

Le Point d'accueil jour : Point d'Eau

Plateforme socio-sanitaire multi partenariale pour personnes Sans Domicile Fixe et/ ou en situation de grande précarité

MISSION DU SERVICE

Le Point d'Eau a pour mission de répondre à la détresse des personnes sans domicile et/ ou en situation de grande vulnérabilité de Pau et de ses alentours, en leur offrant un abri en journée, ainsi que des prestations socio-sanitaires. Sont ainsi disponibles des douches, des machines à laver et une bagagerie.

Au-delà de ces prestations typiques d'un accueil de jour, le Point d'Eau a la spécificité d'être une véritable plateforme socio-sanitaire, inscrite dans le dispositif territorial de veille sociale et sanitaire. On y trouve des travailleurs sociaux, des infirmiers psychiatriques et des intervenants extérieurs, notamment en addictologie, en soins dentaires et en santé somatique, grâce à des partenariats formalisés. Des bénévoles participent à l'animation du service et facilitent le fonctionnement quotidien de l'accueil, en assurant notamment la prestation café ou des soins de podologie.

Le lieu, une ancienne école, disposant d'une cour intérieure, présente de nombreux avantages pour l'accueil des personnes marginalisées. Il offre un espace sécurisé, en dehors de la rue ou de l'espace public. L'inconditionnalité de l'accueil se traduit par l'acceptation des personnes accompagnées de leurs animaux, ainsi qu'une autorisation encadrée de consommer de l'alcool. Il dispose d'espaces aménagés pour les entretiens sociaux.

Le Point d'Eau est un endroit ressource pour les personnes en situation de grande exclusion. Il représente, pour beaucoup, le seul « point de chute » pour se mettre à l'abri, se soigner, se laver et se poser dans un lieu sécurisé.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de **personnes accueillies par jour** en moyenne : **70 personnes**

Nombre de personne en **file active** : **936 personnes**

Sexe des personnes accueillies : **779 hommes** et 157 femmes

Les 18/24 ans représentent 29 % du public accueilli

Les **30/50 ans** représentent le public majoritaire avec **49 %**

Les + de 60 ans représentent 6 % du public ; 24 personnes ont plus de 65 ans



Année d'ouverture : 2007

Nombre d'ETP : 5 ETP

Nombre de bénévoles : 10

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Un public aux difficultés multiples, caractérisé par une prédominance des troubles psychiques

Le public accueilli se caractérise par des situations de grande précarité, marquées par de nombreuses vulnérabilités sociales, médicales et administratives. Les personnes ont, pour la plupart, des parcours de vie marqués par des ruptures multiples. Une proportion significative des personnes accompagnées présente des troubles psychiques et/ ou psychiatriques, qu'ils soient diagnostiqués ou non. L'équipe socio-sanitaire a réalisé, au cours de l'année 2025, **pas moins de 650 entretiens. Les infirmiers, quant à eux, ont délivré 883 traitements.**

Les pathologies psychiatriques, non ou mal traitées, y sont fréquentes, avec des soucis récurrents d'irrégularité de prise en charge médicamenteuse, de ruptures de traitement et de mésusage de substances. La rue aggrave ces troubles et rend leur suivi particulièrement difficile. La situation est d'autant plus complexe que la majorité de ces personnes est dans le déni de ses difficultés psychiques, ce qui freine toute entrée dans le soin. Leur présence au sein du collectif génère régulièrement des situations de tension, nécessitant une vigilance constante de l'équipe.

| Une santé somatique dégradée

La vie à la rue génère une dégradation précoce de l'état de santé. Or, il est à noter que le temps d'errance et d'appels au 115 s'allonge. On constate, sur notre territoire, qu'un homme isolé doit attendre plus de 15 mois avant de se voir proposer une solution pérenne et adaptée à sa situation. Les préoccupations quotidiennes affectent de nombreux aspects de la santé, tels que le sommeil, l'alimentation, et engendrent souvent la consommation de substances. Ils sont nombreux à souffrir de différentes pathologies. Les usagers sont orientés vers la PASS, présente sur site tous les jeudis matin. Elle ne désemplit pas. On ne compte pas moins de 10 consultations, en moyenne, par permanence.

| **La démarche qualité et la gestion des risques**

Le Point d’Eau a engagé une démarche qualité structurée, formalisée à travers l’écriture (en cours) du projet de service. Il s’agit d’un document de référence définissant les missions du service. En outre, le public accueilli expose les intervenants à des risques de violences. En réponse à cette réalité, la Direction de l’OGFA a déployé un dispositif de bracelets d’alerte agression, à destination de l’ensemble des salariés et bénévoles. Ce système permet à tout intervenant de déclencher discrètement une alerte en cas de situation menaçante.

| **La formation des équipes**

Tout au long de l’année 2025, les salariés ont participé à diverses formations. Une formation **gestion de la violence** a permis aux professionnels d’acquérir des outils concrets pour identifier, prévenir et désamorcer les situations de tension et/ ou d’agressivité. Les équipes ont également suivi un formation **incendie**, répondant aux obligations règlementaires en matière de sécurité des structures recevant du public. Des séances d'**analyse de la pratique** sont proposées deux fois par mois et animées par une psychologue. Cet espace de travail régulier et sécurisé offre à l’équipe un temps de réflexion collective sur les situations complexes, il favorise le partage d’expériences et permet d’élaborer une réflexion commune pour apporter des réponses adaptées.

| **L’accueil des animaux**

Les animaux, et plus particulièrement **les chiens, accompagnent très souvent** les personnes fréquentant le site. Afin d’encadrer cet accueil de manière bienveillante et sécurisée, l’équipe fait signer « un contrat d’accueil chien », en précisant les engagements réciproques et les mesures de précaution à respecter. Sur le plan matériel, le Point d’Eau s’est doté d’équipements adaptés. Des muselières et des laisses ont été achetées puis mises à disposition.

| **La distribution des kits du projet FSE**

Dans le cadre du projet FSE+ « volet privation matérielle », l’équipe du Point d'Eau a organisé la distribution de **1.180 kits** auprès du public de l'accueil de jour et des personnes rencontrées lors des maraudes. Nous avons proposé trois types de kits : **165 kits habillement** comprenant duvet, sac à dos, bonnet, écharpe et couverture de survie ; **625 kits d'hygiène** et **390 kits alimentaires**, composés de lunch box, gourdes isothermes et couverts réutilisables. Au-delà de la dimension matérielle, cette distribution a permis d'engager un travail d'accompagnement auprès des personnes les plus démunies, y compris celles éloignées des structures. L'action a rencontré un franc succès auprès des bénéficiaires. Sa mise en œuvre a cependant représenté une charge de travail significatif pour l'équipe.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| **Les mouvements humains et techniques dans l’équipe**

L'année 2025 a été marquée par d'importants mouvements de personnel. Le départ d'un salarié présent depuis plus de quinze ans, suivi d'un premier remplacement infructueux, a conduit au recrutement d'une animatrice socio-éducative, en septembre 2025. Un agent d’accueil et de sécurité a rejoint l’équipe au printemps. En outre, le départ de l'infirmière a fragilisé le volet sanitaire du service, son poste n'ayant été que partiellement pourvu jusqu'en décembre. Ces départs et arrivées ont nécessité un travail de reconstruction de la cohésion d'équipe. À ces évolutions humaines s'est ajoutée la migration simultanée vers deux nouveaux outils : le logiciel métier OGYRIS, en remplacement de MEDITEAM en octobre, et un logiciel de gestion des ressources humaines, déployé en juillet, engendrant une adaptation pour l'ensemble des professionnels.

| **Les bénévoles**

Les bénévoles occupent une place centrale et irremplaçable dans le fonctionnement quotidien du lieu. Leur présence rend possible des actions essentielles à l'accueil des personnes. Sans leur engagement, cette offre de base ne pourrait être maintenue dans les conditions actuelles. L'année écoulée a mis en lumière une fragilité croissante du vivier bénévole. En 2025, deux bénévoles sont partis et aucune nouvelle personne ne s’est proposée. Cette réalité fragilise la continuité du service et fait peser une charge accrue sur les salariés.

| **Le cabinet dentaire**

Depuis juillet 2025, l'OGFA a repris la gestion du cabinet dentaire précédemment porté par Médecins du Monde, puis par le CEID. Financé par l'ARS, ce cabinet est ouvert quatre demi-journées par semaine et fonctionne grâce à deux dentistes bénévoles retraités. Il assure des consultations d'urgence dentaires, à destination des personnes sans droits ouverts et des personnes en situation de grande exclusion, disposant d'une couverture sociale incomplète. Sa mise en œuvre demeure néanmoins complexe : la gestion d'un cabinet dentaire requiert des compétences sanitaires spécifiques : traitement des déchets médicaux, gestion des rendez-vous, respect des normes d'hygiène qui mobilisent l’équipe au-delà de son cœur de métier.

PERSPECTIVES

Trois enjeux nous semblent importants :

- La finalisation du projet de service ;
- La mise en place d’un Conseil à la Vie Sociale ;
- La gestion du Cabinet dentaire.