

Rapport final N° 82085

Analyse de l'accueil de jour « After-Sleep »

Mandant : Sleep-In Association

RESPONSABLES

Prof. Jean-Pierre Tabin (HETSL | HES-SO)

Prof. Hélène Martin (HETSL | HES-SO)

SEPTEMBRE 2022

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIÈRES	2
RÉSUMÉ	3
1 INTRODUCTION	4
2 MÉTHODOLOGIE	4
3 L’AFTER-SLEEP	6
3.1 LA POPULATION QUI FRÉQUENTE L’AFTER-SLEEP	9
<i>Tableau N°1 : données statistiques sur l’After-Sleep</i>	9
3.2 L’AMBIANCE À L’AFTER-SLEEP	11
3.3 LES PROBLÈMES MATÉRIELS.....	13
3.4 LE RÈGLEMENT ET LA POLITIQUE D’EXCLUSION	14
3.5 L’AFTER-SLEEP DANS LE RÉSEAU LAUSANNOIS.....	16
4 RECOMMANDATIONS	19
5 ANNEXES	20
5.1 MARCHE À SUIVRE POUR LE PERSONNEL DE L’AFTER-SLEEP	20
5.2 FRÉQUENTATION.....	20
6 RÉFÉRENCES CITÉES	21

RESUME

Grâce à des fonds de la Chaîne du Bonheur, l'association Sleep-In propose depuis octobre 2020 jusqu'en février 2023 un lieu d'accueil de jour à bas seuil, l'After-Sleep, ouvert les dimanches et lundis jusqu'à 15h. L'ouverture diurne du Sleep-In répond à la fois à un besoin exprimé par des personnes qui y dorment et à des réflexions de l'équipe.

Entre le 4 octobre 2020 et le 6 juin 2022, l'After-Sleep a été fréquenté chaque jour par une cinquantaine de personnes. Le dimanche (56 en moyenne) est plus couru que le lundi (40 personnes en moyenne). Les profils des personnes sont très différents : des personnes ont un permis L ou N, d'autres sont sans permis ; certaines ont la nationalité d'un pays de l'Union européenne (Espagne, France, Italie...), d'autres non ; certaines viennent d'arriver en Suisse, d'autres vivent ici depuis des années. Elles ont comme traits communs d'avoir souvent résidé dans plusieurs pays européens et d'être fréquemment polyglottes.

Les prestations font de l'After-Sleep un lieu de vie collectif, ce qui permet de rendre un peu de normalité domestique à la vie des personnes sans abri. Les personnes utilisent les douches, font des lessives, vont chez le coiffeur, se font soigner à la permanence infirmière, elles ont également dormi, chillé, cuisiné, fait des grillades, mangé, joué au ping-pong ou au football, fait du fitness, se sont occupées de leurs enfants ou se sont fait aider pour une démarche administrative. Les activités proposées dépendent des conditions matérielles de leur réalisation, certaines ont dû être abandonnées faute de moyens.

L'ambiance à l'After-Sleep est généralement tranquille et agréable, ce qui n'est pas évident dans le cadre d'une vie en collectivité non choisie de personnes qui ont en commun la précarité de leurs conditions de vie et de logement. Les personnes vaquent à leurs occupations, cuisinent la nourriture qu'elles aiment, mangent, discutent. Le va-et-vient est constant durant la journée. Cette ambiance est parfois perturbée par des problèmes matériels qui empêchent par exemple la lessive ou la cuisine, et par la pénurie de certains produits. L'organisation de cette vie collective non choisie pose également divers problèmes, dont certains, la vaisselle en particulier, semblent à la fois récurrents et insolubles.

Les règles de maison, instituées pour permettre de faire respecter le repos des personnes qui viennent et le confort du groupe sont globalement respectées. Le non-respect de ces règles entraîne des sanctions, mais elles restent rares. L'équipe est attentive au respect individuel des règles, au nom du bien-être de l'ensemble et de l'ambiance dans la maison, un souci partagé par plusieurs des personnes qui fréquentent l'After-Sleep.

Dans le réseau lausannois, la prestation d'accueil de jour est connue et appréciée. Le détail des prestations proposées n'est toutefois pas connu, faute de rappel régulier des prestations.

La prestation de l'After-Sleep répond à un besoin, elle permet à des personnes de passer la journée au Sleep-In après leur réveil, ou de trouver un espace convivial où s'adonner à diverses activités. Pour l'améliorer, trois pistes pourraient être explorées. D'abord, il serait nécessaire de renforcer l'information sur les prestations offertes auprès du réseau bas-seuil et via les réseaux sociaux. Ensuite, une ouverture le week-end plutôt que les dimanche et lundi serait à étudier. Enfin, la coconstruction avec les personnes concernées de la prestation pourrait être renforcée.

1 INTRODUCTION

Grâce à des fonds de la Chaîne du Bonheur, l'association Sleep-In propose depuis octobre 2020 jusqu'en février 2023 un lieu d'accueil de jour à bas seuil, l'After-Sleep, ouvert les dimanches et lundis jusqu'à 15h.

Avec l'évaluation de cette prestation (conduite par la HETSL entre octobre 2021 et juin 2022), l'association Sleep-In cherche d'une part à mieux connaître la population qui fréquente l'After-Sleep, notamment sa composition, ses besoins et ce qu'elle trouve dans cette nouvelle prestation, et d'autre part à documenter l'accompagnement à bas seuil qu'elle propose dans ses locaux.

Le rapport qui suit a pour but de rendre compte de certains aspects de la vie à l'After-Sleep en les illustrant avec des situations concrètes. Il est organisé de la manière suivante. Après une explication des méthodes de recherche mobilisées, nous présentons la population qui fréquente l'After-Sleep, l'ambiance qui y règne, les problèmes matériels rencontrés, le règlement et la politique d'exclusion et la place de l'After-Sleep dans le réseau lausannois. En conclusion, nous présentons quelques recommandations.

2 METHODOLOGIE

Quatre types de méthodes ont été mobilisés pour réaliser cette évaluation : le dépouillement et l'analyse de la main courante de l'After-Sleep, des observations ethnographiques, une dizaine d'entretiens et des données statistiques.

Le Sleep-In utilise une main courante (nommée « Livre de bord ») pour communiquer des informations entre les différentes équipes (de nuit et de jour). La main courante suit un canevas¹ et est remplie durant le travail ou au moment de quitter son poste. Elle contient une grande variété de détails, « leur destin est de ne pas être [lus] par des curieux, ce sont des détails < entre nous >, indigènes [...], [c'est donc] une sorte de journal mitoyen d'un collectif professionnel [...] et une fenêtre ouverte sur une réalité parfois brutale » (Laé, 2008, p. 19). Ce qu'illustre bien un membre de l'équipe de l'After-Sleep : « *Le livre de bord, [...] c'est presque ton point de débrief à toi, de comment tu as vécu le moment, et puis est-ce que tu repars en fait aussi c'est... tu repars du boulot. Moi, ça me fait le truc quand j'écris, je sais si je repars du boulot en me disant bon, c'était chouette aussi... ou franchement, là, c'était lourd.* »²

Les relevés dans le livre de bord sont brefs, ils tiennent le plus souvent sur une à deux pages. Certains mots sont stabilobossés dans diverses couleurs, les titres en marge (qui sont variables, par exemple « *speech* », « *intendance* », « *entrée* », « *usager-ères* », « *mails* », « *cuisine* », « *lessives* », « *ambiance* », « *p.s.* », etc.), les prénoms des personnes concernées par la note, ainsi que des vocables comme « *important !* » ou « *réu* » (à reprendre en réunion du Sleep-In le mardi). Parfois, un dessin est présent, ou le titre du jour est colorié. Cela donne un caractère à la fois joyeux et quelque peu décalé à une main courante qui contient de nombreuses informations factuelles et qui présente fréquemment un biais de négativité, parce que les problèmes sont davantage relevés que ce qui va bien qui est souvent noté avec « *ràs* » ou « *Ø* », ce qui signifie qu'il n'y a rien de négatif à signaler ; si écrire qu'il n'y a rien à dire de

¹ Identique aux veilles du Sleep-In : entrées, nouvelles personnes, speech particulier fait aux personnes, lessives.

² Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

négatif sans pour autant relever le positif est une des caractéristiques connues des mains courantes (Laé, 2008), le livre de bord contient cependant souvent des notes positives sur l'ambiance, qui seront relevées plus loin.

Le déchiffrement de ces écritures n'ayant pas de sens sans « une observation ethnographique et une connaissance approfondie du milieu dans lequel elles se réalisent » (Laé, 2008, p. 25), trois autres méthodes de recueil des données ont été utilisées pour répondre aux objectifs de recherche.

D'une part, des observations ethnographiques qui ont eu lieu les dimanches 21 octobre 2021, 27 février 2022 et 12 juin 2022. Après discussion avec l'équipe, elles se sont toutes déroulées le dimanche, plus fréquenté que le lundi. Le lundi en effet, les activités reprennent : des personnes s'en vont au travail, d'autres en cherchent, d'autres vont mendier, d'autres sont très occupées par les exigences posées à la survie des personnes sans domicile, comme trouver où dormir la nuit suivante, se nourrir, se vêtir, se soigner, etc. Les observations ont commencé vers 11h, car avant les personnes qui ont dormi au Sleep-In sont fréquemment encore dans leur chambre. Le poste principal d'observation a été le bureau de l'équipe du Sleep-In au rez-de-chaussée. Se placer en ce lieu, très fréquenté, a permis de voir quels types d'interactions se déploient entre l'équipe et les personnes qui viennent à l'After-Sleep. Ce local, assez grand, contient des bureaux et deux lits (ceux des veilleurs et veilleuses), et différents produits. Des informations sont affichées aux murs, comme le canevas du livre de bord, les tâches à faire tous les jours, ainsi que le plan des chambres avec les prénoms fournis par les personnes qui y dorment. Il a comme caractéristique d'être clairement propriété du personnel du Sleep-In, en ce sens qu'il est fermé à clé dès qu'il n'y a plus aucun-e collaborateur ou collaboratrice et que les « règles de maison » posent : « *pas d'usager-ère-s dans le bureau, même les enfants* ». Les produits qui sont dans le bureau sont toujours distribués par l'équipe, dans la mesure de leur disponibilité, et des objets de valeur (argent, carte de crédit...) sont déposés dans un coffre dissimulé derrière un tableau dont l'équipe a la clé. Le coffre n'est jamais ouvert en présence des bénéficiaires. Dans ce bureau, on trouve également le livre de bord, des documents administratifs, du courrier (notamment des amendes de transport public adressé à l'une ou l'autre personne fréquentant le Sleep-In), du matériel informatique, des médicaments, ainsi qu'un four micro-ondes. Les produits sont rangés, avec souvent une étiquette pour indiquer ce qui est déposé en cet endroit (par exemple, rasoirs, mousse à raser, services, bouchons oreilles, sachets plastiques, préservatifs...). Le caractère hétéroclite des objets qui sont dans le bureau donne l'impression d'être dans un économat, tempérée par la présence de deux lits (avec lors de certaines observations de la poudre anti-punaises autour du matelas).

D'autre part, une dizaine d'entretiens ont été réalisés. Quatre entretiens en présentiel (entre 45' et 90') avec des collaborateurs et collaboratrices de l'After-Sleep, appuyés par une analyse préalable des procès-verbaux des réunions de l'équipe. Les entretiens ont eu lieu le 18 octobre 2021 (Malick) ; le 1^{er} décembre 2021 (Deborah) ; le 23 mars 2022 (Sofiane) et le 5 mai 2022 (Pedro). Ces entretiens ont été enregistrés et retranscrits. Et six entretiens (en présentiel ou en ligne) d'environ une demi-heure avec le réseau lausannois d'institutions à bas seuil, soit avec Éliane Belser, responsable du dispositif aide sociale d'urgence, Ville de Lausanne, le 4 juillet 2022, Thomas Hänni, Responsable d'équipe et adjoint de direction, La Marmotte, le 4 juillet 2022, Véronique Eichenberger, Directrice a.i., Fondation Mère Sofia, le 7 juillet 2022, Diane Barraud, Point d'Appui, le 11 juillet 2022, Colin Ballif, Adjoint au responsable EMUS, assistant social, le 13 juillet 2022 et Zélie Zigliani, travailleuse sociale à Point d'eau, le 21 juillet

2022. Des notes ont été prises pour chaque entretien, qui ont été soumises pour validation à la personne interviewée³.

Enfin, ces données ont été complétées avec l'analyse de la statistique descriptive de la population qui fréquente l'After-Sleep ainsi que sur la base d'une récolte de données ad hoc par l'équipe de l'After-Sleep.

Le déroulement de la recherche n'a pas pu complètement se réaliser comme prévu dans le mandat. D'une part, l'After-Sleep a été fermé entre mi-novembre 2021 et mi-février 2022 pour cause de punaises de lits (déménagement à l'abri PC), ce qui a signifié de fait l'abandon de l'accueil de jour durant cette période et a ralenti le processus de collecte de données. Ensuite, le livre de bord n'a pas pu être retrouvé entre fin février et début avril 2022. Seuls quatre entretiens avec les collaborateurs et collaboratrices de l'After-Sleep ont pu être menés, faute de disponibilité du reste de l'équipe. Enfin, les données statistiques ad hoc, récoltées sur la base d'une fiche élaborée avec l'équipe de l'After-Sleep, n'ont été que très partiellement collectées, puisque seules 16 fiches statistiques ont été remplies sur toute la durée de la recherche.

3 L'AFTER-SLEEP

L'idée d'une ouverture diurne du Sleep-In remonte à 2019 ou 2020. L'équipe avait entendu parler de l'existence d'une association qui faisait ce type d'activités dans un autre pays, et le concept avait germé. Comme l'explique un membre de l'équipe :

« C'était une phase dans le Sleep-In où [...] on était plusieurs à être frustrés par le fait de faire uniquement de l'hébergement d'urgence de nuit et on a eu une phase assez dynamique où on a voulu combler certains manques [...], notamment pendant les mois d'hiver [...] À 8 heures, [...] les gens se retrouvaient dans la rue. [...] Il fait quasiment nuit quand tu remets les gens dans la rue ! [...] Le dimanche [...], il n'y a rien qui est proposé pour les personnes sans domicile fixe [...] La première idée, je pense qu'on avait, c'était de vouloir fermer plus tard. [...] Et puis on est parti sur dimanche et lundi. [...] L'idée qu'on avait [...] à terme si ça fonctionne : on ouvre tous les jours ! »⁴

Les bénéficiaires du Sleep-In avaient par le passé souvent confronté l'équipe au manque d'un lieu d'accueil de jour le week-end, redoutant en particulier le dimanche, car les espaces publics sont fermés, tout comme les différentes structures d'accueil qu'ils et elles fréquentent pendant la semaine. Ce besoin était présenté comme encore plus vif durant l'hiver, car le froid oblige à trouver un abri pour se protéger et souvent ce qui est disponible dans l'espace urbain se réduit en journée aux arrêts de bus, aux salles d'attente ferroviaires ou aux parkings souterrains. Un projet pilote de trois mois a été développé entre le 31 mars 2019 et le 30 juin 2019, avec une ouverture de l'accueil de jour le dimanche toutes les deux semaines. À la suite de cette expérience, le projet de l'After-Sleep a été développé et soutenu par la Chaîne du Bonheur, avec une ouverture hebdomadaire le dimanche et le lundi jusqu'à 15 heures, ce dernier jour étant choisi notamment pour faire des démarches administratives et parce que l'[Espace d'accueil de jour](#) de la Rue Saint-Martin était à l'époque fermé le lundi⁵. L'équipe du

³ Pas de réponse de Diane Barraud, partie en vacances.

⁴ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

⁵ « Au début l'Espace était ouvert du mardi au samedi, il n'y avait pas d'ouverture le lundi. Dès le début de la période de pandémie, les jours d'ouverture de l'Espace ont été changés et il a eu un recalage sur le lundi ; une discussion avec le Sleep-In a eu lieu sur un éventuel réaménagement de leurs jours d'ouverture, avec l'évocation d'une possibilité d'ouverture le samedi, mais le Sleep-In a voulu garder un jour d'ouverture en semaine pour avoir la possibilité de faire des démarches. » (Éliane Belser, responsable du dispositif aide sociale d'urgence, Ville de Lausanne, 4 juillet 2022, validé le 6 juillet 2022).

Sleep-In dispose également ce jour-là de davantage de temps parce qu'il y a moins de personnes à l'accueil de jour, comme nous le verrons par la suite.

« Ce qui était assez évident, c'était le dimanche. On sait qu'il n'avait absolument rien pour les personnes sans-abri, et puis tout est fermé. Donc même les musées, même enfin voilà gros, en gros, les gens ils sont vraiment à la rue donc... Ben, on s'est dit qu'il fallait qu'on offre quelque chose pour que les gens puissent rester au moins à l'intérieur ou surtout l'hiver au chaud, et puis pour avoir un endroit pour se poser tout simplement. »⁶

« Laisser surtout la liberté de faire ce qu'ils ont envie de faire. En fait, ça dépend peut-être... Il y en a qui n'ont pas pu dormir à l'intérieur pendant je ne sais pas combien de nuits qui sont hyperfatigués, qui ont juste envie de dormir et puis ça va très bien aussi, en fait. Enfin, on est là pour ça aussi. Et je pense important de penser à ces gens-là justement, qui n'ont pas forcément d'abri la nuit et qui ont besoin d'un autre truc la journée. »⁷

« Quand on n'ouvre pas, ils nous disent : < Mais on va faire quoi ? On va être dans la rue, on va faire quoi ? > Donc, on voit clairement le besoin [...], je pense pour juste pour se reposer, pour se faire à manger. S'il pleut, ils ne sont pas sous la pluie toute la journée, ni les dimanches où il n'y a personne dans la rue. Ils peuvent faire autre chose. Enfin, c'est comme un jour de repos pour eux, le dimanche. Après les lundis, c'est clair que c'est plus calme. Mais pour les gens qui sont là, on voit des familles qui viennent avec des enfants. Les gens cuisinent aussi, même s'il y a moins de gens, on voit que [...] c'est aussi important pour eux. »⁸

La Ville a été informée dès le début du projet, avec une recherche de complémentarité avec les prestations existantes⁹.

L'ouverture diurne a été pensée avec l'idée de mettre « *bien les gens au maximum* »¹⁰, d'offrir aussi des activités « *cool* »¹¹, à l'inverse des associations qui ne proposent aux personnes sans domicile fixe que des activités ciblées sur ce type de public qui les renvoient sans cesse à leur situation. L'idée, c'était de faire « *un peu comme dans une maison de quartier* »¹², en proposant « *des activités aux gens, mais on ne va pas les forcer non plus, donc s'ils ne sont pas preneurs en fait, au bout d'un moment, on laisse tomber...* »¹³. L'accueil a dès lors été conçu pour permettre aux personnes qui le veulent de faire une « *grasse mat'* »¹⁴, de se poser et se reposer, de discuter, de se faire à manger ou de prendre un repas (lorsqu'il est proposé par la [Maraude](#)), de faire leur lessive, de prendre une douche, de se connecter au wifi, de charger leur téléphone, d'accéder à des produits d'hygiène, de se faire coiffer (le coiffeur pouvant prendre jusqu'à 12 personnes le dimanche), d'avoir des relations sociales, de faire du sport (ping-pong, football, fitness, etc.), de trouver du soutien administratif, d'accéder à de la bobologie via la permanence infirmière de [Médecins du Monde](#) lorsqu'elle a lieu, etc.

Le ping-pong, « c'est fou le lien social que ça fait. J'étais bluffé de voir qu'en fait, c'est la première fois... Ben pendant l'été, ce n'est pas vrai, on a fait des matchs de foot dans le jardin aussi, bon en veille ou là aussi ça se mélangeait, mais sinon... C'est la seule fois où en fait un... tu vas avoir un Nigérian qui joue avec un Rom qui joue avec un Polonais... qui joue. Tu as un truc. Ouais, et puis ça se fait naturellement, vraiment. »¹⁵

⁶ Entretien avec Sofiane de l'After-Sleep, le 23 mars 2022.

⁷ Entretien avec Deborah de l'After-Sleep, le 1^{er} décembre 2021.

⁸ Entretien avec Pedro de l'After-Sleep, le 5 mai 2022.

⁹ Éliane Belser, responsable du dispositif aide sociale d'urgence, Ville de Lausanne, 4 juillet 2022, validé le 6 juillet 2022.

¹⁰ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

¹¹ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

¹² Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

¹³ Entretien avec Deborah de l'After-Sleep, le 1^{er} décembre 2021.

¹⁴ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

¹⁵ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

Diverses autres activités ont été discutées en équipe, comme de faire venir une tatoueuse, d'organiser des jeux type PlayStation, de passer des DVD, de regarder ensemble des matchs de foot, de faire du yoga, d'organiser des sorties pour les enfants, etc. Il a cependant fallu faire des choix, les moyens financiers étant limités, ou parce que la connexion wifi n'est pas optimale, ou encore parce que l'espace disponible est restreint. Par exemple, l'équipe a renoncé au cours de yoga pour laisser un local à la Maraude.

« Le cours de yoga, on a fait à certains moments [...]. Ça prenait assez bien. [...] En fait, c'est ça qui est embêtant, c'est que tu as de la peine à tenir les choses parce qu'au bout d'un moment, tu dois toujours faire un choix sur quelque chose. [...] Le choix qu'on a dû faire, c'est que le local, on l'a donné à la Maraude parce que la Maraude n'avait pas de local. Et puis du coup on leur a donné [...] : tu avais donc la balance est ce qu'on fait un cours de yoga une fois par semaine une heure ou on fait un local pour la Maraude qui va tous les jours dans la ville voir les gens ? Le choix est assez vite fait. »¹⁶

Autre exemple, *« on voulait faire des salles un peu plus relax avec des canapés, etc., mais on ne pouvait pas mettre de canapé à cause des punaises »¹⁷.*

Bref, les activités ont d'abord dépendu des conditions matérielles de leur réalisation. Mais aussi du souci de ne pas mettre les personnes dans une situation de dépendance, avec la question transversale que se pose l'équipe : *« Est-ce que tu infantilises, tu ne crées pas des rapports de dépendance inutiles en fait, parce qu'enfin c'est toujours un peu ça qui est à peser ? »¹⁸*

Rarement, des dépannages financiers sont également proposés à l'accueil, l'achat de billets ou le paiement d'amendes de transport. On voit pareillement le rôle domiciliaire joué par le Sleep-In, une personne y déposant un sac, une autre annonçant qu'elle attend une lettre recommandée (passeport) ou une personne ayant besoin d'une adresse pour une demande de permis de séjour. On découvre également dans la main courante des informations concernant des démarches administratives, parfois réduites à de l'orientation *« parce que les gens sont capables, ils ont des compétences, tu n'as pas besoin de tout faire à leur place, [...] les gens savent faire les choses, franchement »¹⁹*, pour rédiger ou imprimer un curriculum vitæ, trouver un logement, des cours de français, des habits, des tickets pour des tests PCR, résoudre des *« soucis »* avec la police, avec un compte Anibis, pour faire une annonce sur Facebook, pour organiser un contrôle gynécologique ou soutenir *« une personne un peu paumée »* ou un homme qui *« n'a pas l'air bien, assez isolé. Ayons un œil sur lui et essayons peut-être de le prendre le soir quand c'est possible. »*

L'ouverture diurne du Sleep-In répond donc à la fois à un besoin exprimé par des personnes qui y dorment et à des réflexions de l'équipe. Les prestations sont proposées à la demande, en fonction de ce qui est possible, et elles évoluent en fonction des opportunités qui s'offrent à l'équipe du Sleep-In. Dans la mesure du possible, le souci de bien-être des personnes anime l'équipe. Les prestations font du Sleep-In un lieu de vie collectif le dimanche et le lundi, ce qui permet de rendre un peu de normalité domestique à la vie des personnes sans abri. Il reste toutefois limité à une partie de la journée avec la fermeture à 15 heures, qui s'explique par la nécessité de préparer le Sleep-In pour l'accueil de nuit et par des raisons financières²⁰.

¹⁶ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

¹⁷ Entretien avec Deborah de l'After-Sleep, le 1^{er} décembre 2021.

¹⁸ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

¹⁹ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

²⁰ Entretien avec Sofiane de l'After-Sleep, le 23 mars 2022.

Relevons toutefois que les personnes concernées n'ont été consultées que de manière sporadique sur leurs envies et leurs besoins.

3.1 La population qui fréquente l'After-Sleep

Entre le 4 octobre 2020 et le 6 juin 2022, l'After-Sleep a été fréquenté chaque jour d'ouverture par une cinquantaine de personnes, comme on peut le lire dans le tableau N°1.

Tableau N°1 : données statistiques sur l'After-Sleep

99 jours ouverts ²¹		Personnes	Femmes	Enfants	
Dimanche	Moyenne	56	9	4	
Lundi	Moyenne	40	6	4	
Total	Moyenne	48	39	4	
	Maximum	90	15	12	
	Coiffeur	Douches	Lessives	Entretiens	Permanence infirmière
Nb. de jours où la prestation a été proposée	43	84	79	65	10

Comme on peut le lire dans le tableau ci-dessus (voir également l'annexe [5.2 Fréquentation](#)), plusieurs dizaines de personnes sont chaque fois présentes, toutefois moins nombreuses le lundi que le dimanche. Les profils des personnes sont très différents, mais nous avons pu constater lors de nos passages la présence de deux groupes plus importants que les autres constitués l'un de personnes de nationalité nigérienne (Biafra) et l'autre de personnes nationalité roumaine (Roms). La variété des profils est confirmée par les 16 fiches remplies par le personnel du Sleep-In : des personnes ont un permis L ou N, d'autres sont sans permis ; certaines ont la nationalité d'un pays de l'Union européenne (Espagne, France, Italie...), d'autres non ; certaines viennent d'arriver en Suisse, d'autres vivent dans ce pays depuis des années, avec ou sans interruption. Elles ont comme traits communs d'avoir souvent résidé dans plusieurs pays d'Europe, et sont très fréquemment polyglottes ; lorsqu'elles ont de la famille, elle séjourne en général dans un autre pays, en Europe ou en dehors de l'Europe ; et lorsqu'elles ont un emploi, c'est un contrat de durée déterminée ou un emploi sur appel.

Un homme roumain (Rom) et sa femme passent discuter, il et elle dorment dans leur voiture. Les deux ont un emploi, mais leurs horaires ne leur permettent pas d'aller au Bureau des réservations²². Comme ces deux personnes ont un permis L, le Sleep-In propose d'envoyer un courriel au Bureau des réservations pour leur expliquer qu'elles ne peuvent pas passer, mais ont besoin d'une réservation.

Un homme vient chercher du riz. Il est nouveau au Sleep-In, auparavant il dormait au [Répit](#). En fait, il ne sait pas cuisiner le riz. Une veilleuse lui explique que le Sleep-In achète du riz « easy à cuire », qui ne colle pas... Il répond qu'il aime mieux la raclette que le riz. Il raconte un peu sa vie. Marié à une Suissesse, 4 enfants, 3 filles et un garçon, le plus grand est ingénieur du son. Il travaille dans une petite ville, il construit des sols pour des maisons. Il a une mère antillaise et un père africain. Il a vécu en Afrique de l'Ouest, où il a rencontré

²¹ Source : relevé Excel réalisé par le personnel de l'After-Sleep, daté du 12 juin 2022.

²² Horaires d'été (avril à octobre) : lundi et vendredi de 14h à 16h30. Horaires d'hiver (octobre à avril) : lundi, mardi, mercredi et vendredi de 14h à 16h30. Jours fériés de 14h à 15h30 ; fermé jeudi, samedi et dimanche. Source : <https://www.lausanne.ch/prestations/service-social/hebergement-nocturne-urgence.html>

Youssou N'dour et fait l'ingénieur du son pour un clip de la belle-sœur de ce dernier, Viviane Chidid Teeyal.

Un nouveau venu explique qu'il est arrivé hier soir à Lausanne, qu'il ne savait pas où dormir, mais qu'il a rencontré une personne qui lui a dit de venir au Sleep-In. Le veilleur lui explique le système des réservations. Il demande de l'aide pour faire son cv.

Un homme de 70 ans arrive. Il dort dans la rue depuis 18 mois, mais cela fait au moins 30 ans qu'il vit en Suisse. Comme il ne l'a pas signalé à son pays d'origine (au Maghreb), il n'a plus de passeport, et les autorités de son pays lui disent qu'il doit retourner dans son village d'origine et se faire reconnaître pour l'obtenir à nouveau. Impasse administrative : comment aller dans un pays sans passeport pour en faire un ? Le veilleur lui propose de partager son repas, il refuse en expliquant qu'il ne mange que le soir, rien dans la journée... Il cherche du travail, demande au veilleur d'imprimer des offres d'emploi sur des « chantiers à Lausanne ».

Une fille 12 ans arrive dans le bureau de l'équipe. Elle est scolarisée en 8^e Harmos, elle parle de sa scolarité, de la violence dans la cour d'école, se réjouit d'aller à la piscine, même si elle ne sait pas nager. Elle a des devoirs à faire pour lundi, des fiches de français (une dictée et une fiche), mais elle ne les a pas faits. Les veilleuses s'offrent pour l'aider. Elle va chercher son sac d'école et montre son agenda. Une veilleuse suggère de discuter en réunion l'idée d'avoir des bénévoles pour le dimanche pour les devoirs.

Un jeune homme, qui est de nationalité française ainsi que d'un pays d'Afrique de l'Ouest, explique qu'il travaille sur les toits pour des agences intérimaires. Il ne veut pas de contrat fixe pour être libre d'aller aussi longtemps qu'il le veut en Afrique de l'Ouest. Il a un appartement et une famille en France voisine, il vient travailler en Suisse parce qu'il gagne trois fois plus ici. Il dort au Sleep-In pour que son salaire ne parte pas en loyer²³.

Outre les personnes qui ont dormi au Sleep-In (la plupart s'attardent le dimanche en journée, le lundi c'est différent puisque certain·es vont travailler²⁴), d'autres passent pour se faire à manger, prendre une douche, faire une lessive, se faire couper les cheveux, ou se faire aider pour une démarche administrative (par exemple, récupérer un passeport dans son pays d'origine, remettre à jour un curriculum vitæ, discuter d'une démarche concernant un permis de séjour, chercher un travail ou un logement, etc.) ou simplement pour dormir s'ils ont passé la nuit à la rue, ce qui arrive plus fréquemment lorsque les structures hivernales sont fermées. Certaines personnes passent juste pour « chiller » un moment, se reposer, être à l'abri, voir un·e ami·e ou une connaissance, faire une partie de ping-pong. Des enfants courent çà et là, dessinent ou font leurs devoirs. S'il fait beau, davantage de personnes vaquent à des activités en dehors de la maison²⁵.

« Du coup ils viennent, ils restent toute la journée, ils profitent pour dormir, pour faire à manger, faire une grande bouffe des dimanches. [...] Je pense à une famille, il y a le mari, la femme et 2 enfants [...], les enfants ne sont pas tout le temps là. Des fois, ils sont en Roumanie et tout, mais là, ils avaient commencé l'école, donc ils sont plus en Suisse... [...] Le plus grand, il va déjà à l'école. Et donc lundi, [...] ils vont l'amener à l'école. Après, ils vont peut-être venir manger à midi [...] Les Nigériens, [...] je pense en particulier à un monsieur qui est assez âgé, qui travaille au black, il fait du tri pour le recyclage [...] pendant les jours de la semaine, il est trop fatigué, il arrive [...] et il va direct au lit et pendant le dimanche, il va profiter pour dormir jusqu'à tard pour ne pas être réveillé trop tôt vers 7 heures comme d'habitude. C'est pour dormir. Après les Nigériens, ils cuisinent souvent, une personne cuisine pour plusieurs. [...] Beaucoup de gens qui viennent occasionnellement, ce sont des gens qui connaissent déjà les personnes qui fréquentent du coup, ils viennent souvent. [...] Je vois des gens qui sont là dimanche, lundi, mais qui ne dorment pas du tout. [...] Ils viennent pour être avec les autres. Pour manger aussi, pour profiter de la cuisine. Après, il y a ce qu'on donne, de la nourriture, des trucs basiques,

²³ Extrait de notes d'observation du 31 octobre 2021, du 27 février 2022 et du 12 juin 2022.

²⁴ Entretien avec Sofiane de l'After-Sleep, le 23 mars 2022.

²⁵ Entretien avec Sofiane de l'After-Sleep, le 23 mars 2022.

du riz, etc. Pour eux, ça fait toute la différence. Ils viennent de manger des pâtes, du thon, des trucs comme ça. »²⁶

La diversité des publics qui fréquente l'After-Sleep est très importante, les besoins comme les situations sont différents et un profil-type n'existe pas.

3.2 L'ambiance à l'After-Sleep

L'ambiance à l'After-Sleep est généralement tranquille. *« C'est une atmosphère, [...] c'est famille, ici. [...] Nous, on rigole avec eux. [...] Ça fait longtemps qu'on les connaît. »²⁷* L'humour est présent dans les interactions²⁸.

Les personnes vaquent à leurs occupations, cuisinent *« la nourriture de chez elles, [...] par exemple les Nigériens font leur fofou, sauce tomate, oignons, et puis les Roms [...] c'est souvent du porc avec un peu de légumes, [...] pas mal de bidoche qu'on ne mange pas ici »²⁹*, mangent, discutent entre elles ou avec les membres de l'équipe. Cette dernière est disponible à répondre aux nombreuses demandes qui se succèdent.

Des personnes entrent et sortent du bureau, à un rythme soutenu. Chaque personne salue à l'entrée, parfois de manière très chaleureuse : « Good to see you again ! » Il y a beaucoup d'allers-retours, les personnes sont toujours accueillies avec un sourire par l'équipe. Les demandes se succèdent : « Is my laundry cleaned ? » « do you have tunafish ? » « des oignons ? », « de l'huile ? », « du riz ? » « cottonballs ? »... Une personne entre en signalant que « quelqu'un a volé l'huile ! », un monsieur vient demander un couteau, « petit ou grand, c'est égal », la veilleuse répond qu'il y en a en haut. Il revient quelques minutes plus tard. Il a rempli une bassine et a renversé de l'eau partout, il dit qu'il nettoiera plus tard, explique qu'il s'est brûlé les mains. On entend un veilleur dans la maison : « S'il vous plaît nettoyez tout après avoir fait la cuisine ! » Une femme passe chercher une aiguille et du fil. « Do you have towels [pour la douche] ? » « vous avez un linge ? », il n'y en a plus... « Do you have blankets ? » « we don't give blankets during the day ». À nouveau des demandes d'huile. « Tu as un sac-poubelle ? », « vous avez quelque chose pour laver mes chaussures, un peu de lessive ? » « vous avez une brosse à dents ? » « nous n'en n'avons plus depuis hier », « tu as deux assiettes ? », « do you have kleenex ? », « tu as du sucre ? »...

Un homme entre et s'adresse à la veilleuse : « Hé, la Miss, tu peux faire tourner ça au micro-ondes ? » Réponse : « Tu peux venir le faire toi-même... tu manges quoi ? » « On m'a donné ça, du riz et du thon. » Plusieurs hommes passent également réchauffer un repas au micro-ondes. Au même moment, des personnes préparent un repas dehors, sur des feux de bois la cuisine étant en panne. C'est surtout de la viande, les hommes principalement sont à la grillade, mais il y a quelques femmes également.

Le coiffeur est là, en pleine activité avec des Nigériens. Une petite fille (4 ans) court ça et là, un garçon à peine plus âgé vient dessiner au bureau, une autre scolarisée, est en souci que ses habits soient propres pour l'école demain³⁰.

Le va-et-vient est constant durant la journée, avec des entrées et des sorties, la possibilité d'allers-retours étant importante pour l'équipe.

« On s'est dit est-ce qu'on fixe une limite de tant de personnes ? Ça veut dire qu'après on devait regarder. Lui, il part, c'est-à-dire, on peut laisser rentrer quelqu'un. Mais après il dit, moi je reviens dans 5 minutes, c'était impossible à gérer. [...] Pour nous comme on voit ça, ce n'est pas enfin d'enfermer les gens à l'intérieur, ce n'est pas le problème, c'est juste pour pouvoir gérer un flux qui serait beaucoup trop lourd à gérer avec notre politique un

²⁶ Entretien avec Pedro de l'After-Sleep, le 5 mai 2022.

²⁷ Entretien avec Sofiane de l'After-Sleep, le 23 mars 2022.

²⁸ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

²⁹ Entretien avec Sofiane de l'After-Sleep, le 23 mars 2022.

³⁰ Extrait de notes d'observation du 31 octobre 2021.

peu baba cool... un peu tout laisser... machin. Enfin j'ai l'impression que si on était dans une structure qui aurait un cadre un peu plus poussé, vraiment, avec des entrées, un truc un peu plus carré à la limite, on arriverait à gérer, mais ça serait un peu dommage... mais ça serait un peu flicage, quoi quand même. »³¹

L'ambiance est souvent décrite de manière positive dans le livre de bord, par exemple le 29 août 2021, où il est noté que « *la Maraude est venue distribuer à manger, full succès et bonne ambiance dans le jardin à midi* », ou le 30 août 2021 « *ambiance tranquille et agréable* », ou le 12 septembre 2021, ambiance « *super cool, bonne vibe, qqs embrouilles par ci, par-là, mais...* », ou le 19 septembre 2021 « *ambiance bonne malgré la pluie* », ou le 20 septembre 2021 « *cool, beaucoup de demandes mais peu de vrais soucis* », ou le 10 octobre 2021 « *bonne ambiance, ensoleillée ; les gens ont bien cuisiné* », ou le 17 octobre 2021 « *Ambiance un peu agitée* », ou le 24 octobre 2021 « *ambiance un peu électrique le matin, des départs d'embrouilles, mais ça s'est vite calmé et le reste de la journée cool* », ou le 7 novembre 2021 « *ambiance cool, bonne vibe !* », ou le 6 décembre 2021 « *ambiance trop calme, les gens dorment toute la journée presque ! Mais ça se voit que ça leur fait du bien de rester là !* », ou le 10 avril 2022 : « *Pire belle journée, énormément de Roms sont venus et ont fait un énorme repas dans le jardin pour < commémorer > le décès de la maman de l'une d'elles* », ou le 2 mai 2022 « *très calme, bonne ambiance dans la maison* », ou le 22 mai 2022 « *c'était beaucoup des dynamiques de groupe sinon peut-être une session pêche qui s'organise la semaine prochaine. Ambiance ouf ! C'était trop bien. Grillades dans le jardin avec la communauté sénégalaise qui a préparé des assiettes grillades, frites, salade pour tout le monde. Du moment de partage dans le jardin !* »

Le type d'accueil offert à After-Sleep reflète l'esprit de la maison, qui est spécifique au Sleep-In comme le relève la responsable du dispositif aide sociale d'urgence de la Ville de Lausanne.

Les préférences chez les personnes sans-abri sont liées à l'esprit de la maison et à ce qui est proposé : par exemple, la possibilité de cuisiner attire des familles roms au Sleep-In, La Marmotte est un endroit plus calme, les personnes mangent, vont dans les chambres, alors qu'au Sleep-In, il y a davantage de vie de groupe me semble-t-il, notamment en lien avec l'usage de la cuisine. Il y a aussi des considérations pratiques, la Marmotte est située au centre-ville, ce qui est plus facile pour les familles qui ont des enfants scolarisés ou des usagers qui ont des suivis médicaux. C'est un mélange entre les caractéristiques des lieux et les personnes (centre-ville, calme, cuisine, ambiance...) qui oriente les préférences. Le type d'ambiance est lié aux différentes personnes qui composent les équipes, à ce que les personnes apportent en s'investissant dans leur travail, mais également au cadre institutionnel. Par exemple, les veilleurs et veilleuses du Sleep-In, ce sont des personnes actives, qui veulent faire avancer des causes, qui portent des idéaux, qui en veulent davantage, s'il faut travailler 2 heures en plus, elles le feront, etc. [...] Enfin, ce sont des impressions quelque peu subjectives je dois dire³².

Si l'ambiance dépend de ce qui se passe entre les personnes, elle est également en lien de l'état d'esprit de l'équipe, sachant que le travail d'accueil d'urgence des personnes sans domicile dans un contexte de pénurie est peu satisfaisant (Bertho & Martin, 2020). Le travail et les interactions dépendent fortement du « feeling » des membres de l'équipe (Hertz et al., 2004), comme on le lit dans l'extrait d'entretien suivant.

« Pour moi [...] c'est dans l'interaction avec les gens, c'est vraiment ça. Si tu as des discussions cool, si tu as... [...] Franchement, ça dépend toujours plus de nous que des gens, je trouve donc ça dépend de moi, quel mood j'arrive au boulot, sinon... Et puis au final il y a une sorte de miroir, ce que tu renvoies, c'est ce qui va créer les... enfin ça va

³¹ Entretien avec Sofiane de l'After-Sleep, le 23 mars 2022.

³² Éliane Belser, responsable du dispositif aide sociale d'urgence, Ville de Lausanne, 4 juillet 2022, validé le 6 juillet 2022.

faire si les interactions seront plus ou moins tendues ou pas. [...] Les interactions que tu as avec les gens, elles sont chouettes, les gens tu as beaucoup de sourires qui s'échangent. [...] Même des petits gestes où tu sens que si je suis dans un bon jour comme ça, des gens ils vont passer à côté de moi et qu'ils vont juste me taper sur l'épaule, puis ils vont juste, en passant, puis ils vont me dire : ça va ? Puis on continue leur truc, puis tout ça sont des trucs que je trouve vraiment cool en fait, ou tu sens que et toi et les gens, en fait, ils sont bien là, ils sont à l'aise, ils sont bien et puis c'est cool. Mais il y a d'autres fois où tu sens toi même que tu es tendu, les gens tu sens que tu les tends, il y a des fois où je sens chez les gens, je les tends [...] ils doivent me trouver insupportable, mais parce que je suis tendu du coup je réponds de manière un peu froide tac ! Et puis en fait, tout est lourd. »³³

L'ambiance à l'After-Sleep est donc en général tranquille et agréable, ce qui n'est pas évident dans le cadre d'une vie en collectivité non choisie de personnes qui par ailleurs ont en commun la précarité de leurs conditions de vie et de logement. Sur place, des regroupements par origine peuvent être observés (Nigeria/Roumanie), mais ne concernent de loin pas toutes les personnes présentes.

3.3 Les problèmes matériels

Cette ambiance est parfois perturbée par les problèmes matériels. Ils reviennent régulièrement dans la main courante, preuve qu'il n'est pas dans un état suffisamment correct, ceci dans une maison ancienne et relativement délabrée. Ils concernent des objets défectueux, comme le séchoir, la machine à laver, les aspirateurs, la douche, le balai, les lumières, les raquettes de ping-pong, l'armoire de la cuisine... En fonction de ces défauts, l'ambiance peut s'en trouver impactée, par exemple lorsque l'impossibilité de prendre une douche ou de se faire à manger est avérée.

Les punaises de lits sont là. Toujours pas de cuisine ; il s'agit de refaire l'électricité de la cuisine. En attendant, la cuisine se fait au feu, dehors, mais cela pose problème lorsqu'il fait froid ou qu'il pleut. Comme il y a davantage de personnes dehors, l'équipe réfléchit à créer des espaces communs dans des chambres à la journée. La question de l'ouverture de chambre pose le problème des lits à changer pour l'accueil de jour, ce qui coûte cher en termes de temps et de nettoyage³⁴.

La pénurie de produits est un autre problème. On lit dans le livre de bord des formes de listes de courses concernant des denrées ou des produits manquants, comme de la confiture, des oignons, de l'ail, du thon, de la sauce tomate, des produits de lessive, des chaussettes, des sparadraps, des brosses à dents ou des produits d'hygiène. Très rarement, de nouveaux objets acquis par le Sleep-In sont signalés, comme une machine à café ou un produit contre les punaises de lit.

Un autre thème problématique qui revient fréquemment et qui crée des tensions est celui de la propreté de la cuisine et de la vaisselle. « *C'est sale, et les gens ne respectent pas beaucoup les trucs* »³⁵. Ce n'est pas surprenant, étant donné que la cohabitation entre les personnes est forcée et non choisie. Par exemple, on lit dans la main courante le 24 avril 2022, « *cuisine : franchement le zbeul, de nouveau des embrouilles entre noirs et roms, mais gérable ça, on est resté quasiment tout le long en haut, [un homme sans abri] nous a grave aidés à nettoyer* », ou le 2 mai 2022, « *beaucoup de monde cuisine, aussi c'est un peu le bordel* », ou le 16 mai 2022, « *on retrouve 3 casseroles sales dans la cuisine et personne ne savait à qui c'était ; on*

³³ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

³⁴ Extrait de notes d'observation du 11 octobre 2021, rencontre avec l'équipe.

³⁵ Entretien avec Sofiane de l'After-Sleep, le 23 mars 2022.

réveille un homme pour au moins nettoyer les plaques, il est vénère parce qu'il dit qu'il avait tout nettoyé et en plus est malade (ça lui a pris juste 5') », ou le 29 mai 2022, « on a dû aller chercher les gens pour qu'ils nettoient leur vaisselle et plaque ; après avoir insisté, ils ont nettoyé », ou encore le 5 juin 2022, « cuisine : une horreur !! Très sale, tout le monde se renvoyait la balle. On a pris une heure pour nettoyer. » À une (seule) reprise, le 25 avril 2022, il est signalé qu'en « cuisine, ça se passe bien, peu de gens cuisinent et tout est propre après (avec rappels constants) ».

La question de la vaisselle et de la propreté d'une cuisine utilisées par divers groupes et de nombreuses personnes est récurrente et apparaît comme un problème auquel la structure ne trouve pas de solution satisfaisante. Au point que les grillades au jardin, organisées quand la cuisine était en panne et qui donnaient une ambiance barbecue au Sleep-In, ont été interdites parce que causant trop de désordre.

« On commence gentiment à reprendre le jardin, mais pas les grillades, pas pour l'instant hum. Parce qu'on avait mis des grils, quand il n'y avait plus la cuisine. [...] Donc, c'était un peu improvisé. Ça fait vraiment beaucoup de bordel s'il y a des grils à l'extérieur [...] Et du coup pour ça, on hésite à reprendre. En fait, il y a une idée de prendre un vrai gril. Un truc fait pour ça, électronique, etc. [...] Je pense que le truc avec le bois et le truc improvisé, je ne pense pas qu'on va pas reprendre, [...] avec la vaisselle, c'est difficile [...] à l'extérieur, il faut faire faut avoir une structure aussi pour ça avec de l'eau ou un savon, etc. Bon, c'est pour ça, on hésite, mais les tables dehors pour manger, ça marche trop bien. La table de ping-pong c'est trop bien [...]. Tu vois là les communautés interagir entre elles. C'est rare. »³⁶

À de très rares reprises des problèmes de vol (un débardeur, un crayon de maquillage) sont relevés, le plus développé étant celui du 1^{er} novembre 2021, « trousseau de clé perdu ou volé, on va parler aux gens en expliquant à quel point c'est grave et qu'on va devoir fermer le Sleep-In, enfin bref après beaucoup de pression et une enquête deter, un homme ramène les clés, tout fier, et dit les avoir trouvées par terre (alors qu'on a quand même beaucoup cherché). Finalement plus de peur que de mal ».

Il y a également – rarement – des disparitions d'habits qui sont notées, avec une note qui rapporte les dires d'une personne le 20 septembre 2021 qui « n'en peut plus de cet endroit » qui est « frustré[e] tous les jours, ne veut pas s'énerver », avec comme commentaire « mais en même temps tout l'énerve ». Parfois, des oublis sont signalés (habits, porte-monnaie). Et quelquefois, des problèmes de couchage, par exemple « une personne qui va se coucher dans le lit de quelqu'un qui a une réservation, qui s'attendait à avoir le lit pendant la journée aussi »³⁷.

L'impact des problèmes matériels et de la pénurie de produits est patent. L'organisation de cette vie collective non choisie pose également divers problèmes, dont certains, la vaisselle en particulier, semblent à la fois récurrents et insolubles.

3.4 Le règlement et la politique d'exclusion

Les « règles de maison » sont valables aussi bien en journée que la nuit. « On s'est beaucoup basé sur les règles de la nuit pour éviter qu'il y ait trop de changements, que les gens ils fassent n'importe quoi le soir, du coup parce qu'on leur permet plus de trucs la journée. »³⁸ Elles disposent que l'alcool est interdit à l'After-Sleep, ainsi que les jeux d'argent ; les

³⁶ Entretien avec Pedro de l'After-Sleep, le 5 mai 2022.

³⁷ Entretien avec Pedro de l'After-Sleep, le 5 mai 2022.

³⁸ Entretien avec Deborah de l'After-Sleep, le 1^{er} décembre 2021.

cigarettes sont autorisées uniquement dans les deux vérandas ; le « weed » est interdit, l'équipe demande en outre aux personnes de ne pas fumer devant l'entrée afin que l'accès à la maison reste « safe ». Aucune voiture des personnes qui fréquentent la prestation n'est autorisée dans l'enceinte de la maison. La chambre des femmes est interdite aux hommes.

L'idée est qu'il y a un cadre qui doit être respecté pour assurer le repos des personnes qui viennent, mais également pour éviter la violence (et d'éventuelles interventions de la police). Les règles ont été édictées pour assurer le confort du groupe, le « bien-être du plus grand nombre »³⁹.

« Il y a la maison, et ce qui joue pour la maison, ce qui ne joue pas pour la maison. Et puis d'ailleurs, on va toujours argumenter ça auprès des gens, la personne va venir, il y a une bagarre entre 2 personnes pour dire < oui mais la personne m'a fait ça ça ça... > La réponse, elle sera... Pas de souci limite, ça ne nous regarde pas, en fait, ça vous regarde, la seule chose c'est que dans la maison [ce n'est pas le lieu] [...] parce qu'en fait du coup toutes les autres personnes dans la maison sont mises à mal. Et puis ce qu'on fait ce truc-là, personnellement, moi il m'aide à... m'aide à tenir ces positions aussi, d'avoir vraiment qu'en fait, c'est la maison qui compte. [...] Tu n'es pas en tout cas à juger l'individu sur est-ce qu'il a eu raison de se battre ou pas... [...] En fait, on n'entre pas là-dedans. Et puis d'ailleurs, nous, ce qu'on dit aussi aux gens quand tu as des débuts de baston ou autres, en fait, ces gens veulent se taper... qu'ils se tapent. Mais lorsque moi quand je travaille, il y a des gens qui s'énervent, je vais faire : < Bon, ce que je vous propose maintenant c'est que vous sortiez, allez là-bas au coin, tapez-vous, si vous voulez... > [...] Mais pas dans la maison en fait, parce qu'ici, ça doit rester safe, par contre, ce que vous ce que vous faites ailleurs, vous le faites quoi. »⁴⁰

« Du bruit dans les chambres et des gens qui veulent se reposer, des gens qui veulent appeler leur famille qui est loin. Pour ça, on essaie de dire que c'est interdit de parler au téléphone dans les chambres [...]. Après, dans la cuisine, il n'y a pas assez de places pour tout le monde, donc cela cause des conflits tout le temps [...]. Enfin, il y a assez de casseroles pour tout le monde, mais quand tu veux faire tel plat tu veux cette casserole-là, [...] ça génère des conflits. Du bruit en général, les Roms, ils parlent trop fort, ils crient tout le temps. [...] Si tu veux manger tranquille, il y a des Roms qui mangent, tu ne vas pas manger tranquille [...]. Il y a la consommation de drogues, enfin de weed. [...]. Il y a ces trucs de famille, [...] c'est comme les Nigériens sont tout le temps entre hommes, ils vont être agressifs, je l'ai déjà vu plusieurs fois, pas physiquement, mais agressifs, de la manière de parler avec une femme, une femme Rom, donc. Et ça va beaucoup énerver la famille. »⁴¹

Le Sleep-In a développé une politique en cas de non-respect du règlement, qui n'est « pas évidente »⁴². Un système d'avertissements (valable deux semaines) et d'exclusion (dont la durée est discutée en réunion d'équipe du Sleep-In le mardi) a donc été mis en place, qui précise qu'une « personne exclue en veille est exclue en journée aussi », avec une exception pour les « petites exclusions de 3 jours », et qu'un avertissement en journée est valable pour la nuit également.

Accueil de jour, début d'après-midi. Il y a une bagarre en haut. Les deux veilleuses montent. En fait un homme Rom voulait dormir dans une chambre, deux autres parlaient, celui qui voulait dormir s'est énervé, et a ensuite injurié les veilleuses. Décision d'exclusion. En rencontre d'équipe, on m'explique que deux mois d'exclusion ont été prononcés contre une personne (« c'est beaucoup, me dit un membre de l'équipe, mais cette personne peut aller ailleurs »). Elle faisait du business ; un membre de l'équipe a frappé à la porte, puis est rentré dans la chambre, des boulettes étaient en train d'être confectionnées. L'équipe

³⁹ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

⁴⁰ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

⁴¹ Entretien avec Pedro de l'After-Sleep, le 5 mai 2022.

⁴² Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

du Sleep-In veut empêcher le business dans le lieu, parce que cela dérange d'autres personnes, qu'il y a des enfants, et également qu'il faut éviter d'avoir des ennuis avec la police (une période est évoquée, durant laquelle des consommateurs et consommatrices venaient se fournir au Sleep-In). Les personnes qui veulent fumer un joint sont priées de le faire plus loin⁴³.

Dans la main courante, on trouve quelques fois mention du non-respect des règles établies par le Sleep-In. Les avertissements et les sanctions sont notés, il s'agit par exemple de l'accès à une chambre femme par des hommes, de « *pétages de plombs* », de violences physiques ou verbales, de menaces ou d'insultes, de conflits entre des personnes, de consommation de cigarettes, ou d'« *une intrusion communautaire dans la chambre jaune au début de l'accueil de jour. Faisons gaffe avec les chambres ouvertes !* » Il est noté à une reprise des « *bisous* » entre deux enfants, d'un garçon à une fille « *sans qu'elle soit trop d'accord, à surveiller* ». Mais globalement, ces avertissements et exclusions (discutées en réunion d'équipe du Sleep-In restent rares.

Les règles de maison sont globalement respectées, et les échanges sont le plus souvent courtois entre les personnes. L'équipe est très attentive au respect individuel des règles, au nom du bien-être de l'ensemble et de l'ambiance dans la maison du Sleep-In.

3.5 L'After-Sleep dans le réseau lausannois

Les informations concernant le réseau dans le livre de bord ne sont guère nombreuses, elles concernent pour l'essentiel des personnes qui ont des ennuis de santé psychique ou somatique, ou la présence de la Maraude, des repas amenés par des étudiant·es de l'École hôtelière de Lausanne ou de l'UNIL en médecine.

La prestation de l'After-Sleep est annoncée en ligne via un [flyer](#) en cinq langues : en français, en anglais, en espagnol, en arabe et en roumain : « *Accueil de jour au Sleep-In tous les dimanches et lundis, de 9h00 à 15h00, dès le 4 octobre [2020] ; repas servis ou possibilité de cuisiner ; douches ; écoute ; soutien administratif ; activités/soins.* » À l'ouverture de l'After-Sleep, ces informations ont été diffusées dans le réseau. Il n'y a cependant guère eu depuis de rappel de cette prestation auprès du réseau, ce qui fait que la prestation n'est pas connue dans ses détails, même si toutes les 6 semaines une rencontre de réseau est organisée entre la ville de Lausanne et les différentes structures.

« En gros on a fait un flyer qu'on a envoyé à tout le réseau, donc les gens et puis notamment surtout à l'Espace où on répète aussi souvent que les gens ils peuvent dire que si jamais nous on a ouvert le dimanche et le lundi, donc c'est quand même quelque chose qui se sait. Sinon à part... Pas plus que ça, non. »⁴⁴

La prestation s'inscrit dans une diversification de l'offre soutenue par la Ville parce qu'elle permet de répondre à des publics variés⁴⁵.

Les entretiens menés avec des structures du réseau lausannois à bas seuil confirment que la prestation est appréciée et connue, mais pas dans ses détails. L'information sur la prestation est surtout informelle, notamment via le « *bouche-à-oreille* »⁴⁶, car l'After-Sleep semble manquer de visibilité dans le réseau.

⁴³ Extrait de notes d'observation du 31 octobre 2022.

⁴⁴ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

⁴⁵ Éliane Belsler, responsable du dispositif aide sociale d'urgence, Ville de Lausanne, 4 juillet 2022, validé le 6 juillet 2022.

⁴⁶ Entretien avec Malick de l'After-Sleep, le 18 octobre 2021.

Le dimanche en particulier, l'ouverture d'un lieu est bienvenue, car il y a un véritable manque d'offre, les bibliothèques et les centres commerciaux sont fermés. C'est précieux qu'un accompagnement soit offert, ainsi que la possibilité de faire son repas, de boire un café, d'aller chez le coiffeur, etc. L'offre permet de répondre aux besoins variés et aux intérêts des usagers et usagères. Avec les moyens disponibles, c'est du point de vue de la Ville tout bénéfique d'avoir un hébergement de nuit qui reste certains jours ouvert en journée, de manière complémentaire à l'offre qui existe déjà, avec un personnel qui sait ce qui s'est passé durant la nuit⁴⁷.

La prestation de l'After-Sleep est connue du personnel de la [Fondation Mère Sofia](#), mais pas dans les détails, et elle a globalement peu de visibilité. Pouvoir se poser un peu, aussi court ce temps de repos soit-il, permet de ne plus être soumis à l'urgence, à la recherche constante de solutions pour survivre et de se projeter dans l'avenir⁴⁸.

Le responsable d'équipe, adjoint de direction et veilleur de [La Marmotte](#) connaît la prestation. Il a découvert cette prestation via des usagers et usagères qui se demandaient que faire le dimanche. Les veilleurs et veilleuses (10) sont au courant, il les tient informé, mais la plupart travaillent exclusivement la nuit, sont peu au courant du réseau, et après leur nuit vont dormir⁴⁹.

L'équipe de l'EMUS est au courant de l'ouverture du Sleep-In la journée du dimanche et celle du lundi. Le fait que la structure soit ouverte 2 jours est vraiment jugé positivement. Il valide l'idée d'un After-Sleep à 300 %. Les prestations offertes à l'After-Sleep ne sont en revanche pas précisément connues. La prestation de coiffeur lui rappelle quelque chose, mais il ignore les autres prestations. Le fait que l'ouverture se fasse sur le lieu même du Sleep-In est également positif, car c'est là que les personnes ont leurs repères, et cela permet de faire venir une population qui n'ose pas aller dans les autres endroits⁵⁰.

Diane Barraud de [Point d'appui](#) ne sait plus comment elle a appris cette prestation, sans doute par le bouche-à-oreille. Les personnes qui en ont le plus parlé, ce sont des familles Roms qui sont restées au Sleep-In plusieurs mois, avec des enfants scolarisés, qui étaient soulagées d'avoir un lieu où rester (et dormir un peu plus) et pouvaient faire la lessive de leurs enfants afin qu'ils soient propres pour aller à l'école, une préoccupation centrale de ces familles. Mais Diane Barraud n'a pas connaissance des prestations offertes à l'After-Sleep (suivi administratif, permanence infirmière, activités de sports, coiffure...)⁵¹.

Le Point d'eau n'accueille pas exactement le même public que les hébergements d'urgence, mais l'accueil de jour du Sleep-In est connu, notamment suite à la distribution de flyers. En revanche, aucun souvenir d'en avoir parlé en réseau, et les personnes qui viennent à Point d'eau n'en parlent pas vraiment. Les personnes qui dorment au Sleep-In, Point d'eau ne les voit guère, au contraire de celles et de ceux qui dorment autour du Sleep-In. L'équipe est au courant qu'à l'accueil de jour du Sleep-In, il y a la possibilité d'avoir accès à une machine à laver ; les permanences infirmières sont connues et la consultation au Sleep-In peut servir de porte d'entrée pour le suivi à Point d'eau. Le Sleep-In envoie également parfois des personnes à Point d'eau pour des problèmes dentaires. La prestation de coiffeur est moins connue (il y a également parfois ce type de prestations, mais sur une base bénévole, à Point d'eau). L'ouverture diurne du Sleep-In est saluée⁵².

Les membres de l'équipe de l'After-Sleep interrogés ont conscience de ce manque de travail de visibilité de leurs prestations, faute de moyens et de politique d'information.

« Comment l'information arrive aux personnes qui ont besoin ? [...] Des fois, les gens arrivent, ils ne savaient pas que ça existait... C'est vrai la communication, [...] clairement, c'est quelque chose qu'on pourrait faire. En général, pour les structures en ville, les

⁴⁷ Éliane Belser, responsable du dispositif aide sociale d'urgence, Ville de Lausanne, 4 juillet 2022, validé le 6 juillet 2022.

⁴⁸ Véronique Eichenberger, Directrice a.i., Fondation Mère Sofia, 7 juillet 2022, validé le 13 juillet 2022.

⁴⁹ Thomas Hänni, Responsable d'équipe et adjoint de direction, La Marmotte, 4 juillet 2022. Validé le 18 juillet.

⁵⁰ Colin Ballif, Adjoint au responsable EMUS - Assistant Social, 13 juillet 2022, validé le 14 juillet 2022.

⁵¹ Diane Barraud, Point d'Appui, 11 juillet 2022.

⁵² Zélie Zigliani, travailleuse sociale à Point d'eau, 21 juillet 2022, Morgan Saleh, responsable partie hygiène, Dimitri, stagiaire, validé le 28 juillet 2022.

informations sont dispersées... [...] C'est clair, il faudrait montrer [...] des résultats aussi, non pas seulement qu'on a ouvert [...]. Même transmettre des images sur Instagram, [...] dire combien de personnes sont passées [...]. La manière dont on est organisé [...] qui fait qu'on reste centré sur la prestation. Quand on est là, quand on est là, on est à 100 %. Mais dès qu'on part, tu oublies un peu, je vais bosser dans... 15 jours, je vais revenir et tout. [...] Après tu n'as pas le temps. »⁵³

Si l'After-Sleep est apprécié du réseau à bas seuil lausannois, l'information circule de manière informelle et les détails des prestations proposées ne sont pas connus. Faute de temps, mais également pour éviter une fréquentation trop massive, l'information n'est pas diffusée de manière régulière et systématique, ce qui contribue à la rendre quelque peu invisible.

⁵³ Entretien avec Pedro de l'After-Sleep, le 5 mai 2022.

4 RECOMMANDATIONS

La prestation de l'After-Sleep répond à un besoin, elle permet à des personnes de rester la journée après leur nuit ou de trouver un espace convivial où s'adonner à diverses activités. La fréquentation est soutenue, certes moins le lundi que le dimanche, ce qui s'explique par l'absence d'ouverture d'autres lieux le dimanche. L'ambiance est généralement agréable. L'After-Sleep occupe une place reconnue et appréciée dans les prestations proposées dans le réseau lausannois à bas seuil et il serait souhaitable que cette prestation puisse être pérennisée.

Pour l'améliorer, trois pistes pourraient être explorées par le Sleep-In.

D'abord, il serait nécessaire de renforcer l'information sur les prestations offertes par l'After-Sleep auprès du réseau bas-seuil et via les réseaux sociaux, car elles sont mal connues. Une surfréquentation, si elle se produisait (c'était une crainte exprimée par l'équipe), serait un argument à ajouter à la nécessité d'ouvrir davantage de lieux en journée. Cela permettrait également d'améliorer par la connaissance réciproque la coordination des activités entre les différentes structures.

Ensuite, divers avis concordent pour aller vers une ouverture le week-end plutôt que le dimanche et lundi, ceci à condition de mieux coordonner dans le réseau les suivis administratifs qui doivent se faire en semaine et peuvent être conduits par d'autres structures, comme l'Étape. Un accueil le week-end complet au Sleep-In serait un pas dans le sens d'un hébergement plus digne et respectueux des personnes sans domicile. L'accueil de jour permet en effet de réduire l'inadéquation des hébergements d'urgence aux situations de vie et devrait dans l'idéal être généralisé. Mais il ne prendrait pleinement sens que dans une politique coordonnée du sans-abrisme en ville et dans le canton visant à fournir à toutes les personnes qui en ont besoin un logement digne et pérenne, afin que les personnes qui fréquentent les lieux d'urgence ne soient pas « *H24 étiquetées bénéficiaires* »⁵⁴ et puissent quitter la situation d'errance qui leur est imposée. Une autre politique communale et cantonale serait donc nécessaire (Ansermet & Tabin, 2014; Martin & Bertho, 2020; Tabin et al., 2016; Tabin & Martin, 2021), la prestation de l'After-Sleep peut contribuer à montrer sa nécessité.

Enfin, une carence ressort de notre analyse qui concerne la coconstruction, avec les personnes concernées, des prestations. Les personnes qui fréquentent l'After-Sleep pourraient être mieux associées à définir les prestations qui les concernent et mises en condition d'exercer un pouvoir sur leurs conditions de vie, et notamment sur le type d'activité proposées ainsi que sur la gestion courante des éventuels problèmes, comme la vaisselle. L'organisation régulière de courtes réunions avec les personnes qui le désirent serait une piste à explorer.

La pérennisation de la structure dépend évidemment des moyens qui pourront être mobilisés à cette fin. Si une démarche auprès des autorités est souhaitable, il n'est pas certain qu'elle soit couronnée de succès. Des demandes financières auprès de fondations, mais également d'entreprises ou un financement participatif sont à envisager.

⁵⁴ Véronique Eichenberger, Directrice a.i., Fondation Mère Sofia, 7 juillet 2022, validé le 13 juillet 2022.

5 ANNEXES

5.1 Marche à suivre pour le personnel de l'After-Sleep

Se présenter minimum 15 minutes avant l'ouverture de l'accueil

- Installer la salle de fitness, les affaires se trouvent dans le local de nettoyage du deuxième. Bien fermer le local après.
- Préparer le salon (thé, café, etc.) et réapprovisionner le petit-déjeuner.
- Lire le livre de bord et se coordonner avec les veilleur/euses pour la transmission des infos.
- Ouvrir toutes les chambres (sauf celle de YYY) et vérifier qu'il n'y a pas des affaires de personnes qui ont une réservation.
- Prendre les noms des personnes déjà présentes dans la maison.
- Nettoyage : XXX vient de 8h30 à 10h pour faire les 3 toilettes. Demander aux personnes de sortir pour que les toilettes puissent être nettoyées/ Fermer toutes les toilettes.

9h30 : Ouverture de la maison

- Ouvrir la maison et prendre les noms (et les numéros de téléphone pour la période corona).
- La capacité maximum de la maison est de 75 personnes (période corona, possible changement par la suite). Une pancarte plastifiée indiquant que la capacité maximum a été atteinte est dans le classeur rose de l'accueil de jour.

Douches : Compter au tout début combien il y a linges, pour savoir combien de douches ont été prises !!

Repas : Dimanche : la Maraude vient vers 11h30 et gère normalement de manière autonome. Mettre ensuite les restes dans les bacs, stocké au bureau ; Lundi : proposer les restes dans les bacs et nettoyer les bacs.

Intendance : remplir le tableau de tout ce que l'on donne comme nourriture et boissons (dans le dossier (cases à compléter) Intendance de l'AJ)

Activités

Coiffure : ne pas prendre les noms avant l'ouverture, les gens qui arrivent à 9h00 ne comprennent pas pourquoi il y a déjà des noms inscrits et trouvent cela injuste. XXX nous a demandé de donner des numéros (post-it) et pas de faire une liste (trop compliqué pour lui). Donner maximum 12 places. XXX vient les dimanches et est payé 60 fr. À prendre dans la caisse grise et lui les donner à la fin de la journée et lui faire une facture. XY vient normalement les lundis et est payé 60 fr. dans la mesure du possible.

- Jeux à disposition en haut.

15h : Fermeture

- Nettoyer les surfaces à la cuisine et au salon et mettre les chaises sur les tables.
- Ranger les affaires de fitness.
- Fermer les fenêtres et volets.
- Vérifier qu'il y a des pattes et des panosses dans tous les étages.
- Enlever tous les draps des chambres, sauf ceux qui ont été utilisés par la même personne la journée et le soir qui vient.
- Mettre la feuille de présence dans le classeur de l'AJ (classeur rose, étiquette AJ) dans le meuble a classeur
- Noter toutes les statistiques dans le tableau Excel + Remplir le livre de bord et l'enregistrer avec la date du jour. Désactiver l'alarme incendie (code : 7200).

Document reçu le 13 septembre 2021

5.2 Fréquentation

Selon les données récoltées par les personnes travaillant à l'After-Sleep, entre le 4 octobre 2020 et le 6 juin 2022, soit durant 99 jours d'ouverture (49 dimanches et 49 lundis, ainsi que le jeudi de l'Ascension

2022)⁵⁵, ce sont en moyenne 44 personnes adultes qui ont fréquenté l'After-Sleep (environ 8 hommes pour 2 femmes), plus 4 enfants (de moins de 16 ans). L'After-Sleep a été ouvert à 13 reprises en 2020, à 61 reprises en 2021 et à 25 reprises en 2022.

En moyenne, la fréquentation est supérieure le dimanche (56 personnes) par rapport au lundi (40 personnes). Celle des 13 ouvertures de 2020 et des 61 de 2021 (moyenne 52 personnes) est supérieure à celle des 25 de 2022 (moyenne 41 personnes). Les pics de fréquentation ont tous eu lieu le dimanche : le 16 mai 2021 (90 personnes) ; le 20 décembre 2020 (83 personnes), le 11 juillet 2021 (75 personnes) ; le 9 mai 2022 (73 personnes) ; le 9 mai 2021 (70 personnes). À 19 reprises, 60 personnes et davantage ont fréquenté l'After-Sleep. À une exception près, les jours les moins fréquentés sont des lundis : le 5 juillet 2021 (19 personnes) ; le 16 mai 2022 (22 personnes) ; le 1^{er} mai 2022 (22 personnes) ; le 7 mars 2022 (25 personnes) ; le 30 août 2021 et le 21 février 2022 (26 personnes). À 8 reprises, il y a eu moins de 30 personnes.

Les personnes fréquentant l'After-Sleep ont soit bénéficié de repas apportés par La Maraude (à 28 reprises, surtout au début de l'ouverture de l'After-Sleep) ou par l'École hôtelière de Lausanne (à 2 reprises), soit ont fait la cuisine elles-mêmes, dans la cuisine (sauf lorsqu'elle était inutilisable plusieurs mois suite au fait qu'elle a brûlé en août 2021) ou sur des barbecues.

Les douches ont été beaucoup utilisées (1634 douches, soit 19 en moyenne sur les 84 jours où elles ont été utilisées⁵⁶), la machine à laver a fait 3 lessives en moyenne sur les 79 jours d'utilisation, mais elle était parfois en panne, de nombreux habits ont été distribués (à 321 reprises), 122 entretiens de type administratifs ont été réalisés, et à 23 reprises, 5 personnes (en moyenne) ont fait du sport (haltères, punching-ball, corde à sauter, etc.).

Dans un peu moins de la moitié des jours d'ouverture, un coiffeur a été présent qui a procédé à 497 coupes de cheveux, soit une moyenne de 12 coupes de cheveux par jour de présence. La permanence infirmière a été présente à 10 reprises (avec 7 consultations en moyenne).

Il y a eu durant cette période très peu d'avertissements (11) et encore moins d'exclusions (3).

6 REFERENCES CITEES

Ansermet, C., & Tabin, J.-P. (2014). Misère de la gestion de la misère. *Le Sociographe*, 48, 45-55.

Bertho, B., & Martin, H. (2020). « An especially thankless work » ? Filtering practices in emergency shelters and ethical dilemmas for street-level social workers in Western Switzerland. *Journal of Social Policy Research*, 66(4), 387-411.

Hertz, E., Martin, H., & Valli, M. (2004). Le « feeling » : une logique sous-jacente au fonctionnement de l'Etat. *FEAS*, 1, 12-21.

Laé, J.-F. (2008). *Les nuits de la main courante. Écritures au travail*. Stock.

Martin, H., & Bertho, B. (2020). Crimes et châtements dans la modernité tardive. Politiques urbaines du sans-abrisme *Sciences et actions sociales*, 13. <http://www.sas-revue.org/72-n-13/dossier-n-13/190-crimes-et-chatiments-dans-la-modernite-tardive-politiques-urbaines-du-sans-abrisme>

Tabin, J.-P., Knüsel, R., & Ansermet, C. (2016). *Lutter contre les pauvres. Les politiques face à la mendicité dans le canton de Vaud*. Editions d'en Bas.

Tabin, J.-P., & Martin, H. (2021). Territoires de la précarité, dénis d'humanité. *Reiso*. <https://www.reiso.org/document/7662>

⁵⁵ Plusieurs interruptions de l'accueil de jour ont eu lieu (entre le 1^{er} novembre 2020 et le 13 décembre 2020; en février, mars et avril 2021 (accueil à Beaulieu) et entre mi-novembre 2021 et mi-février 2022), pour des raisons liées à la pandémie et à l'éradication des punaises de lits.

⁵⁶ Sur la base du nombre de linges distribués.