiques de fréquentation de l'Espace : en effet, en ce qui concerne la fréquentation de l'Espace pour l'accueil libre du matin, les femmes ne représentent que 3,3% des usagers en 2015 alors qu'elles représentent 22% des usagers de l'accueil individualisé. Elles ne représentaient que 14% des répondants à l'enquête menée en 2014 dans le cadre de l'évaluation du bureau des réservations d'hébergements d'urgence de la Ville de Lausanne (ce pourcentage correspondait quant à lui à celui obtenu lors de l'enquête menée par le SSL en 2012). Ainsi, il est possible de dire que la population en situation de précarité à Lausanne est largement masculine.

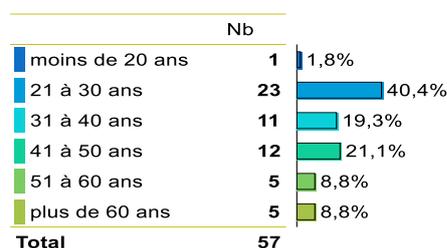
Tableau 1: lieux de récolte



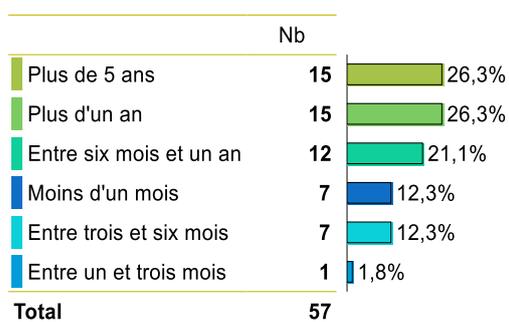
Afin de recueillir tant l'avis des usagers que des personnes ne fréquentant pas l'Espace, les lieux de récolte ont inclus, en plus de l'Espace, des endroits habituellement fréquentés par les populations en situation de précarité (Tableau 1 ci-contre).

Près de 60% des répondants ont entre 21 et 40 ans (Tableau 2 ci-contre). Cependant, toutes les femmes interrogées ont entre 31 et 50 ans. 40% des répondants affirment avoir des enfants contre 56,7% qui n'en ont pas. Parmi l'échantillon, seule une femme sur les six répondantes a un enfant<sup>1</sup>.

Tableau 2: âge des répondants

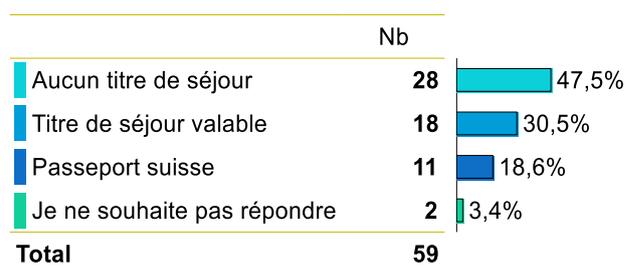
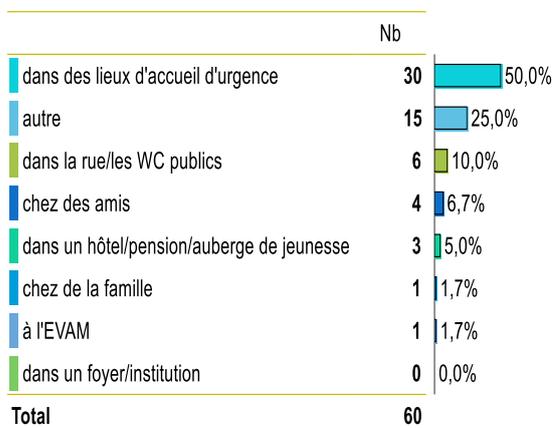


<sup>1</sup> La Halle Heineken est une ancienne usine appartenant désormais aux Transports Publics lausannois. En octobre 2015, alors que des dizaines de migrants occupaient les lieux illégalement, un contrat de confiance a été signé entre les TL et le

**Tableau 3: domicile**

En ce qui concerne la situation légale des répondants, le Tableau 4 ci-contre apporte les informations suivantes : près de la moitié des répondants annoncent être en situation régulière en Suisse (49,1%). L'autre moitié n'a aucun titre de séjour (47,5%). 5 femmes sur les 6 interrogées ont affirmé qu'elles étaient en situation régulière et une n'a pas souhaité répondre.

En ce qui concerne le domicile des personnes interrogées, une très grande majorité des répondants (91.7%) se dit durablement établie à Lausanne. Plus de la moitié des répondants disent être établis à Lausanne depuis plus d'un an et un quart affirme qu'il l'est depuis plus de 5 ans (Tableau 3 ci-contre). Sur les 6 femmes qui ont répondu à l'enquête, 5 sont établies à Lausanne depuis plus de 3 ans et une seule a affirmé être arrivée à Lausanne il y a peu.

**Tableau 4: situation légale****Tableau 5 : logement**

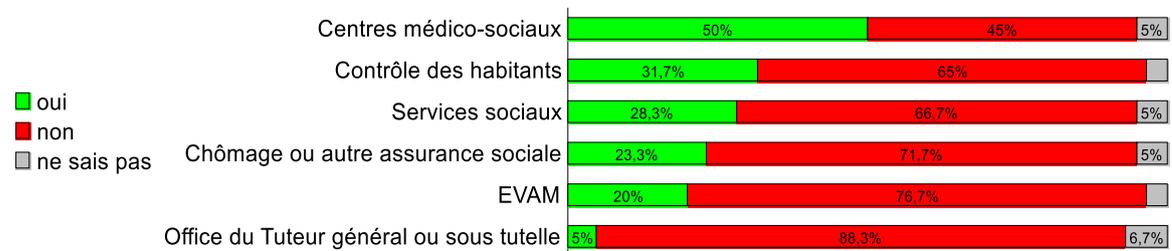
En ce qui concerne le logement, à la question : « au cours des trois derniers mois, où avez-vous logé le plus fréquemment ? », la moitié affirme avoir utilisé des lieux d'accueil d'urgence (Tableau 5 ci-contre). Parmi les 15 personnes ayant répondu « autre », sept ont répondu avoir logé à la Halle Heineken à Renens, sept autres ont mentionné un logement fourni par le social, et un en prison.

Un autre aspect intéressant est celui de l'emploi. Seuls 2 répondants ont actuellement une activité professionnelle rémunérée régulière. Ils sont au bénéfice d'un emploi de jour sur la base d'un contrat de durée indéterminée. Parmi les 96,7% qui n'en ont pas, 65% des répondants recherchent un travail à Lausanne ou dans le canton de Vaud.

collectif Jean Dutoit, pour permettre aux migrants d'occuper les lieux de manière régulière. Cet accord prendra fin au 31 mars 2016.

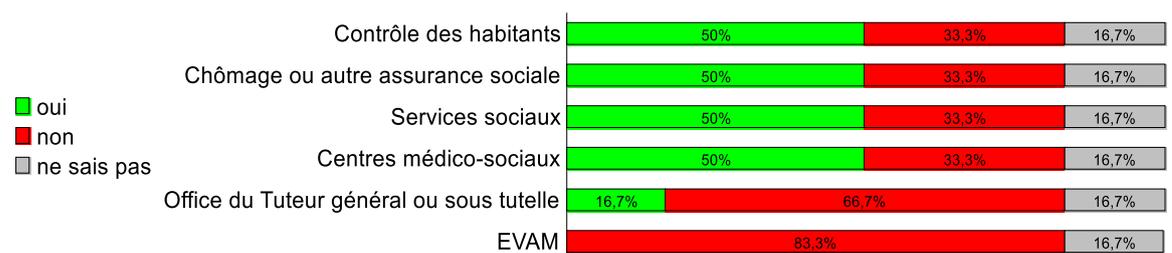
Les réponses à la question suivante, concernant l'inscription auprès d'institutions sociales montrent une importante déconnexion des personnes sans domicile vis-à-vis des institutions. Alors que la moitié (50%) dit être inscrite auprès de centres médicaux sociaux, seuls 31 % sont inscrits au contrôle des habitants (Tableau ci-dessous). Il est intéressant de relever que 20% des répondants affirment être inscrits auprès de l'EVAM mais que seule une personne a répondu que l'EVAM est le lieu où elle loge le plus fréquemment. (Tableau 5 : logement, ci-dessus).

**Tableau 6: inscription auprès de services sociaux (homme-femme)**



La proportion est quelque peu contrastée lorsque les répondants sont des femmes (Tableau 7 ci-dessous) :

**Tableau 7: inscription auprès de services sociaux (femmes)**



Les informations ci-dessus apportent un éclairage sur le profil des répondants et permettent ainsi de mieux comprendre les caractéristiques des personnes sans domicile fixe à Lausanne. Les informations relatives à leur appréciation de l'Espace et de ses prestations seront traitées dans le chapitre 3 consacré à la mise en œuvre.

## 2. Conception

Le chapitre 2 est consacré aux choix conceptuels qui ont mené à la création de l'Espace. Il étudie dans un premier temps les réflexions initiales, menées par le Service Social de la Ville de Lausanne sur la pertinence d'un tel lieu et des prestations qu'il offre, mais aussi sur la couleur que les autorités ont souhaité lui donner. Le chapitre inclut également une analyse des perceptions des partenaires sur ces questions. Un jugement évaluatif viendra compléter l'analyse de la

conception sur la base de ce qui précède. Il est important de relever que le système de réservation des nuitées en hébergement d'urgence ne sera pas particulièrement développé dans les chapitres à venir. Il a fait l'objet d'une évaluation à part entière en 2014. Enfin, les questions liées à l'évolution des prestations et de leur qualité seront abordées au chapitre 3 consacré à la mise en œuvre.

## 2.1 Identification des lacunes au sein du système bas seuil

La création de l'Espace s'inscrit dans un contexte politique particulier. Elle fait notamment écho aux nombreux débats de longue durée qui ont animé la capitale vaudoise avant, pendant et après la votation populaire visant à mettre sur pied un local d'injection et un bistrot social à Lausanne en 2007. Le rejet du projet par les citoyens n'a cependant pas mis un terme aux réflexions sur les améliorations à apporter au dispositif existant pour venir en aide aux personnes précarisées présentes sur le territoire de la ville.

### Absence d'une structure de jour:

Le SSL et la municipalité ont mené des réflexions intenses qui ont conduit au développement de l'offre des structures d'accueil d'hébergement d'urgence destinées à accueillir les populations vulnérables le soir venu existantes depuis les années 1990. Cependant, ces établissements n'offrent leurs services qu'à la tombée de la nuit (dès 20h30) et les usagers doivent quitter les lieux dès le matin (8h30). Ces derniers ne savent donc pas où se rendre et où obtenir de quoi manger durant la journée. Le dispositif bas seuil, soutenu par le SSL en partenariat avec de nombreuses institutions apportant leur aide aux personnes vulnérables, bien qu'étoffé, se voit confronté à des demandes accrues.

### Insuffisance des prestations :

En effet, le rapport d'août 2012, intitulé *L'hébergement d'urgence à Lausanne, Etat des lieux et recommandations* vient appuyer un certain nombre d'éléments énumérés ci-dessus. Notamment, 75% des participants à l'étude incluse dans le rapport mentionnent le besoin de pouvoir bénéficier d'un accueil ouvert nuit et jour, venant compléter l'hébergement d'urgence de nuit. Aussi, il soulève le souhait d'avoir des horaires prolongés pour les weekends. Il réaffirme également l'existence d'une demande pour des prestations accrues, en matière d'activités ludiques et occupationnelles mais aussi de suivi social et de soins médicaux. Enfin, l'accès à une consigne à bagages et à une adresse pour recevoir le courrier figurent également au nombre des éléments principalement souhaités.

### Absence d'un lieu destiné à l'accueil libre pour tous

Certaines structures existant déjà à l'époque, comme le Passage, qui définit et accueille un public-cible précis, les personnes consommatrices, et non pas toutes les personnes en précarité). Elles ne permettent pas non plus d'apporter une aide ou un refuge pour les personnes non-toxicodépendantes. Le projet de la municipalité envisage à l'époque de créer un seul et même lieu pour toutes les catégories de personnes vulnérables. Ce dernier a pour but d'accueillir des

populations vulnérables dépendantes ou pas, en autorisant la présence d'alcool. Toutes les formes de précarité - toxicomanie, migrations, absence de domicile fixe, etc. – sont traitées sans distinction dans la phase initiale de réflexions. Cependant, dans la phase suivante de réflexions, il est décidé de séparer les populations en deux lieux distincts, afin d'éviter un mélange de populations qui avaient d'autres parcours et d'autres besoins, et qui n'avaient pas d'avantages ni d'intérêts à se retrouver mélangés. De plus, en les mettant ensemble, le risque de faire basculer dans la drogue des usagers précaires qui ne sont pas encore consommateurs existe.

## 2.2 Choix structurels, règles et critères du dispositif

Les réflexions qui ont mené à la création de l'Espace ont comme condition première la création d'un lieu respectant la notion de bas seuil. Le lieu répond ainsi à un certain nombre de critères. Il se doit d'offrir un accueil universel, non-discriminant et se caractérise par un faible niveau d'exigences et de contraintes pour l'accès à une prestation, typiquement avec un anonymat total, sans dossier ni suivi individuel.

### Un accueil de jour ouvert six jours sur sept

Afin de répondre aux besoins qui ressortent des différentes enquêtes précitées, il est décidé de proposer un lieu ouvert du lundi au samedi et géré par une équipe de six intervenants. Une participation à la gestion des lieux par les usagers est également prévue. Le but est de proposer un accueil libre sous forme de guichet unique ou de **camp de base** à toute personne souhaitant obtenir un peu de nourriture, de chaleur ou d'aide face à des situations complexes et difficiles liées à la précarité. De plus, une permanence de rue est assurée pour permettre à l'Espace de se faire connaître et de ramener à lui les personnes précarisées errant dans la rue sans endroit où aller.

### Des prestations ciblées

En plus de l'accueil libre mentionné ci-dessus (écoute, conseils), le projet de l'Espace inclut une liste de prestations adaptées aux besoins des populations-cibles- L'Espace offre un accompagnement pour aider les usagers dans la résolution de problèmes en lien avec leur situation précaire. Il accueille un **bureau des réservations** permettant aux personnes de s'assurer avec un peu d'avance un hébergement d'urgence. Une **collation et des boissons chaudes** sont offertes aux usagers. Un service de **bagagerie** permet aux personnes de laisser leurs affaires en lieux sûrs dans les locaux de l'Espace. La possibilité est offerte aux usagers de **bénéficier de l'adresse de l'Espace** pour recevoir leur courrier. Enfin, une **permanence infirmière** est mise sur pied.

### Deux lieux distincts

Après de nombreux débats, la Municipalité accepte en juillet 2012 la proposition du SSL d'ouvrir deux lieux distincts, l'un étant destiné à l'accueil de jour des personnes toxicodépendantes, la Terrasse, et l'autre, ouvert à tous, sans distinction, l'Espace afin de répondre aux besoins distincts des populations marginalisées et de permettre aux personnes vulnérables non-toxicodépendantes

d'avoir un lieu pour elles aussi. Le projet prévoit une enveloppe pour procéder à la rénovation et à l'adaptation des locaux du 16, Rue César-Roux, désigné pour accueillir l'Espace.

## 2.3 Evaluation de la conception

Comme mentionné plus haut, ce chapitre s'intéresse aux éléments qui composent la conception de l'Espace, et en particulier, aux services et aux prestations qu'il offre d'un point de vue de leur pertinence. Il convient également de préciser que les évolutions apportées à la structure, tant d'un point de vue de ses horaires, que de son organisation, seront traités ultérieurement.

### Processus

La phase de conception de l'Espace n'a pas fait l'objet d'une production documentaire étoffée. Cependant, l'absence d'un corps formel et exhaustif de documents comprenant toutes les discussions et décisions relatives à la création de l'Espace n'a pas eu de conséquences négatives sur sa conception. L'évaluation estime plutôt qu'elle traduit une forme de souplesse nécessaire et appréciable, d'autant plus que le projet était initialement prévu sous forme de pilote.

En effet, au vu de la complexité des débats – l'atmosphère politique qui règne autour de la création d'un tel lieu, les nombreuses questions soulevées par les parties prenantes, mais aussi les incertitudes demeurant quant à la nature des usagers – l'approche flexible visant à proposer un cadre large regroupant un certain nombre de notions incompressibles paraît adéquate. La prise en compte des conclusions et recommandations issues de l'état des lieux des structures d'hébergement d'urgence concernant les lacunes de ces structures a elle aussi grandement contribué à apporter une direction adéquate à la suite des travaux en la matière.

Enfin, il est important de souligner que le dialogue constant entre toutes les parties prenantes – municipalité, services sociaux, partenaires du réseau bas seuil – a permis la création d'un lieu recevant un accueil favorable dès sa création.

### Lacunes comblées

Avant la création de l'Espace, le dispositif bas seuil lausannois n'incluait aucun établissement ouvert en journée et destiné à l'accueil universel. Cela soulevait plusieurs problèmes. D'une part, les populations vulnérables étaient contraintes de rester dans la rue avec les défis et les nuisances qu'une telle situation comportait. D'autre part, il était très difficile pour les services sociaux et pour les institutions engagées dans le dispositif bas seuil d'apporter un accompagnement et une aide quelconques à ces populations afin de leur permettre d'améliorer leurs conditions de vie. La nuit, lorsque ces personnes étaient présentes sur les lieux d'hébergement d'urgence, le travail social ne pouvait s'accomplir, le besoin prioritaire de ces populations étant le sommeil. Enfin, il était particulièrement difficile de prévenir ou de limiter une aggravation de la situation des personnes en détresse qui basculent dans la dépendance à l'alcool et autres psychotropes suite à une période prolongée passée dans la rue.

L'ouverture de deux lieux distincts, l'un destiné à accueillir les personnes toxicodépendantes, et l'autre, ouvert à tous, est également un accomplissement positif. Tous les acteurs interrogés s'accordent à dire que les personnes victimes de précarité ont souvent une situation unique. Il apparaît dès lors très clair qu'il était indispensable de mettre sur place un mécanisme pour déceler de manière précise les causes et les effets de chaque situation afin de pouvoir lutter contre la précarité et d'identifier de potentielles solutions ciblées pour chaque individu.

L'ouverture d'un lieu accueillant en journée sans condition préalable quiconque se sent dans le besoin répond donc à une lacune jusque-là existante. Elle permet ainsi au SSL d'adopter une approche plus ciblée. L'accueil libre offre un espace d'échanges humains faciles. Il permet de rentrer en contact avec les populations-cibles via une plate-forme non contraignante. Ces populations peuvent ainsi bénéficier d'un accueil en journée, et ce, dès la sortie d'un hébergement d'urgence de nuit. Enfin, un tel lieu permet au SSL de suivre ces populations et de les ramener au plus près des services susceptibles de les aider puisque toute personne de plus de 16 ans – les moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un adulte – peut s'y rendre sans discrimination ni condition préalable.

L'approche bas seuil souhaitée a été respectée. En effet, qu'il soit de la région ou pas, chaque usager peut bénéficier d'une place et profiter des prestations offertes. La seule exigence est de respecter les règles qui s'y appliquent : la consommation d'alcool, la détention, la consommation et le deal de produits stupéfiants sous toutes formes y sont interdits. Les usagers doivent faire preuve de respect lors de leur passage, tant à l'égard du personnel, que des autres usagers, mais également des voisins. Ils se plient également aux horaires et assurent une utilisation soignée des locaux qui sont mis à disposition.

### **3. Mise en œuvre et réalisations**

---

#### **3.1 Quelques informations générales en chiffres**

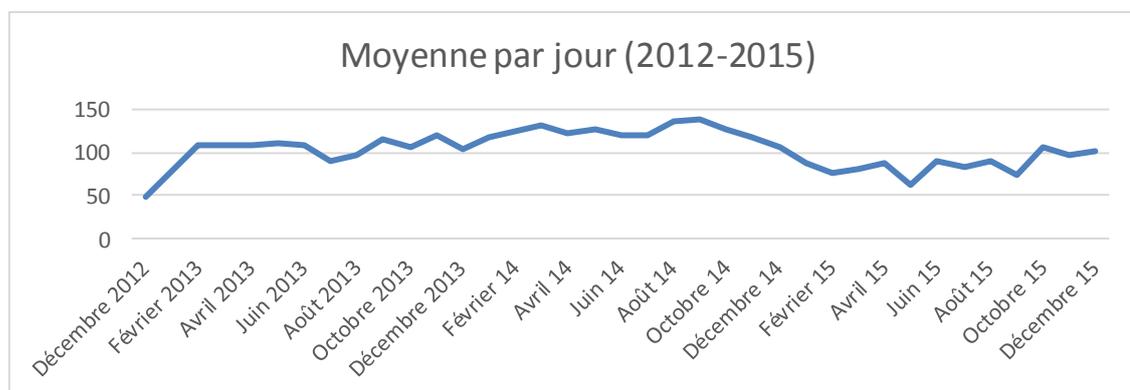
Depuis son ouverture en décembre 2012, l'Espace est ouvert en moyenne 22 jours par mois. La très grande majorité des usagers sont des hommes, et ce, depuis sa création. En effet, les femmes représentent à peine plus de 3% des usagers. L'accueil libre a recensé quelque 28'000 visites en 2013, il est passé à plus de 32'000 en 2014. Le nombre de visites moyennes par jour est passé de 105 en 2013 pour atteindre son maximum à 124 en 2014.

Graphique 1 : Fréquentation moyenne par jour 2012-2014



La fréquentation est passée à presque 26'000 visites en 2015, avec un nombre de 86 personnes par jour en moyenne, ce qui correspond à une baisse d'environ 20% par rapport à 2014. En plus de l'accueil libre du matin, ces chiffres incluent l'accueil individualisé de l'après-midi pour cette même année. Il est important de rappeler ici que dès janvier 2015, l'Espace propose des journées séquencées en deux parties, avec un accueil libre qui n'a lieu plus que le matin (alors que jusqu'en décembre 2014 il avait lieu toute la journée de 9h à 17h, à l'exception de la pause de midi).

Graphique 2 : Fréquentation moyenne par jour 2012-2015



### 3.2 Bureau des réservations

Une évaluation à part entière de ce dispositif a été réalisée en 2014. Dès lors, la présente étude ne lui consacrerait pas une analyse détaillée.

Cependant, il est important de relever que le bureau fait partie intégrante des prestations offertes à l'Espace. Il se situe au premier étage de l'immeuble qui abrite ce dernier et a été ouvert en même temps. Il permet aux personnes sans abri de réserver un lit dans l'une des trois structures lausannoises offrant un hébergement d'urgence pour la nuit à savoir la Marmotte, le Sleep-in et

l'Abri. Ce faisant, il assure une certaine continuité dans les prestations de nuit fournies par le dispositif bas seuil de la ville de Lausanne.

Enfin, il paraît utile de mentionner que rapidement divers aménagements ont été réalisés afin de minimiser les nuisances sur les habitants de l'immeuble et sur la voie publique. Ces derniers incluent notamment l'installation de barrières durant les heures d'ouverture, permettant aux voisins de rentrer et sortir de chez eux librement et sans encombres. Dès lors, aucune plainte n'a été formulée et la cohabitation avec les voisins est bonne.

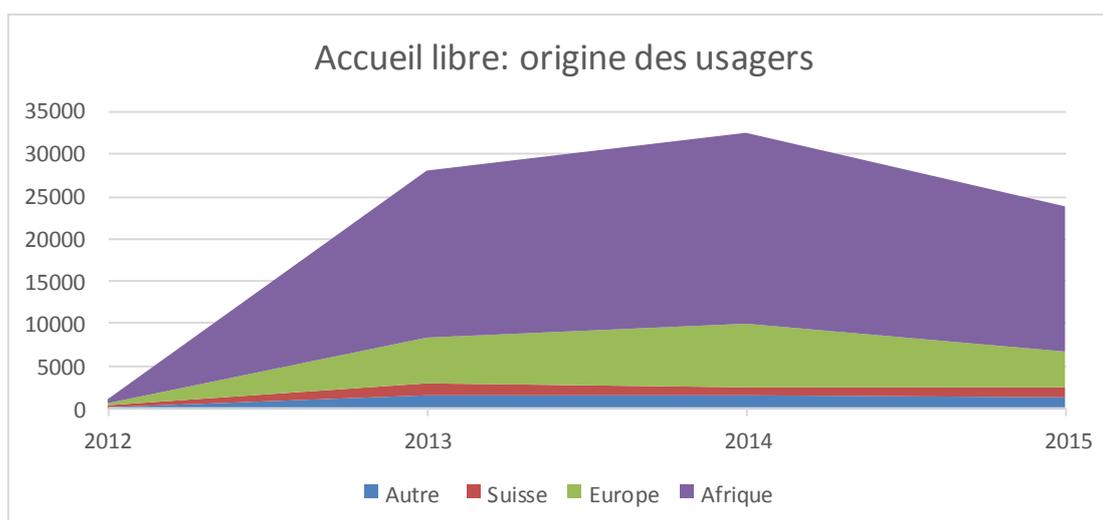
### 3.3 Accueil libre

#### Le projet initial

Le projet pilote prévoit initialement de créer un lieu ouvert du lundi au samedi, soit six jours sur sept, de 8h30 à 17h30 sans interruption. Il est doté de 5,6 ETP répartis sur un poste de coordinateur et cinq postes d'intervenants sociaux. Les collaborateurs de l'Espace travaillent sous la responsabilité de la responsable de l'aide d'urgence du SSL, elle-même sous la responsabilité du chef du SSL. Les locaux mis à disposition par la Ville accueillent 50 personnes à la fois. Des tables, des chaises et des canapés sont mis à la disposition des usagers.

Dès son ouverture en décembre 2012, l'Espace rencontre un très grand succès. Il accueille en moyenne 47 usagers par jour. Dans les mois qui suivent, le lieu est fréquenté par plus de 100 personnes par jour, ce qui s'accompagne de nombreuses questions liées à son organisation. D'une part, le local ne pouvant accueillir plus de 50 personnes simultanément, ses limites sont vite atteintes. D'autre part, les pics de fréquentation constatés entre 11 heures et 13 heures – correspondant aux périodes de repas qui attirent énormément d'usagers – rendent la gestion du lieu complexe. Les intervenants sociaux sont obligés d'effectuer un travail de service au bar. L'objectif visant à faire office de lieu d'orientation et à maintenir et créer du lien social peine à être atteint tant du fait de la demande, plus importante que prévu, mais également du fait de la nature des usagers (Tableau ci-dessous) : ils sont une majorité à ne pas avoir de droits en Suisse. Enfin, les horaires d'ouverture particulièrement étendus ont un impact sur la santé des collaborateurs. La mise à disposition de l'équipe d'un superviseur et de civilistes ne permet pas d'éviter la fatigue de l'équipe.

Graphique 3 : Accueil libre : origine des usagers



### Ajustements opérationnels

Dans les mois qui suivent l'ouverture, des changements importants surviennent afin de permettre à l'Espace de tourner dans les meilleures conditions. Pour continuer de permettre à un maximum d'usagers de bénéficier de ses services, un long processus de réflexions et d'essais est entamé dès le printemps 2013. Les jours d'ouverture passent de 6 à 5 et l'Espace est fermé le lundi. Les prestations de service en nourriture et boissons sont réduites à la mi-journée. Permettant d'offrir davantage de sens au travail effectué par l'équipe et de mettre à profit pleinement ses compétences, cela vise également à réduire la fréquentation aux périodes de pics et à permettre aux intervenants de dégager du temps qu'ils peuvent réaffecter à la création de liens avec les usagers. Enfin, des tranches horaires sont proposées aux usagers qui sont priés de quitter les lieux après deux heures de présence. Cependant, ces changements n'ont pas d'incidence significative sur la fréquentation.

Le remplacement des canapés par davantage de tables et de chaises ne suffit pas à redynamiser l'un des objectifs initiaux de créer du lien social – les canapés étant jusque-là utilisés pour dormir durant les périodes prolongées de l'ouverture. Bien que certains avantages soient constatés (meilleur accueil car limité aux 50 personnes présentes et meilleur travail pour intervenants), la fermeture du lieu après l'entrée des 50 premières personnes et la division en plages horaires expérimentée dans la foulée ne suffisent pas à régler tous les problèmes. En octobre 2013, un nouveau changement est introduit : Une coupure est instaurée entre le matin et l'après-midi et une permanence sociale est créée de 11 heures à 14 heures. Destinée à un accueil individuel basé sur une requête précise et formulée préalablement à un intervenant, elle est également un moyen de mettre à disposition des services visant une population d'ayant droit en Suisse. Entre octobre 2013 et octobre 2014, la permanence accueille 3258 usagers, ce qui correspond à 250 visites par mois en moyenne.

Toutes ces mesures permettent certes d'offrir de meilleures conditions d'accueil aux usagers. Cependant, elles ne permettent pas à l'Espace d'accueillir davantage d'usagers. De plus, en 2014, les autorités lausannoises demandent au SSL d'augmenter ses efforts afin de diversifier la fréquentation de l'Espace et de renforcer l'accès aux personnes précarisées présentant un caractère plus local. Cette demande pour une mixité plus grande - visant à ramener davantage de personnes précarisées durablement établies dans la région pousse les collaborateurs de l'Espace à continuer leurs réflexions de concert avec la responsable de l'aide sociale d'urgence. En janvier 2015 une réorganisation a lieu pour répondre à ces demandes. Ainsi l'accueil libre est réduit à la matinée, qui se divise en deux parties (9h00-10h30 et 11h00-12h30 du mardi au vendredi et 12h30 à 14h30 le samedi). L'après-midi un accueil individualisé est organisé de 14h00 à 17h00 les mardis, mercredis et vendredis et de 15h00 à 17h00 le samedi, avec des prestations d'accueil social, d'animation et d'accompagnement socio-administratif. Ce changement permet d'accueillir désormais au minimum 100 personnes par jour.

### **Prestations**

La totalité des prestations incluses dans la phase de conception de l'Espace sont mises en œuvre depuis son ouverture. Dès janvier 2015, ces prestations sont disponibles durant l'accueil libre le matin. Ces dernières sont décrites ci-dessous.

### **Bagagerie**

Depuis son ouverture, l'Espace propose un service de bagagerie aux usagers. Ce service est régi par un règlement qui est expliqué aux utilisateurs et ces derniers signent un document qui stipule qu'ils connaissent les conditions et qu'ils les acceptent. La quantité de bagages pouvant être déposés se limite à un par personne et le dépôt est autorisé sans aucune limite dans le temps pour autant que les personnes se présentent au moins une fois tous les sept jours. Une liste d'attente existe, permettant de comptabiliser le nombre de personnes en attente et permettant de choisir les viennent-ensuite. Les produits illicites tels que les stupéfiants ou les armes sont exclus de la bagagerie et la police peut effectuer des contrôles inopinés en tout temps pour s'assurer du respect de cette condition.

Bien qu'aucune statistique d'entrée ni de sortie, ou encore de fréquence ni de durée de recours à ce service ne soient disponibles, la bagagerie est fréquemment complète. Aucune règle n'étant fixée quant au volume du bagage, la place disponible peut varier considérablement. Cependant, il y a en moyenne entre 30 et 40 valises et les bagages dont les propriétaires ne se sont pas présentés une fois par semaine sont stockés dans la cave. L'Espace tolère enfin le stockage pour une journée du bagage de trois usagers.

### **Adresse postale**

Un service d'adresse postale est également proposé aux usagers afin de permettre à ces derniers de recevoir du courrier. Ce service n'est pas limité dans le temps : aucune personne inscrite ne se voit retirée de la liste à moins d'en faire la demande. Seules les lettres normales sont acceptées.

Les recommandés sont exclus afin que les collaborateurs ne soient pas contraints de signer en l'absence des destinataires. Enfin, les paquets ne sont pas admis faute de place pour les stocker.

Selon les collaborateurs de l'Espace, l'utilisation de cette prestation est en constante progression. Alors que seuls 87 usagers étaient inscrits en juillet 2013, en janvier 2016, le service en compte 497 (certains étant encore inscrits sur la liste mais ne recevant plus forcément de courrier).

### **Permanence infirmière**

Une permanence infirmière est proposée dans un espace dédié qui se trouve à côté du bureau des réservations ainsi que dans l'Espace même. Les usagers peuvent en bénéficier le mardi matin. Actuellement une infirmière de la Fondation Point d'Eau, qui a signé un partenariat dès la création de l'Espace, assure une présence hebdomadaire de trois heures. En 2014, 588 visites ont été enregistrées dont 176 à des fins de contrôle de la tension artérielle. En 2015, la permanence a compté 520 visites dont 171 contrôles de la tension artérielle.

### **Petits jobs**

Afin de permettre aux usagers de participer à la gestion du lieu, des petits jobs sont proposés chaque jour aux usagers, qui s'inscrivent préalablement pour en bénéficier. Au quotidien, ce sont deux personnes par shift lors de l'accueil libre du matin qui peuvent obtenir la somme de 5 CHF pour effectuer le nettoyage des lieux et des sanitaires à la fin de chaque shift. Cette prestation est financée par la fondation ABS.

### **Permanence de rue**

Une permanence de rue est assurée par deux intervenants. Le cahier des charges est sur le point d'être redéfini à l'heure où la présente évaluation est menée et il n'est pas disponible. Cependant, le but des interventions, qui ont lieu plusieurs fois par semaine, est de permettre aux intervenants de ne pas se limiter à la gestion d'un lieu, mais d'aller vers les populations cibles sur leur terrain. Le fait de sortir permet de faire passer des messages et d'amener des gens là où ils doivent aller à travers des services d'orientation.

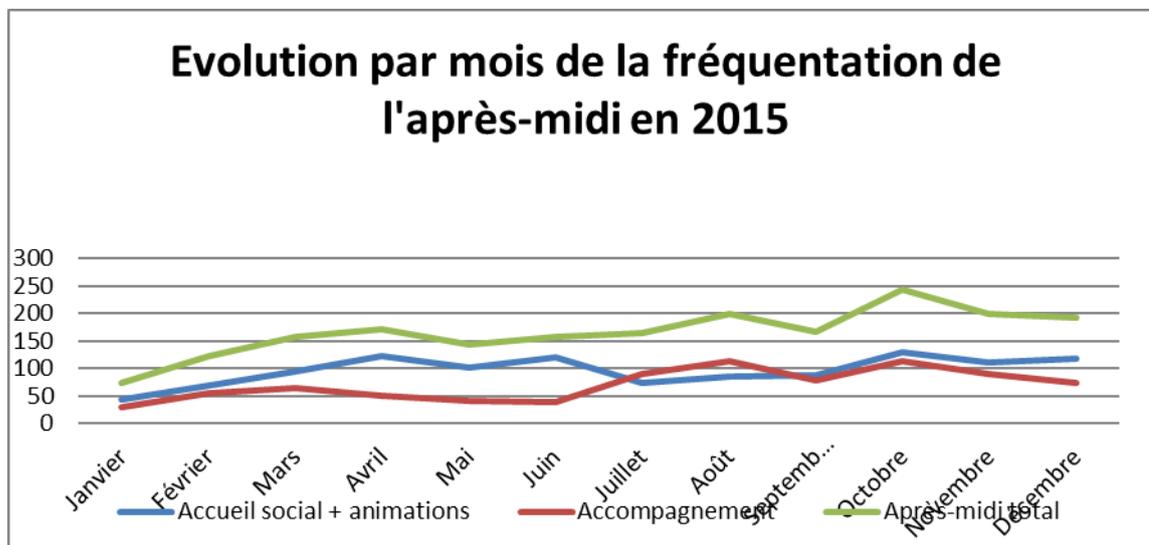
En 2013, les interventions de rue ont permis de rentrer en contact avec 351 personnes sur une période allant d'octobre à décembre. Ceci représente 117 personnes en moyenne par mois. Durant 2014, ce sont 1435 personnes qui ont été rencontrées sur toute l'année, ce qui équivaut à 120 personnes par mois. La majorité des interactions a eu pour résultat une orientation vers l'Espace et sa permanence sociale mais aussi Relaid's. Les statistiques désagrégées en terme de genre ou encore le nombre de visites mensuelles ne sont pas disponibles pour la période.

Pour 2015, l'Espace a comptabilisé un total de 116 sorties en rue, ce qui équivaut à près d'une dizaine de sorties par mois. Au total, ce sont 784 personnes qui ont été rencontrées, les hommes représentant 80,1% des contacts. Une intervention sur cinq était une réorientation vers l'Espace (n>150), alors qu'une quinzaine concernait le Passage. Enfin mais dans une moindre mesure, les personnes rencontrées ont été également réorientées vers le Point d'Eau, Relaid's et la Pastorale.

### 3.4 Accueil individualisé

L'accueil individualisé est offert quatre après-midi par semaine aux usagers. Il permet à ceux qui en font la demande d'obtenir un soutien et un accompagnement pour dénouer un problème existant (démarches administratives, aides pour trouver un logement ou du travail, etc.). Il accorde également de la place à ceux qui souhaitent créer du lien, discuter ou bénéficier d'une écoute.

Graphique 4: fréquentation de l'Espace – accueil individualisé

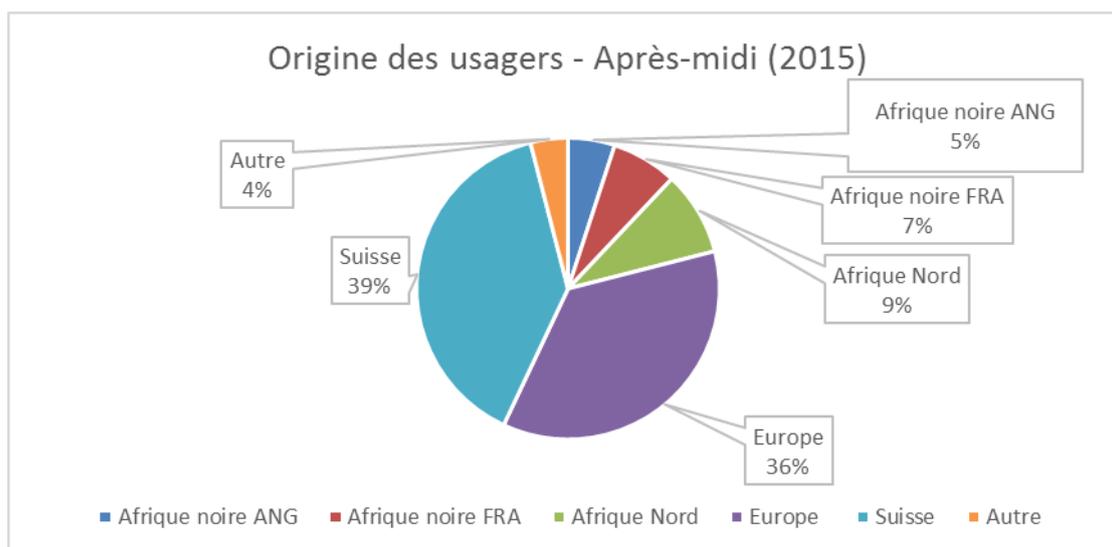


Chiffres et illustration: SSL

Cette prestation, bien qu'incluse dans les objectifs initiaux fixés lors de la création de l'Espace de par sa nature, a fait l'objet d'un affinement. En effet, à son ouverture, l'Espace ne propose pas un temps particulier dévolu à une écoute individualisée et l'afflux massif d'usagers durant toute la journée ne permettent pas aux intervenants de mettre à profit leurs compétences en la matière. En octobre 2013, une permanence permettant d'assurer un tel service est mise sur pied entre 11h00 et 14h00 et dès janvier 2015, quatre après-midi par semaine sont dédiés à l'accueil individualisé

Il est également important d'opérer une distinction entre les chiffres proposés ci-dessus et le graphique ci-dessous. En effet, les changements organisationnels mis en place dès janvier 2015 montrent que la fréquentation de l'Espace est différente selon la nature de la prestation recherchée : l'accueil individuel proposé l'après-midi attire une majorité d'usagers suisses (39%) et européens (36%) :

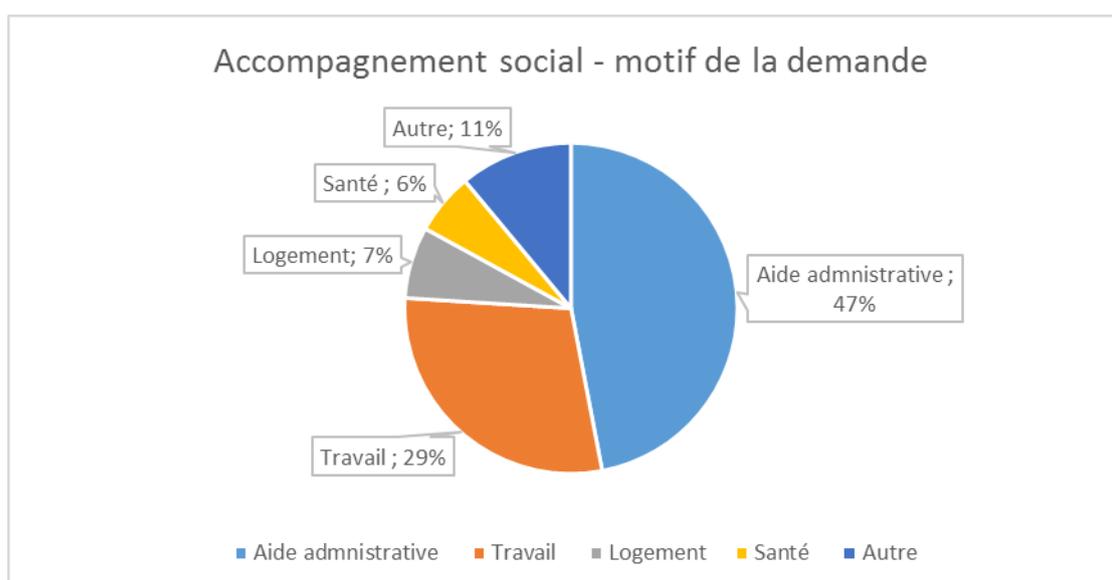
Graphique 5: origine des usagers – accueil individualisé



La fréquentation totale est de 1988 usagers pour 2015. De plus, bien que les femmes ne représentent en moyenne que 3,2% des usagers en ce qui concerne l'accueil libre du matin pour cette même année, elles constituent 22% des usagers de l'accueil individualisé de l'après-midi depuis les changements d'horaires.

Lors de l'accueil libre de l'après-midi, deux types de prestations sont proposés : l'accueil social et les animations, qui représentent 58% de la fréquentation et l'accompagnement social qui représente quant à lui 42% de la fréquentation, dans le cadre duquel les thématiques présentées dans le graphique ci-dessous sont adressées (voir graphique 6 ci-dessous).

Graphique 6: nature de la demande – accueil individualisé



### 3.5 Le tour de table des partenaires du réseau bas seuil

Toutes les institutions interrogées s'accordent à dire que le travail de l'Espace s'effectue dans une conjoncture de plus en plus difficile dont elles sont elles-mêmes victimes. L'explosion de la demande est une situation qui est également vécue dans toutes les structures. Le nombre de repas distribués à la Soupe populaire est en constante augmentation, les services proposés au Point d'Eau sont pris d'assaut, le Passage reçoit chaque jour davantage de demandes, la Marmotte ne peut pas, elle non plus, satisfaire tout le monde. En d'autres termes, la précarité ne cesse de s'accroître en Ville de Lausanne, qui doit assumer des coûts de plus en plus élevés. Les institutions du réseau bas seuil sises en son territoire doivent gérer des populations en augmentation constante et ne parviennent malgré cela pas à faire face à la demande.

Dans un tel contexte, le travail quotidien effectué par l'équipe de l'Espace est hautement apprécié. Les partenaires notent l'importance que revêt pour les populations cibles l'existence d'un lieu où elles peuvent venir s'installer durant la journée et bénéficier de prestations telles que des boissons chaudes, et de la nourriture. Le service de bagagerie est particulièrement mis en avant, suivi par la possibilité d'avoir une adresse postale.

De plus, le fait que ces prestations soient offertes aux personnes qui n'ont pas de problèmes de toxicomanie est aussi perçu comme un grand progrès. Les différentes structures interrogées relaient également les retours positifs qui leur parviennent régulièrement via leurs usagers. La Police, partenaire elle aussi, salue le travail effectué : plus les services sont structurés, plus ils sont connus des populations qui pourraient y être accueillies, moins il y a de problèmes. Il convient ici de relever un autre élément important. En effet, suite à différentes rumeurs circulant sur le fait que du deal et des dealers seraient présents à l'Espace, il a été demandé à la police de venir sur les lieux de temps en temps pour marquer une présence et réaffirmer que l'Espace n'était pas un lieu de non-droit et que de telles pratiques y étaient interdites. Lors du passage des services de police à plusieurs reprises, et en compagnie de chiens pour détecter l'éventuelle présence de stupéfiants au sein de l'Espace, les forces de l'ordre n'y ont jamais rien trouvé ni arrêté personne.

Selon les partenaires consultés, les objectifs de l'Espace sont atteints, du moins, si on les rapporte aux difficultés liées au contexte actuel et aux moyens mis à disposition par les autorités pour y faire face. En effet, l'Espace assure une continuité entre les prestations offertes la nuit au sein du réseau bas seuil et le reste de la journée. Il comble des moments autrement passés dans la rue, les usagers n'ayant jusqu'à l'ouverture de ce dernier aucun autre endroit où aller au petit matin. Offrant un lieu de socialisation, de présence et d'orientation, il propose un accueil libre sans conditions ni besoins précis, tel que cela avait été prévu à l'origine. L'offre de boissons chaudes et de collations est très importante, même si un véritable repas n'est pas servi. A ce propos, tous reconnaissent les efforts engagés, qui n'ont malheureusement pas permis de proposer un tel service. Ils demeurent unanimes quant au besoin de trouver une solution à l'absence d'un repas de midi offert aux personnes précarisées.

Bien que les partenaires regrettent la fermeture du lundi, ils comprennent à l'unanimité que l'équipe en sa composition actuelle ne puisse pas assurer une ouverture six jours sur sept – ni le dimanche. Les institutions interrogées comprennent également les défis qui se présentent en matière de mixité des populations. Il y a toutefois une polarisation des avis. Ces derniers sont partagés concernant le séquençage horaire opéré par l'Espace. Il en va de même concernant les prestations individualisées.

D'un côté, certains perçoivent les changements d'horaires et la création d'un accueil plus individualisé comme une excellente opportunité d'apporter une aide concrète. Cela permet d'offrir des prestations particulières à des populations présentant des caractéristiques favorables à une sortie de la précarité. Les ayant-droit peuvent ainsi bénéficier d'un accueil particulier et d'un accompagnement ciblé. Selon eux, ce procédé favorise les chances de succès dans les démarches telles que la recherche d'un logement ou le démêlement de situations complexes mais pourvues de solutions.

Aussi, ils pensent que cet accueil est un bon moyen pour faire revenir des populations qui se seraient senties peu bienvenues. Enfin, les partisans de ce constat rappellent que l'écoute et la création du lien ainsi que le suivi social étaient partie intégrante des missions confiées à l'Espace, et que ce dernier n'a simplement pas pu œuvrer davantage dans ce sens précédemment faute de temps suffisant à disposition.

De l'autre côté, le séquençage des horaires de l'Espace est synonyme de mise à mal de la notion de l'accueil bas seuil, d'une part. L'accueil individuel et la recherche de mixité sont ainsi jugés comme contradictoires à l'approche bas seuil. D'autre part, il est synonyme d'une réduction de l'offre de prestations. Ces dernières, de même que le temps destiné à l'accueil libre ne sont disponibles que le matin alors même qu'ils sont au cœur de la mission de l'Espace. Enfin, les changements sont jugés trop fréquents et peuvent prêter à confusion pour les usagers selon eux.

En ce qui concerne la collaboration au sein même du réseau bas seuil, pour certains, l'asymétrie dans les échanges et les formes de collaboration devrait être rééquilibrée. Alors que les représentants de structures d'hébergement d'urgence se réunissent régulièrement avec les collaborateurs de l'Espace, autour du système de réservations, notamment, d'autres partenaires institutionnels souhaiteraient des consultations mutuelles plus fréquentes et une communication plus régulière.

Enfin, certains interlocuteurs mentionnent les questions liées à l'EVAM, notamment à son offre de prestations, qu'ils jugent comme insuffisante. Cela, selon ces interlocuteurs, peut mener à une surcharge des lieux d'accueil comme l'Espace par des populations disposant de lieux dédiés.

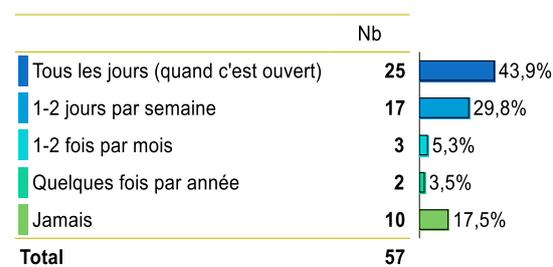
## 3.6 Appréciation de l'Espace par les usagers

### Considérations générales

Avant de rentrer dans l'analyse détaillée de l'appréciation faite par les usagers de l'Espace et des prestations qu'il fournit, il est important de mentionner qu'à peine 39% des répondants se rendent à l'Espace depuis plus d'un an. Ce chiffre doit donc être gardé en mémoire lors de la lecture des analyses qui suivent puisqu'il peut pour certaines d'entre elles avoir une influence significative.

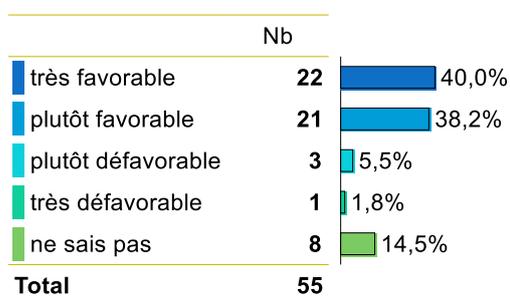
Fréquentation : à la question de la fréquence à laquelle ils se rendent à l'Espace, plus de 73% des répondants disent s'y rendre une fois au moins dans la semaine. 17,5% d'entre eux affirment qu'ils n'y vont jamais.

Tableau 8: Fréquence des visites



Parmi les dix répondants qui ne fréquentent pas l'Espace, cinq ont affirmé qu'ils ne s'y rendaient pas car ils ne connaissent pas l'endroit. Deux ont affirmé que l'endroit n'était « pas pour eux ». La quasi-totalité des répondants qui connaissent l'Espace en ont entendu parler par des amis ou du bouche à oreille. Quelques répondants ont reçu des informations de la part des services sociaux et de la Marmotte.

Tableau 9: opinion générale de l'Espace



Plus de trois quarts des répondants ont une opinion favorable du lieu et 40% en ont une opinion très favorable. Parmi les personnes ayant une opinion défavorable, deux font référence au bureau des réservations comme source de leur mécontentement.

A la question : « quels sont les autres endroits que vous connaissez à Lausanne, et qu'offrent-ils ? », les réponses citées le plus fréquemment sont la Soupe populaire, le Point d'Eau, le Passage, Point d'Appui et Mosaïque, tous mentionnés au moins une dizaine de fois. La Pastorale, la Lucarne et la Marmotte sont mentionnées au moins une fois. La prestation la plus fréquemment invoquée est le fait qu'on y obtienne de la nourriture (« manger », « déjeuner »). Vient ensuite la possibilité de « se laver ». Seul un quart des répondants affirment qu'ils ne fréquentent pas d'autres endroits que l'Espace. Parmi les trois quarts des usagers qui se rendent ailleurs, la rue et le Passage sont les plus cités. Viennent ensuite Mosaïque, la Soupe populaire la Halle Heineken à Renens et Point d'appui. .

## Accueil

Lorsqu'il est demandé aux usagers pourquoi leur opinion est favorable ou non, et qu'ils sont encouragés à parler des avantages et inconvénients de l'Espace, les avantages priment sur les inconvénients.

Notamment, parmi les avantages mentionnés durant l'enquête, les usagers mettent en avant l'accueil reçu lors de leur visite à l'Espace. Il est qualifié de très chaleureux. Ils estiment que les gens qui y travaillent sont respectueux, et qu'ils prennent le temps pour écouter. L'accueil libre permet également selon eux d'offrir une atmosphère calme et un environnement moins stressant que dans les autres structures. Ils sont nombreux à évoquer également la possibilité de bénéficier d'un petit déjeuner, d'un café, de nourriture mais aussi d'un lieu où ils peuvent venir se reposer et laisser leurs affaires. Ceci est souvent relié à la possibilité de se retrouver au chaud, à l'intérieur.

En ce qui concerne les inconvénients, les commentaires les plus fréquents sont liés aux jours d'ouverture que les usagers estiment insuffisants. L'Espace est en effet trop souvent fermé selon 5 répondants dont l'un inclut une critique concernant les conditions d'accès à l'Espace l'après-midi.

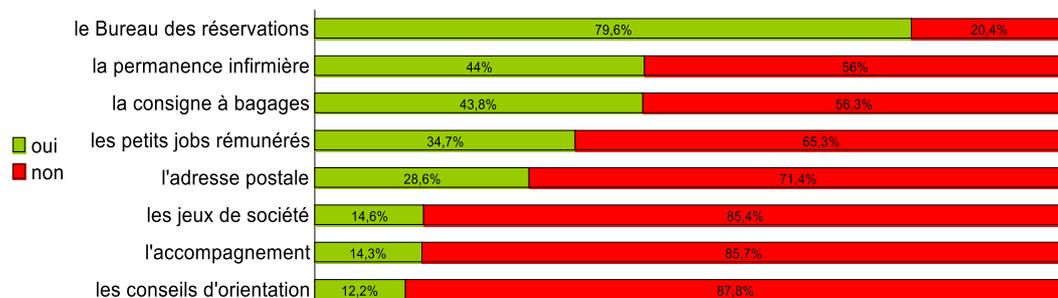
Tableau 10: Jours de fréquentation

	Nb	
En semaine	44	100,0%
Le samedi	27	61,4%
<b>Total</b>	<b>44</b>	

Parmi les 44 usagers ayant répondu à la question « Vous vous rendez à l'Espace en semaine et/ou le samedi » (plusieurs réponses possibles), tous disent y aller en semaine, et 61,4% des répondants s'y rendent également le samedi.

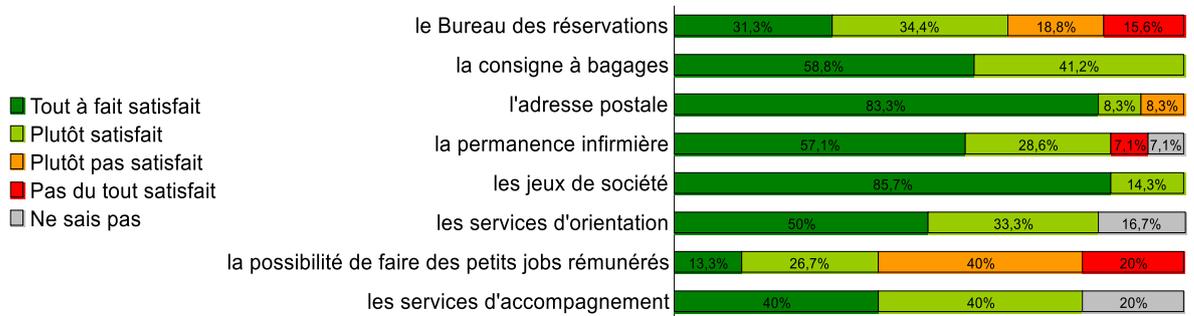
En ce qui concerne l'utilisation des diverses prestations offertes durant l'accueil libre, le Bureau des réservations arrive en tête. Les conseils d'orientation, proposant un aiguillage vers les institutions susceptibles d'être utiles aux usagers selon leurs besoins, et l'accompagnement dans le temps d'usagers ayant besoin de régler certaines situations (démarches légales, administratives, etc.) ne représentent quant à eux pas la principale motivation pour laquelle les usagers se rendent à l'Espace. Parmi les autres raisons invoquées figurent la possibilité d'être au chaud en hiver, rencontrer des gens et avoir de la compagnie et manger.

Tableau 11 : « Lorsque vous vous rendez à l'Espace, vous vous y rendez pour : » :



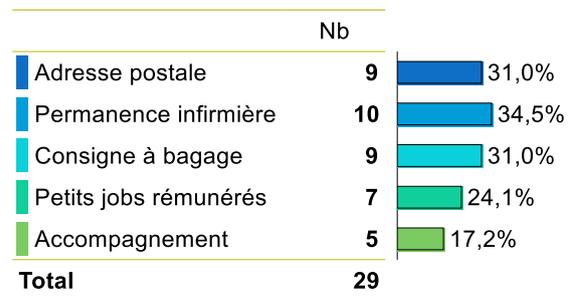
Lorsqu'il est demandé aux usagers de partager leur degré de satisfaction concernant la qualité des prestations, les usagers sont satisfaits par la plupart des prestations. Ils se montrent particulièrement critiques quant aux petits jobs rémunérés, qu'ils estiment insuffisants. Il en va de même pour le Bureau des réservations : la non-obtention d'une place ou les délais sont invoqués dans la majorité des cas pour expliquer le manque de satisfaction.

**Tableau 12 : « Satisfaction » :**



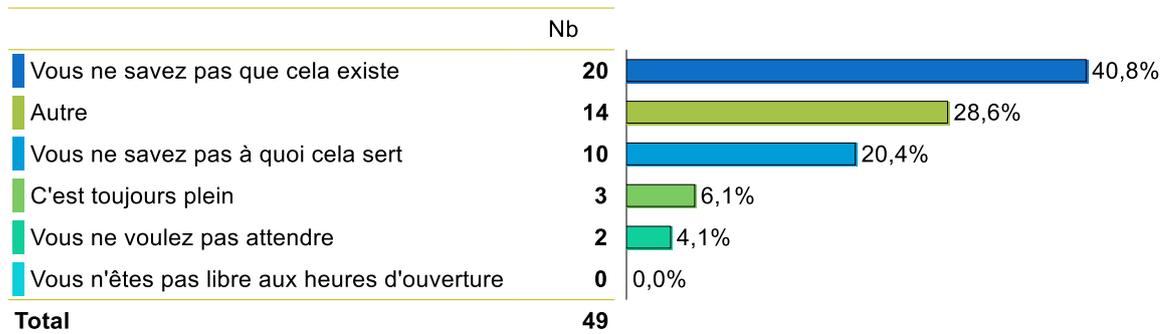
Il a ensuite été demandé aux répondants lesquelles des prestations ci-dessus ils trouvaient les plus utiles. Dans l'ordre, la permanence infirmière est le plus souvent citée. Elle est suivie de la bagagerie puis de l'adresse postale. Viennent enfin les petits jobs et les services d'accompagnement.

**Tableau 13 : prestations les plus utiles**



Lorsque les répondants sont interrogés sur les raisons pour lesquelles ils n'ont pas recours à ces prestations - une série de propositions était suggérée et la possibilité d'apporter des informations supplémentaires était offerte- ils apportent les réponses suivantes.

**Tableau 14: raisons de non utilisation des prestations**



Une majorité des répondants affirme manquer d'information au sujet des prestations offertes. Il s'avère que 57% d'entre eux fréquentent l'Espace depuis moins d'un an, ce qui explique peut-être pourquoi ils ne connaissent pas les prestations ou ne savent pas à quoi elles servent. 23% d'entre eux fréquentent l'Espace depuis plus d'un an mais affirment malgré tout qu'ils ne savent pas que ces prestations existent ou à quoi elles servent. Les répondants qui ont souhaité apporter une autre réponse mentionnent principalement l'absence de besoin. Deux évoquent la non-accessibilité à l'accompagnement ou l'absence de droit (« je n'ai pas le droit »).

Lorsque l'occasion est donnée aux répondants d'apporter des suggestions concernant d'autres prestations utiles, seul un tiers d'entre eux ont répondu. Les éléments les plus cités sont dans l'ordre d'importance le travail, les cours de français, la nourriture, le logement et les conseils d'orientation.

### **Repas**

Bien que l'Espace ne prévoie pas dans ses objectifs d'offrir un repas en bonne et due forme, il offre une collation à tous ses usagers durant l'accueil libre. Cette prestation est particulièrement appréciée par les répondants. En effet, les analyses ci-dessus en font déjà mention à de nombreuses reprises. Les répondants partagent clairement le besoin de nourriture dans leurs réponses, et ce, indifféremment de la question posée. Les mots « nourriture », « repas », « petit-déjeuner », « alimentation », « manger », « grignoter » ressortent régulièrement dans le verbatim du questionnaire.

### **Horaires et accueil individualisé :**

Lorsqu'il est demandé aux répondants qui le fréquentent depuis plus d'un an s'ils ont remarqué des changements dans le fonctionnement de l'Espace, 6 personnes sur 19 ont répondu non, trois ne savaient pas et 7 ont mentionné les horaires.

Le séquençage du matin en deux shifts ne suscite pas de commentaires négatifs de la part des répondants. Au contraire, 8 personnes sur 11 trouvent « mieux » les changements concernant les horaires du matin et trois ont répondu « pareil ». En ce qui concerne les modifications apportées aux horaires de l'après-midi, 2 répondants sur 10 les jugent comme étant « moins bien », 3 comme étant « pareils » et 5 répondants sur les 10 les jugent comme étant « mieux ».

Parmi les 44 réponses qu'ils ont fournies, il apparaît que les usagers viennent pour la plupart tant au premier shift (31 réponses positives) qu'au deuxième (30 réponses positives). Seules quatre personnes mentionnent qu'elles recherchent d'abord un travail avant de venir à l'Espace. En ce qui concerne les principales raisons évoquées par les usagers qui viennent le matin, il s'agit du besoin de se nourrir, suivi par l'adéquation entre les horaires d'ouverture de l'Espace et la fermeture des hébergements d'urgence. Parmi les 9 répondants qui viennent l'après-midi, aucun n'affirme se rendre à l'Espace dans l'après-midi uniquement. Enfin, un petit nombre d'usagers a répondu que l'après-midi ne leur est pas ouvert.

### 3.7 Evaluation de la mise en œuvre

L'importante sollicitation de l'Espace dès son ouverture apporte un lot non négligeable de défis au quotidien. Le premier constat qui peut être fait en ce qui concerne sa mise en œuvre est que l'équipe de collaborateurs fait preuve d'une grande flexibilité face à cette situation. L'évolution constante de son organisation en témoigne. La gestion du lieu est profondément ancrée dans l'approche humaine qui lie tous les collaborateurs.

Faisant preuve d'une réactivité certaine, les solutions originales qu'ils apportent permettent d'une part de garantir l'accès aux prestations au plus grand nombre d'utilisateurs possible. D'autre part, le travail fourni veille également à ne pas privilégier la quantité au détriment de la qualité. Les ressources mises à sa disposition n'étant pas illimitées, le personnel a su s'adapter à l'afflux massif d'utilisateurs dès les premiers mois de l'ouverture de l'Espace. Afin de ne pas perdre de vue les objectifs fixés – à savoir le maintien d'un accueil libre de qualité tout en libérant le temps nécessaire à la création du lien et à l'écoute dont les populations-cibles ont besoin - l'Espace a opéré de nombreux changements. La totalité des prestations prévues lors de la création de l'Espace ont été maintenues et sont mises en œuvre actuellement.

Bien que l'Espace soit perçu comme un maillon indispensable du réseau bas seuil par les partenaires, certains ressentent une certaine asymétrie dans la collaboration qui les lie. Afin de remédier à cette asymétrie, il est important de garder une communication régulière entre les membres du réseau et de concentrer les efforts pour maintenir un cap commun.

L'enquête menée auprès des utilisateurs vient elle aussi confirmer un certain nombre de résultats positifs. L'accueil libre du matin et les prestations qui sont offertes sont plutôt appréciés dans leur ensemble. Cependant, quelques insatisfactions sont constatées. Des améliorations sont possibles en ce qui concerne la communication sur les différentes prestations disponibles ainsi que sur leur contenu. Bien qu'il n'y ait pas de critiques majeures à son égard, l'accueil individualisé, parfois décrié par les institutions partenaires, doit encore fournir ses preuves. Les résultats qu'il vise demeurent quelque peu imprécis. L'affinement des objectifs à atteindre ainsi que les ressources à consacrer sont autant d'éléments de réflexion qui persistent.

## 4. Effets

---

La conception de l'Espace, telle qu'elle a été décrite dans le chapitre 2 du présent rapport, est assortie de plusieurs objectifs. Il convient ici de mentionner que la quasi-totalité d'entre eux ont été pensés comme des objectifs de réalisation et ont été analysés dans le chapitre précédent. Cependant, en ce qui concerne les objectifs d'effet, leur nature est particulièrement ambitieuse. Surtout, la réalisation de ces objectifs se déploie de manière complexe et sur une durée importante. Par conséquent, la présente évaluation ne peut apporter que quelques constats très prudents, qui sont les suivants.

**Objectif d'effet 1 : Compléter le dispositif bas seuil lausannois en offrant un espace d'accueil et d'orientation pour les populations vulnérables et précarisées, avec comme résultats attendus : maintenir et créer le lien social**

L'Espace vient en effet compléter le dispositif bas seuil en ville de Lausanne. Avant sa création, il n'y avait aucun lieu proposant un accueil de jour aux populations vulnérables et précarisées. Les partenaires institutionnels s'accordent à dire que l'Espace remplit ce rôle de trait d'union entre le jour et la nuit. Les usagers affirment se rendre à l'Espace pour y être accueillies au chaud et trouver tant de l'écoute que de la compagnie. L'orientation et les prestations offertes sont jugées de manière positive.

Cependant, les réponses apportées par les usagers à l'enquête et les entretiens menés auprès des partenaires ne suffisent pas à eux seuls à déterminer dans quelle mesure le lien social est créé et/ou maintenu. Enfin, il est difficile d'observer un phénomène durable ou des changements tant du fait que les populations-cibles sont très mobiles, mais également du fait que la perception du lien social et son maintien dépendent autant des efforts mis en œuvre par l'Espace que des individus qui s'y rendent. En outre, par la nature même d'un accueil bas seuil, en l'absence de dossiers individuels, le suivi des usagers et de la résolution de leurs problèmes respectifs est difficilement objectivable.

**Objectif d'effet 2 : Mettre à disposition un lieu alternatif à la rue, avec comme résultat attendu : contribuer à la diminution de personnes en détresse qui basculent dans la dépendance et l'alcool et autres psychotropes après plusieurs mois passés à la rue**

La création de deux lieux distincts, l'un accueillant les personnes toxicodépendantes, l'autre ouvert à tous, est vécue comme un grand progrès en particulier parmi les partenaires institutionnels. Enfin, le travail effectué par les intervenants de rue permet de rentrer en contact avec des populations qui sont susceptibles de sombrer dans la dépendance. Ils peuvent également tenter de les ramener vers l'Espace et les services qu'il propose.

Toutefois, les mécanismes qui poussent un individu isolé socialement à se tourner vers l'une ou l'autre des dépendances mentionnées sont complexes. Il est ainsi difficile de mesurer l'impact positif qu'a pu produire la mise en place de l'Espace sur les personnes qui le fréquentent.

## 5. Conclusions et recommandations

---

### 5.1 Conclusions

Suite aux précieuses contributions des personnes précarisées, des collaborateurs de l'Espace mais également des partenaires institutionnels, il est désormais possible de dresser un portrait évaluatif de l'ensemble du dispositif et de présenter ses forces ainsi que les potentiels éléments d'amélioration.

Malgré des débuts difficiles, un lieu d'accueil de jour a pu être mis sur pied. Tout d'abord, la création de l'Espace a permis de combler certaines lacunes du dispositif bas seuil en ville de Lausanne. Pour les personnes en situation de précarité qui fréquentent les hébergements de nuit, l'Espace fait office de trait d'union : 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. 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 pertinente. Enfin, les personnes en situation de précarité non toxicodépendantes possèdent un lieu distinct où elles peuvent venir se réfugier. Elles disposent d'un endroit propre, au chaud, où elles peuvent recevoir gratuitement et sans condition des boissons chaudes, une collation, de l'écoute et un grand nombre de prestations.

Entre son ouverture en décembre 2012 et la fin 2015, 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 – le travail accompli par l'équipe au quotidien mérite d'être salué. Cette dernière a su en effet adopter une approche flexible afin d'apporter des solutions pragmatiques aux défis qui sont survenus. L'équilibre entre la quantité des usagers à accueillir et la qualité des prestations offertes est réel.

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 qu'il convient de relever. Ainsi, mis sur place afin de dédier une aide spécifique aux individus disposant de droits sur le sol suisse, l'accueil individuel de l'après-midi remporte du succès auprès des publics-cibles identifiés. Ces derniers 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.

La baisse du nombre de visites observée durant l'année 2015, s'explique en partie par la réorganisation mise en place en janvier 2015 (accueil libre le matin uniquement) Cependant, elle doit être interprétée de manière prudente. En effectifs absolus, la baisse est de 20% sur l'année entière. Cependant, lorsque les résultats mensuels sont observés, le nombre moyen par jour en décembre 2015 est quasi identique à celui de décembre 2014. Un suivi dans le futur - l'évolution

entourant la Halle Heineken influençant peut-être cette baisse à l'avenir - permettra de déterminer avec plus de certitude si cette tendance à la baisse est confirmée.

Les changements qui ont poussé l'Espace à réduire les périodes d'accueil libre ne font pas l'unanimité et suscitent même quelques remarques critiques parmi les personnes rencontrées. Certains partenaires institutionnels ont également déploré l'absence de consultations qui ont mené à ces choix. Cependant, il apparaît impossible 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 envisagé actuellement, les choix opérés sont adéquats. De manière quelque peu surprenante, le public-cible ne considère pas ces changements comme préjudiciables à son bien-être en règle générale. Les commentaires positifs sont nombreux et les critiques plutôt rares. La progression de la fréquentation de l'Espace l'après-midi appuie également ce constat.

Cependant, les prestations d'accompagnement, d'accueil social et d'animation ne semblent pas être suffisamment connues par les personnes rencontrées. Ceci peut être partiellement expliqué par la nature des répondants à l'enquête. En effet, ils étaient une majorité à affirmer qu'ils ne fréquentent l'Espace que depuis moins d'un an. Par conséquent, au moment où le travail principal de communication qui a entouré les changements et l'affinement de l'offre de prestations, à savoir le début de l'année 2015, ils n'étaient pas à Lausanne. Toutefois, l'évaluation ne peut pas exclure un manque de clarté ou de disponibilité de l'information sur ce qui est proposé à l'Espace l'après-midi.

Le bureau des réservations mis à part, 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 qui ne manquent pas de le relever. 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 entre leur réveil et l'ouverture de la Soupe populaire le soir.

Les objectifs d'effet, tels que définis lors de la création de l'Espace, sont ambitieux. Les questions liées à la création et au maintien du lien social sont complexes. Les causes d'un basculement dans la dépendance le sont aussi. La mise sur pied d'un lieu où les personnes dans la précarité peuvent obtenir de l'écoute et des conseils et de la compagnie est une condition sine qua non pour atteindre ces objectifs. Ce travail est renforcé par les actions entreprises par les intervenants de rue. Mais les résultats sont difficilement mesurables sur un laps de temps si court et dans ce contexte.

La présente évaluation conclut que l'Espace complète et renforce le dispositif bas seuil en ville de Lausanne. L'approche pragmatique et la motivation de son équipe lui permettent d'offrir des prestations de qualité, répondant aux besoins de son public-cible et ce, sans condition aucune. Il s'agit d'un projet ambitieux qui fait face aux défis rencontrés avec succès.

## 5.2 Recommandations

Le prochain chapitre propose quelques recommandations visant à optimiser le fonctionnement de l'Espace.

### R1. Maintenir les efforts engagés

Les efforts engagés tant sur le plan de la quantité des prestations que de la qualité de ces dernières sont considérables. 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. Il est également loué par les partenaires institutionnels.

Etant donné que ce lieu représente un havre de paix pour ses nombreux usagers, qui n'ont pas d'autre endroit où aller, 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 afin de permettre au plus grand nombre d'en bénéficier dans les plus brefs délais.

### R2. Veiller à conserver l'approche évolutive

Le pragmatisme dont fait preuve l'équipe de l'Espace pour faire face aux nombreux défis dans la mise en œuvre des prestations est un élément-clé dans le bon fonctionnement du lieu. Il a démontré ses mérites à travers le temps puisque des solutions ont pu être apportées aux nombreux problèmes survenus depuis l'ouverture de l'Espace.

Avec l'accroissement fort probable de la demande pour les prestations offertes, mais aussi et plus directement, avec la recrudescence de vagues migratoires attendues dans un futur proche, le projet se verra certainement retranché dans ses limites. Il sera 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 prestations fournies actuellement lors de l'accueil individualisé sont appréciées des personnes qui y ont recours. Notamment, les usagers qui le connaissent apprécient le calme et l'attention dont ils peuvent bénéficier et contraste avec l'accueil libre du matin.

L'information autour de l'accueil individualisé devrait être rendue plus accessible afin de s'assurer que les personnes rencontrées en rue mais également les visiteurs du matin 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**

Etant donné qu'il a été décidé de proposer un accueil bas seuil lors de la conception du projet, il est primordial de ne pas mettre en péril la nature même de la définition du bas seuil et de ce qu'il implique. En effet, l'Espace se fixe pour objectif de compléter le réseau bas seuil en mettant à disposition un lieu proposant un accueil libre et universel, destiné aux populations vulnérables et très précarisées.

Bien que – lors de l'accueil libre du matin - l'Espace soit fréquenté par une majorité d'utilisateurs qui ne correspondait peut-être pas aux attentes existantes lors de sa création, il s'inscrit à part entière dans la notion de bas seuil. L'Espace ne doit pas chercher à favoriser la « mixité », mais il doit plutôt s'assurer que les personnes possédant certains droits en Suisse, parmi le public-cible, puissent bénéficier de prestations adaptées lorsqu'elles s'y rendent.

#### **R5. Réfléchir au développement des prestations alimentaires**

La collation offerte chaque jour aux usagers représente un investissement important. Elle est très appréciée par les personnes qui en bénéficient. Malheureusement, elle ne saurait remplacer un vrai repas.

Alors que les questions logistiques expliquent 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.

## Abréviations

EVAM	Etablissement vaudois d'accueil des migrants
CHUV	Centre hospitalier universitaire vaudois
SSL	Service social de la Ville de Lausanne

## Interlocuteurs interrogés

Eliane Belser, responsable de l'aide sociale d'urgence, Ville de Lausanne

François Chéraz, directeur du Point d'eau (*entretien téléphonique*)

Michel Cornut, chef du Service social, Ville de Lausanne (*entretien téléphonique*)

Yan Desarzens, directeur de la Fondation Mère Sofia (*entretien téléphonique*)

Sara Hefhaf Martins Dias, responsable de la Marmotte, (*entretien téléphonique*)

Jean-Claude Nardin, Chef de Police-secours, Police de Lausanne (*entretien téléphonique*)

Véronique Pochon, coordinatrice de l'Espace, Ville de Lausanne

Nicolas Pythoud, directeur de la Fondation ABS (*entretien téléphonique*)

60 personnes sans abri de Lausanne, fréquentant ou non les services de l'Espace.

## 6. Annexe 1 : questionnaire auprès des personnes dans la précarité en Ville de Lausanne

### Profil de l'interrogé-e

1. Sexe  masculin  
 féminin

2. Quel est votre âge ?

- moins de 20 ans  
 21 à 30 ans  
 31 à 40 ans  
 41 à 50 ans  
 51 à 60 ans  
 plus de 60 ans

3. Avez-vous des enfants ?

- oui  
 non

4. Si oui, combien

5. Sont-ils avec vous à Lausanne / dans le canton de Vaud ?

- oui  
 non

### Domicile

6. Vivez-vous à Lausanne / dans le canton de Vaud ? (c-à-d, y êtes-vous établi durablement?)

- oui  
 non

7. Depuis quand êtes-vous à Lausanne ?

8. Voulez-vous vous installer à Lausanne:

- Temporairement  
 Durablement

9. Si temporairement, pour combien de temps ?

- quelques jours  
 moins d'un mois  
 entre 1 et 3 mois

10. Avez-vous un passeport suisse ou un permis de séjour ?

- Passeport suisse  
 Titre de séjour valable  
 Aucun titre de séjour  
 Je ne souhaite pas répondre

Êtes-vous (ou avez-vous été) inscrit-e à l'un ou plusieurs de ces services de Lausanne ou du canton de Vaud ?

	oui	non	ne sais pas
11. Contrôle des habitants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Chômage ou autre assurance sociale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Services sociaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Office du Tuteur général ou sous tutelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Centres médico-sociaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. EVAM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Emploi

17. Avez-vous actuellement une activité professionnelle rémunérée régulière à Lausanne ou dans le canton de Vaud?

oui

non

18. Si oui, s'agit-il d'un travail:

de jour

de nuit

Autre

19. Si 'Autre' précisez :

20. Si oui, bénéficiez-vous:

d'un contrat de travail à durée indéterminée

d'un contrat de travail à durée déterminée

sans contrat de travail

21. Cherchez-vous du travail à Lausanne ou dans le canton de Vaud?

oui

non

## Logement

22. Au cours des 3 derniers mois, où avez-vous logé le plus fréquemment? (*une seule réponse possible*)

chez des amis

chez de la famille

dans des lieux d'accueil d'urgence

dans un hôtel/pension/auberge de jeunesse

dans un foyer/institution

dans la rue/les WC publics

à l'EVAM

autre

24. Lesquels

25. Au cours des 3 derniers mois, combien de fois vous êtes-vous rendu dans l'une de ces structures?

23. Si 'autre' précisez :

26. Lorsque ce type de logement n'est pas disponible, quelles sont les alternatives auxquelles vous recourez? (*plusieurs réponses possibles*)

chez des amis

chez de la famille

dans des lieux d'accueil d'urgence

dans un hôtel/pension/auberge de jeunesse

dans un foyer/institution

dans la rue/les WC publics

à l'EVAM

autre

27. Si 'autre' précisez :

## Connaissance du lieu

28. Quels sont les espaces d'accueil de jour que vous connaissez à Lausanne? Qu'offrent-ils?

Depuis 2012, vous êtes-vous rendu dans l'un de ces lieux?

	Oui régulièrement	Oui quelques fois	Non jamais
29. L'Espace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. La Terrasse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Le Passage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Le Point d'Eau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. La Soupe populaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Connaissez-vous l'Espace d'accueil situé à l'Avenue César-Roux?

- oui  
 non

36. Si oui, comment avez-vous entendu parler de l'Espace?

37. Quelle est votre opinion sur ce lieu?

- très favorable     plutôt favorable     plutôt défavorable     très défavorable     ne sais pas

38. Pourquoi? Quels sont selon vous les avantages et les inconvénients?

## Utilisation de l'Espace d'accueil de jour

**39. A quelle fréquence vous rendez-vous à l'Espace?**

- Tous les jours (quand c'est ouvert)       1-2 jours par semaine  
 1-2 fois par mois       Quelques fois par année  
 Jamais



**40. Si vous n'y allez jamais, pourquoi?**

**41. Y alliez vous plus fréquemment dans le passé? Vos habitudes ont-elles changé?**

**42. Allez-vous ailleurs?**

- oui  
 non

**43. Si oui, où?**

**44. Vous vous rendez à l'Espace:**

- En semaine  
 Le samedi

**45. Vous y allez:**

- Le matin de bonne heure (shift I)  
 Le matin en deuxième partie de matinée (shift II)  
 L'après-midi

**46. Pourquoi choisissez-vous ces moments-là?**

**47. Lorsque vous n'allez pas à l'Espace, quelles sont vos occupations?**

Lorsque vous vous rendez à l'Espace, vous vous y rendez pour:			Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas
	oui	non					
48. le Bureau des réservations	<input type="radio"/>						
49. la consigne à bagages	<input type="radio"/>						
50. l'adresse postale	<input type="radio"/>						
51. les petits jobs rémunérés	<input type="radio"/>						
52. les jeux de société	<input type="radio"/>						
53. les conseils d'orientation	<input type="radio"/>						
54. l'accompagnement	<input type="radio"/>						
55. la permanence infirmière	<input type="radio"/>						

**56. Y a-t-il d'autres raisons, si oui, veuillez préciser:**



**65. Si plutôt pas ou pas du tout satisfait, expliquer:**

**66. Parmi les prestations ci-dessus, lesquelles trouvez-vous les plus pertinentes/utiles?**

**67. Si vous n'utilisez pas certaines prestations, pourquoi?**

Vous ne savez pas que cela existe       Vous ne savez pas à quoi cela sert  
 Vous n'êtes pas libre aux heures d'ouverture       Vous ne voulez pas attendre  
 C'est toujours plein       Autre ↓

**68. Si 'Autre' précisez :**

**69. Quelles autres prestations trouveriez-vous utiles?**

**70. Depuis quand fréquentez vous l'espace?**

Depuis plus de trois ans  
 Depuis plus de deux ans  
 Depuis plus de un an  
 Moins d'un an

**71. Si vous fréquentez l'Espace depuis plus d'un an, avez-vous noté des changements dans son fonctionnement?**

**Parmi les changements suivants, comment appréciez-vous les éléments suivants?**

	mieux	pareil	moins bien
72. horaires scindés du matin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73. horaires de l'après-midi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74. accueil individuel l'après-midi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
75. accueil libre le matin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**76. Commentaires généraux**

## Conditions de récolte

77. Date de l'interview

78. Enquêteur-trice (initiales):

79. Lieu de l'interview

80. Durée de l'interview

 minutes

81. Langue de l'interview

- français  
 anglais  
 roumain  
 autre

82. Si 'autre' précisez :

83. Qualité des réponses

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Réponses de bonne qualité              | <input type="checkbox"/> Réponses incomplètes         |
| <input type="checkbox"/> Réponses peu crédibles                 | <input type="checkbox"/> Réponses peu compréhensibles |
| <input type="checkbox"/> Problèmes de langue / de communication |   |