



S A I N T
BENOIT
LABRE

Un toit, c'est un premier pas...

Bilan d'activités

ACCUEIL DE NUIT

HIVER 2016/2017

Table des matières

PREMIERE PARTIE	3
1/ Présentation de l'accueil de nuit	3
2/ Eléments quantitatifs	3
3/ Le premier mois d'ouverture	3
DEUXIEME PARTIE	4
1/ L'organisation.....	4
2/ Le public accueilli	5
3/ Le plan orange.....	7
Extension des horaires	7
Le plan orange	7
4/ Les ressentis du plan orange :.....	8
Du point de vue des professionnels :	8
Du point de vue des personnes accueillies :	8
Travail en équipe :	9
TROISIEME PARTIE.....	10
Les préconisations :	10
CONCLUSION :	13

PREMIERE PARTIE

1/ Présentation de l'accueil de nuit

L'**Accueil de Nuit** de l'Association Saint Benoît Labre s'engage à respecter chaque personne accueillie dans son intégralité, en respectant son intégrité, son intimité et en garantissant la confidentialité des échanges.

Le service ouvre ses portes **du 5 décembre 2016 au 31 mars 2017 de 22h30 à 7h30**.

C'est un lieu d'accueil de 30 places pouvant accueillir de manière inconditionnelle toutes personnes sans abri, seule, en couple, ou en famille (avec ou sans enfant).

L'accueil d'une personne avec un chien est autorisé sous certaines conditions (maximum 3 chiens dans les locaux).

Même si l'accueil peut rester anonyme, lors de l'arrivée des personnes, les professionnels prennent soin de noter **les identités** avec le nom, le prénom, ou le surnom, la date de naissance ainsi que le nombre de personne composant le ménage.

Les personnes peuvent ensuite bénéficier d'une collation (Café, soupe, viennoiseries...), un temps pour se poser, se réchauffer et discuter. Les personnes qui le souhaitent peuvent aller s'allonger dès leur arrivée dans les locaux.

Au sein de l'accueil de nuit, les personnes peuvent profiter des installations suivantes :

- Sanitaires et douches (un kit hygiène et une serviette sont alors remis)
- Lits de camp dans quatre espaces dédiés : hommes seuls, femmes seules, familles, personnes avec animaux.
- Un espace détente où ils peuvent se restaurer, se reposer, lire, jouer, discuter.

2/ Eléments quantitatifs

L'Accueil de Nuit a ouvert 116 nuits cet hiver, dont 15 nuits durant le plan orange. Il est à noter **3690 passages**, soit en moyenne de 29,7 personnes accueillies par soir et 45,8 personnes durant le plan orange.

613 personnes différentes ont été accueillies durant l'hiver, dont 417 hommes différents, 57 femmes différentes, 25 couples différents, 25 familles avec enfants (monoparentales ou couples).

3/ Le premier mois d'ouverture

L'accueil de nuit a ouvert le 5 décembre 2016 à 22h30.

Très vite par le biais du SIAO-115, des dispositifs existants sur Rennes ainsi que le bouche à oreille, l'accueil de nuit s'est fait connaître.

Au fil des nuits le nombre de personnes a évolué, si à l'ouverture nous accueillions 15 à 25 personnes, très rapidement l'accueil monte à 30 personnes et nous refusons régulièrement une dizaine de personnes.

Lors de l'ouverture de l'accueil, nous avons reçu des retours positifs concernant les locaux. En effet la localisation du service est différente de celle de l'an passé, et les personnes ont pu nommer le caractère sécurisant et chaleureux des lieux.

Le premier mois a été un mois d'observation ; dans un premier temps nous avons pris le soin de poser le cadre d'intervention de l'accueil de nuit et de le faire comprendre à une population en situation de grande précarité.

Les personnes ont su très rapidement trouver leurs marques au sein du lieu, s'approprier celui-ci. De même, elles ont vite compris qu'elles pouvaient questionner les professionnels sur des orientations diverses liées à leur parcours, trouver un espace consacré à l'échange ou encore plus intimement libérer la parole.

Ce lieu a permis à certains de tisser un lien de confiance, de respect mutuel et de compréhension. Des personnes ont su faire part ou évoquer leurs difficultés, leurs ressentis.

Cette période a également été un temps de découverte et de régulation du fonctionnement d'équipe - divisée en deux groupes - ainsi que du roulement de ces derniers. Tant pour les professionnels que les personnes accueillies.

Petit à petit l'équipe a également pu prendre conscience et mesurer concrètement les difficultés auxquelles le public pouvait être confronté: rupture familiale, grande précarité, consommations de toxiques, troubles psychologiques et/ou psychiques, violences...etc.

DEUXIEME PARTIE

1/ L'organisation

Dès l'arrivée dans les locaux, un café et des collations sont à disposition pour les personnes, qui peuvent choisir de se réchauffer un peu ou de partir directement se reposer.

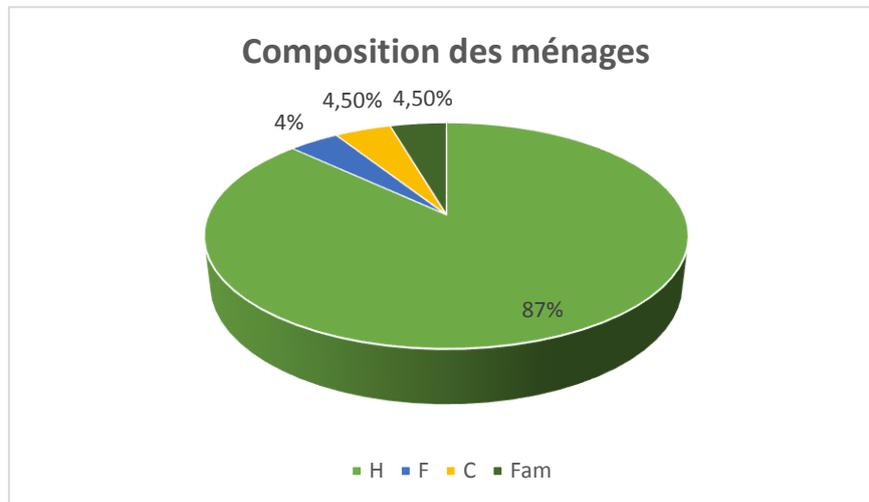
Lors du 1^{er} accueil, la personne prend un temps pour se poser, manger une collation et se réchauffer. Ensuite, un entretien avec un travailleur social est proposé. Lors de cet entretien, le travailleur social présente le cadre de l'accueil de nuit en présentant la structure et son règlement de fonctionnement. Ensuite, une discussion s'engage avec la personne afin de faire un point sur sa situation, écouter ses interrogations et essayer d'y répondre tout en l'orientant sur les différents dispositifs adaptés.

Les professionnels sont présents toute la nuit pour veiller au bien être des personnes, discuter avec elles et proposer des temps d'animation pour ceux qui ne souhaitent pas dormir ou n'y arrivent pas toujours.

Nous recensons toutes les personnes accueillies, en remplissant un tableur partagé avec les partenaires (115-SIAO, ville de Rennes...) afin d'avoir une visibilité globale sur les accueils.

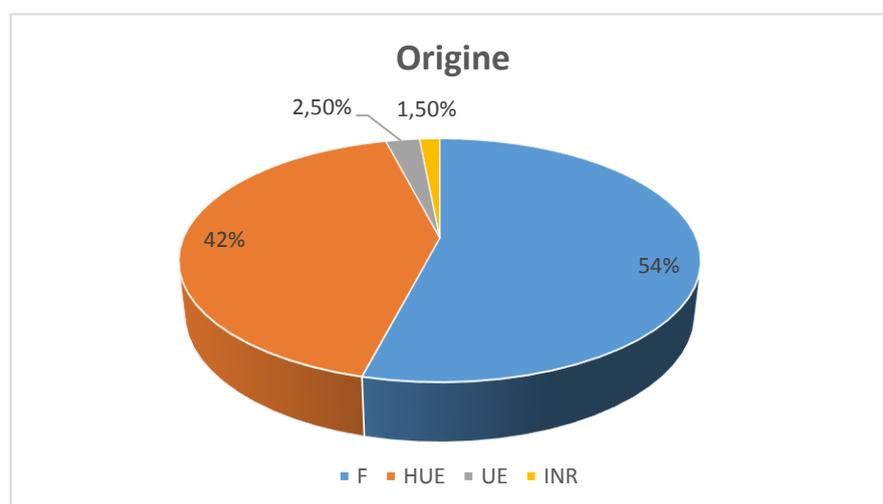
2/ Le public accueilli

L'accueil de nuit étant par définition un accueil inconditionnel, nous avons pu accueillir un public très varié, des hommes en plus grand nombre, des femmes, comme des familles.



Conformément à 2015, le public accueilli à l'ADN a été très majoritairement masculin, soit un total de 87% d'hommes seuls. Au vu des conditions d'accueil, du profil du public, les femmes ont moins fréquenté le lieu ou en tous les cas pour de courts passages.

Bien que pouvant accueillir des familles (C+E ou F+E), l'ADN est resté une alternative exceptionnelle pour ces dernières (29 passages), soit 4,5% des personnes accueillies. Dès lors qu'une famille s'est présentée, le 115 en a été informé, veillant à la prendre en charge dès le lendemain.

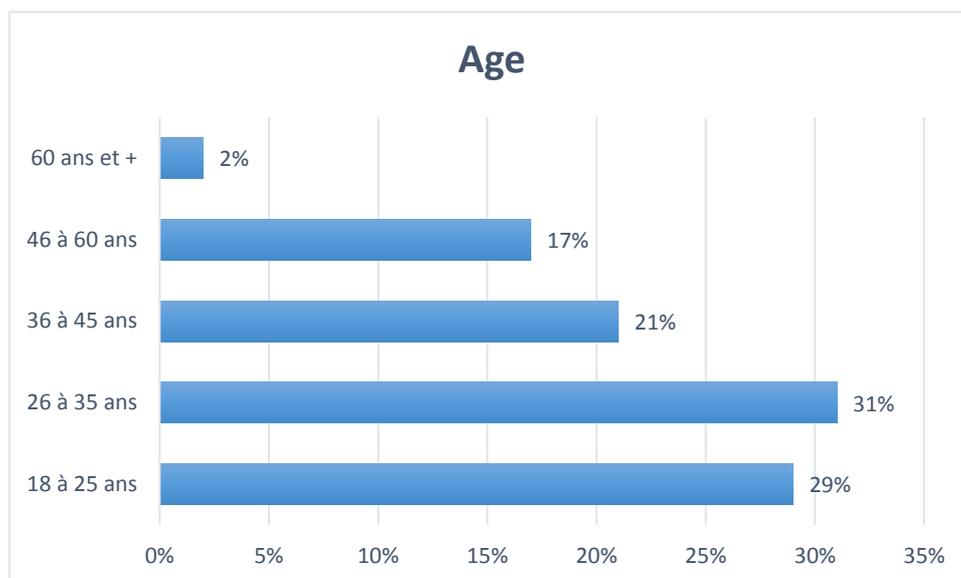


A contrario de 2015/2016, il est à noter la présence plus importantes des personnes migrantes en demande d'asile, qu'ils viennent de pays africain, arabes ou encore d'Europe de l'est. De meilleures conditions d'accueil, une sécurité renforcée ont participé à l'accueil de publics hétérogènes. Il est à noter une parfaite cohabitation entre ces publics et les personnes d'origines Françaises telles que

les « grands précaires », c'est-à-dire des personnes qui ne sont pas en lien avec le 115, qui ne prennent que très rarement contact avec les dispositifs existants sur Rennes.

L'ADN a également accueilli des publics spécifiques, donnant lieu à une prise en charge plus soutenue.

- Des personnes présentant des problématiques psychiques
- Des femmes victimes de violences conjugales
- Des grandes familles majoritairement demandeurs d'asile



Nous avons également pu faire le constat d'une augmentation du nombre de jeunes entre 18 et 25 ans (29%).

En effet depuis l'ouverture ce public a investi régulièrement l'accueil de nuit. C'est un public varié : certains quittent le dispositif de l'aide sociale à l'enfance, d'autres vivent des ruptures familiales et tentent leur chance dans une nouvelle ville, certains sont des jeunes étrangers demandant l'asile en France et d'autres ne se confient pas aisément sur leurs situations.

Nous constatons que ces jeunes sont présents sur les dispositifs d'accueil de jour également, ils sont pour la plupart suivis par la Mission Locale et entament des démarches d'insertion, par le biais de différents dispositifs :

La plupart de ces jeunes sont connus du 115 et de la CAO (où ils sont domiciliés), ils peuvent être en attente de places pour un hébergement en CHRS.

Parfois certains de ces jeunes accueillis sur l'ADN alternent entre la rue, l'hébergement pour quelques jours chez des amis, les squats, et les structures d'accueil d'urgence.

3/ Le plan orange

Extension des horaires

Dans un premier temps, avant le passage au plan orange nous avons eu un temps d'ouverture avec une extension des horaires, c'est-à-dire de 21h30 à 8h30

Sur cette période, nous pouvons noter différentes améliorations, en effet nous remarquons que l'ouverture à 21h30 permet de faciliter le lien entre les différentes structures d'accueil, notamment l'accueil de soirée « la pause ».

Les personnes présentes sur ce dispositif attendent moins longtemps à la rue entre la fermeture à 20h30 de la structure et l'ouverture de l'Accueil De Nuit. Elles sont en règle générale plus sereines sur le collectif et dans un mode de consommation moins important que ce que nous pouvons rencontrer habituellement.

Le retour des personnes accueillies est unanime, effectivement l'accueil en horaires étendus leur permet de se reposer plus longtemps, ce qui est apprécié de tous.

La fermeture à 8h30 est également appréciable tant pour les professionnels que pour le public, puisque le lien avec les dispositifs de jour est de meilleure qualité. Les informations que nous donnons aux personnes quant aux démarches qu'elles peuvent effectuer se perdent moins dans l'attente de l'ouverture des structures.

Nous notons également la nécessité d'accueillir les personnes à 3 professionnels au vu de l'effectif plus important.

Le plan orange

Puis, les températures étant encore en baisse sur la période du 29/12/2016 au 09/01/2017 nous avons été missionnés à ouvrir de 18h30 à 12h, avec un repas en soirée au CHRS Saint-Benoit Labre ainsi qu'avec une ouverture en continu le dimanche avec le repas midi et soir.

Ces temps d'ouverture nettement plus larges ont été de manière générale appréciés par les personnes. En effet, elles ont pu profiter d'un temps de sommeil plus long comme bénéficiaire d'un véritable repas.

Nous constatons que ces amplitudes horaires ont également été l'occasion d'accueillir de nouvelles personnes. En effet nous avons pu rencontrer des personnes que nous n'avions pas l'habitude d'accueillir. Notamment un nombre plus important d'homme seuls « grands précaires ». Nous ne pouvons pas forcément nous prononcer sur ce qui a motivé ces personnes à venir : l'amplitude horaire, la capacité d'accueil et le froid plus important.

Cependant la fin du plan orange n'a pas permis à ce public de pérenniser sa venue sur l'ADN. Les personnes et les professionnels ont néanmoins su s'adapter aux changements, bien que le lien se soit perdu avec certaines personnes qui se présentaient de manière récurrente mais pour qui la capacité d'accueil (30 personnes hors plan orange / 60 personnes en plan orange) et les changements ne convenaient plus.

4/ Les ressentis du plan orange :

Du point de vue des professionnels :

Le plan orange a globalement été une source d'incertitude quant au travail en équipe. En effet la capacité d'accueil passant de 30 à 60, nous avons dû solliciter 3 agents supplémentaires chaque nuit. Le fonctionnement de l'accueil de nuit venant de se mettre en place en décembre, il a été assez compliqué de s'organiser avec les professionnels supplémentaires pour assurer l'accueil.

Nous avons dû faire le repérage des locaux et expliquer le fonctionnement d'équipe sur le fait, tout en assurant l'accueil physique de 30 personnes supplémentaires.

L'organisation a donc été un peu chaotique dans un premier temps puis s'est apaisée au fil des nuits. Le travail en équipe était défini en 2 groupes, composés de 3 professionnels : 1 travailleur social et 2 surveillants de nuit. L'arrivée de 3 nouveaux professionnels a pu être compliquée du fait que ces derniers n'étaient pas toujours formés au travail auprès du public accueilli et qu'il a fallu très rapidement, adapter le travail à une équipe passant de 3 à 6 professionnels.

Nous avons également pu noter que 2 titulaires devaient être présents dès l'ouverture afin de faciliter l'accueil et l'intégration des professionnels ajoutés.

Le lien sur les situations des personnes accueillies a cependant été complètement mis en pause lors du plan orange puisque les travailleurs sociaux commençaient à 00H30 et que la plupart des personnes nouvellement arrivées dormaient déjà.

Le temps du matin ne s'y prêtait pas facilement puisque les travailleurs sociaux n'étant pas sur le temps d'accueil le soir n'ont pas pu repérer physiquement les nouvelles personnes.

Du point de vue des personnes accueillies :

Globalement le retour des personnes est positif, le premier point souligné est celui de la possibilité de prendre des repas le soir et le dimanche midi sur le CHRS Benoit Labre.

Les personnes ont été très réceptives sur ce point et la majorité d'entre elles ont pris les repas sur le CHRS saint Benoît Labre.

Le second point de retour positif a été l'amplitude horaire de l'ouverture de l'accueil de nuit. Certaines personnes ont pu profiter de dormir plus tard et de vraiment se reposer, d'autres hébergées en CHU ont pu venir se mettre à l'abri, prendre une collation ou un café lors de la fermeture de ces derniers. L'extension des horaires n'a pas seulement touchée les personnes hébergées le soir au sein de l'ADN. L'ouverture le dimanche est un point très apprécié puisque la plupart des structures d'accueil sont fermées ce jour, et que le dimanche reste un jour creux pour les personnes en situation d'errance.

Le seul point négatif que nous avons pu recueillir a été celui de l'effectif. En effet le nombre de personnes accueillies n'a pas toujours été simple à gérer et n'a pas forcément permis d'être sécurisant pour toutes les personnes. Nous avons pu constater plus d'agressivité au sein du groupe. Certains ne se sentant pas à l'aise dans un aussi grand groupe.

D'un point de vue global, nous notons un réel intérêt pour les personnes de bénéficier d'un repas chaud le soir d'un endroit où se reposer le dimanche et plus longuement en semaine. Afin que le dispositif puisse être sécurisé et sécurisant nous insistons sur le fait de disposer d'un temps de préparation des locaux afin d'accueillir les personnes sereinement et dignement, ainsi qu'un temps de

préparation des professionnels supplémentaires au fonctionnement d'équipe et à la disposition des locaux.

Travail en équipe :

L'équipe de l'accueil de nuit se divise en deux composée ainsi :

- 2 surveillants de nuit
- 1 travailleur social

Chaque équipe tourne sur un roulement que l'on qualifie de « petite semaine » / « grande semaine » :

La « petite semaine » l'équipe travaille les nuits de :

- Mercredi
- Jeudi

La « grande semaine » l'équipe travaille les nuits de :

- Lundi
- Mardi
- Vendredi
- Samedi
- Dimanche

L'équipe se réunit une fois par mois avec le chef de service afin de faire un point sur les situations des personnes les décisions prises et les points plus techniques de l'ordre des horaires ou de la logistique.

Les temps où l'équipe ne se rencontre pas au complet, c'est-à-dire sur les roulements de chacun, elle dispose d'outils de communications tels que :

- Un cahier de transmission
- Un tableur informatisé pour recenser les personnes accueillies
- Les mails échangés avec les différents partenaires.

Globalement nous pouvons souligner l'importance du travail entre les surveillants de nuit et le travailleur social, chacun complète l'autre dans ses missions sur l'accueil de nuit. Par exemple lorsque le travailleur social est en entretien de premier accueil avec une personne les surveillants de nuit veillent au bon fonctionnement du collectif et à la sécurité de chacun.

Si les surveillants de nuit assurent des missions diverses comme la sécurité, la surveillance des personnes... Ils ont aussi des compétences liées aux métiers du social ou médico-social, ce qui n'est pas à négliger.

En effet, les surveillants de nuit ont la capacité et la compétence d'instaurer une relation, d'adapter un discours ou poser une distance quand cela est nécessaire, ce qu'une personne non formée ne fait pas obligatoirement. La relation de confiance a par exemple pu se faire autour de jeux proposés par les surveillants de nuit. Pour exemple, le travail avec des agents de sécurité (cf plan orange) n'étant pas du tout le même (mauvaise distance, discours trop direct, disposition peu accueillante...), ce qui peut parfois amener des incompréhensions de la part des usagers voir même engendrer des conflits.

Le fait d'avoir deux surveillants de nuit et un travailleur social a permis aussi aux personnes de reconnaître rapidement les rôles de chacun et ainsi identifier la personne ressource même si bien évidemment, rien n'oblige les personnes accueillies de questionner ou s'informer auprès des surveillants de nuit.

Concrètement sur le terrain, les 2 équipes ont eu un fonctionnement différent mais qui a su trouver tout de même une cohérence dans l'accompagnement sur ces 4 mois d'ouverture.

L'organisation globale, les missions, le cadre d'intervention étaient socle commun mais chaque équipe a travaillé avec sa manière d'être et son propre fonctionnement.

TROISIEME PARTIE

A la fin de cette période hivernale pour l'année 2016-2017, l'ADN témoigne de son importance et son utilité.

En effet, pour la grande majorité des personnes accueillies, l'ADN devient un lieu repère et s'avère surtout de « dernière chance », voir indispensable.

Le caractère urgent du manque de places d'hébergement sur le territoire d'Ille et vilaine met en évidence l'intérêt de voir pérenniser cet accueil pour les années à venir.

De plus, après avoir mis en avant dans ce bilan nos observations, nos constats, plusieurs perspectives semblent utiles à envisager.

Les préconisations :

Le nombre de personnes à venir tous les soirs étant supérieur à la capacité d'accueil, c'est-à-dire 30 personnes, il serait envisageable d'accueillir 40 personnes.

Les différentes remarques des personnes concernant la fermeture du lieu (au 31 mars 2017) nous amènent à penser qu'il serait pertinent de pérenniser cet accueil sur l'année. Car on peut entendre qu'être « sans abri » n'a pas de saison. Le problème n'est pas uniquement la question de la période de l'année mais aussi le manque de place, même si c'est une première réponse apportée.

Les heures d'ouverture, à savoir 22H30-7H30 sont des horaires qui ont déjà été étendus par rapport à l'année dernière, mais on peut imaginer un accueil ouvrant à 21H30 et fermant à 8H30. En effet, cela permettrait aux personnes de ne pas subir trop d'attente ou de moments d'errance pour accéder aux autres dispositifs. Cela permettrait de ne pas perdre le lien avec les dispositifs vers lesquels nous les orientons.

Vis-à-vis des professionnels nous remarquons que nos liens avec les partenaires sont limités. Il pourrait être envisageable de rencontrer en amont les partenaires avec lesquels nous sommes amené à travailler. Nous pourrions également bénéficier d'une personne référente dans chaque service afin de faciliter les échanges. En effet nous ne pouvons que très rarement et avec l'aide du 115 débloquer une situation urgente. Nous pouvons souligner cela notamment pour les familles avec enfants en bas âge

ou les personnes très fragilisées psychiquement. Nous avons pu recenser un nombre de personnes présentant des troubles psychiques assez importants. C'est un public qui identifie l'accueil de nuit comme un lieu ressource mais que nous avons du mal à orienter vers nos partenaires vis-à-vis de l'amplitude horaire de l'ADN. Nous notons l'importance d'un accompagnement adapté pour ces personnes en grande fragilité psychique, afin d'éviter dans un premier temps une éventuelle décompensation ou dans un second temps assurer un suivi adapté.

Lors de la période d'ouverture de l'ADN nous avons pu nous rendre compte du fait que les « invisibles » ne sont pas vraiment présents sur le dispositif. Si nous avons pu accueillir lors du 1^{er} mois quelques personnes sorties de tous dispositifs, l'accueil ne s'est pas pérennisé avec le temps. Nous ne pouvons pas nous positionner quant à la disparition de ce public sur l'ADN, bien que cette baisse de fréquentation soit apparue pendant le plan orange.

Bilan financier de l'action

BILAN ACCUEIL DE NUIT 2016/2017

60 ACHATS	37833	74 SUBVENTION EXPLOITATION	168 353
Achats Mat. Et Fournitures	31617	DDCSPP	76 320
Électricité	8056	Extension Horaire DDSCPP	41 533
Gaz	21422	Fondation Abbé Pierre	11 000
Eau	2138	Ccas Rennes	25 000
Autres fournitures	6216	Association St Benoit Labre	10 000
Alèses, Hygiène, fournitures hôtelières	1716	Croix Rouge	4 500
Alimentation ASBL/ Croix Rouge	4500	DEFICIT	1 488
61 SERVICES EXT	8257		
Entretien et Maintenance	8257		
62 AUTRES SERV. EXT	23170		
Rémunération intermédiaires et honoraires			
Personnel ext	23162		
Déplacements			
Télécommunication	8		
63 IMPOTS ET TAXES	5520		
Impôts et taxes sur rémunération	5520		
64 CHARGES DE PERSONNEL	95060		
Rémunération des personnels	59298		
Charges sociales	25762		
Services Adm/ Direction/Support ASBL	10000		
TOTAL	169 841	TOTAL	169 841

CONCLUSION :

Tout au long de la période hivernale, l'équipe a su se montrer à l'écoute des besoins de chaque personne dans son individualité. Elle a su s'ajuster aux besoins, demandes et dynamiques du groupe et des personnes accueillies. Les locaux investis par l'ADN sont des locaux qui répondent aux besoins des usagers. En effet ces lieux d'une grande superficie permettent d'adapter les espaces de nuits en fonction des besoins ou parfois des craintes de chacun afin de sécuriser au mieux les personnes. Cet espace a grandement contribué au succès de l'ADN en termes de fréquentation et de satisfaction des usagers.

L'ADN est un dispositif d'urgence qui nécessite une adaptation permanente de l'équipe pour s'ajuster à la réalité de terrain. Le premier mois a été une période d'ajustement et de découverte tant pour le public que pour les personnes accueillies. L'équipe a su trouver un rythme et une cohésion assez rapidement ce qui a permis une grande autonomie de travail et une réelle cohérence dans la prise de décision.

Les personnes peuvent exprimer un avis positif sur le dispositif ADN. Elles émettent particulièrement le souhait d'un dispositif pérenne. En effet la question de la fermeture de l'accueil de nuit engendre chez les personnes de nombreuses interrogations et angoisses sur l'après dispositif.

Cette question est importante à traiter avec les personnes puisque les angoisses peuvent laisser place à des tensions avec les autres ou les professionnels.

Il sera important de préparer cette question en amont, en équipe, afin de pouvoir travailler avec les personnes la fin du dispositif. Cela pour apaiser les angoisses et permettre de ne pas rompre le lien de confiance qui a pu s'instaurer avec les professionnels.

Un bureau d'entretien pourrait également être envisagé afin que les entretiens d'accueil ou d'accompagnement puissent avoir lieu dans un endroit isolé et cadrant. A l'abri des autres personnes ; afin de permettre aux nouveaux arrivants d'être accueillis dignement et de favoriser la parole de l'utilisateur.

Globalement l'ADN est un dispositif qui fonctionne et répond aux attentes des personnes.