



LE 61

Rapport d'Activité 2017

SEA 35 – Pôle Précarité Insertion – Rue de la Barbotière - 35000 RENNES

Tél : 02 99 27 50 60 – Mail pole.precarite-insertion@sea35.org – Site www.sea35.org

TABLE DES MATIERES

1.	Présentation du PPI	3
	1.1 Présentation du P.P.I	3
	1.2 Organigramme	3
2.	Présentation du dispositif	4
	2.1 Définition de la mission au regard du cadre légal :	4
	2.2 Le Public cible :	4
	2.3 Les Principes :	4
	2.4 Présentation des actions mises en œuvre :	4
3.	ACTIVITE DE L'ANNE 2017	6
	Introduction	6
	3.1 La Population :	6
	3.2 Les problématiques de la population :	8
	3.3 Les besoins des usagers :	8
4.	ACTIONS PROPOSEES PAR LE DISPOSITIF	9
	4.1 Modalités de Fonctionnement.....	9
	4.2 Les Limites de nos actions :	12
5.	PRESENTATION DE SITUATION	13
	5.2 Situation 1 :	13
	5.2 Situation 2 :	14
6.	CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2017	15
	ANNEXES.....	16

1. PRESENTATION DU PPI

1.1 Présentation du P.P.I

Le Pôle Précarité Insertion (PPI) dépend de la SEA 35 (Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte en Ille et Vilaine).

Le PPI a été créé en 2005 et ses missions sont principalement centrées sur l'accueil / la veille sociale, l'hébergement d'urgence et l'accompagnement.

Le PPI offre des services diversifiés aux personnes sans-abri. En référence aux dispositions légales et réglementaires, aux orientations du schéma départemental AHI (Accueil Hébergement Insertion) et du SIAO 35 (service Intégré d'Accueil et d'Orientation), le PPI offre des prestations d'accueil, d'information, d'orientation, d'hébergement d'urgence et d'accompagnement individualisé dans le cadre de l'accès aux droits : domiciliation, premières nécessités, ressources, santé, logement, hébergement, emploi...

Présentation des missions et des dispositifs

Le PPI compte 38 professionnels et il est constitué de 10 actions ou dispositifs visant l'inclusion sociale pour des publics en situation de grande précarité et/ou de détresse sociale.

Ces dix dispositifs sont répartis en deux axes ou deux missions :

La mission Accueil / Veille Sociale / Accompagnement comprend :

L'antenne SIAO / CAO (Coordination Accueil Orientation)

SKOAZELL (ex SAO)

L'EDD (Election de Domicile)

Puzzle (Accueil de Jour) et le Point santé

Le « 61 », accueil de jour destiné aux familles (dispositif hivernal)

La mission Hébergement / Logement compte :

Le CHU l'Abri (Centre d'Hébergement d'Urgence de 26 places)

Apparté (Dispositif d'hébergement d'Urgence en diffus de 21 places)

LOJI (Logement Jeunes en Insertion)

ADEL (Accompagnement vers et Dans le Logement)

COORUS (COORDination de l'Urgence Sociale).

Localisation géographique

Le PPI héberge ses dispositifs rue de la barbotière à Rennes, excepté le CHU l'Abri et le « 61 » qui se situent au 61, rue Papu à Rennes.

1.2 Organigramme

Voir en annexe

2. PRESENTATION DU DISPOSITIF

2.1 Définition de la mission au regard du cadre légal :

L'origine du projet émane d'une réflexion entre acteurs sociaux de l'Ille et Vilaine sur le manque de structures d'accueil à destination des familles sans hébergement ou sans hébergement stable. Il en a résulté la création d'un dispositif d'accueil de jour en faveur de ce public accompagné d'enfants.

Dans le cadre de la campagne hivernale 2013/2014, sa mise en place a été confiée à la SEA 35. La première année l'accueil s'est déroulé dans les locaux de Puzzle le matin.

Depuis trois hivers, cet accueil est situé dans les locaux de l'Abri au 61 rue Papu à Rennes.

2.2 Le Public cible :

Le 61 accueille dans l'anonymat les familles (personnes seules ou en couples) avec enfants mineurs ainsi que les femmes enceintes, sans abri ou sans domicile fixe stable, sans distinction de sexe, de nationalité, sans aucune discrimination sociale, religieuse ou politique.

Depuis l'année dernière, le 61 accueille également les femmes seules pendant que leurs enfants sont scolarisés.

2.3 Les Principes :

L'objectif de l'accueil de jour le 61 est de proposer une mise à l'abri sécurisée des familles, les après-midis, durant la période hivernale. Il permet l'accès à un lieu chauffé et propose les services suivants :

- **L'accueil** dans l'anonymat des familles avec enfant(s) en situation d'errance
- **L'écoute** ; tenter d'apporter un soutien aux personnes souffrant d'exclusion
- Permettre aux personnes de se **ressourcer** par une **mise à l'abri**
- **Orienter** vers les dispositifs compétents concernant l'accès aux droits, la santé, l'emploi, l'hébergement et le logement, l'alimentation, l'hygiène, les lieux d'insertion, et la culture
- Proposer des **espaces adaptés aux enfants**
- Permettre un **accompagnement à la parentalité**.

2.4 Présentation des actions mises en œuvre :

Le 61, durant son ouverture, permet aux familles avec enfant mineurs une mise à l'abri, un espace d'écoute et une orientation vers les dispositifs adaptés à leurs besoins. En effet, le dispositif du 61 est un lieu accueillant dans lequel nous proposons :

- Un cadre sécurisant répondant à des besoins d'hygiène (machine à laver) et alimentaire. Dans des situations d'urgences nous avons pu faire des dons de petits pots et de couches
- Un lieu ressource favorisant l'apaisement dont nous pouvons souligner l'importance
- D'adapter l'espace en fonction de la fréquentation et des situations des familles présentes. Cela peut se traduire par une mise en place d'un coin repos
- Des activités adaptées aux âges des enfants
- Des temps conviviaux en famille (atelier cuisine, jeux de sociétés, temps de collation...) où les familles monoparentales, par exemple, peuvent rompre avec leur isolement
- L'instauration d'une dynamique de groupe (partage des temps de collation, des temps d'activités, lors de jeux de sociétés)
- Une réponse à des besoins liés à la vie quotidienne qui permettent de travailler le lien, de construire un cadre et donc des repères.

- Un soutien :
 - Nous avons proposé aux familles une écoute active en tenant compte de leur histoire et de leur parcours de vie. Il arrive que certaines familles nous expriment leur détresse qui peut être liée à une fatigue physique et psychique due à leur situation difficile.
 - Parfois un relais auprès des enfants a été nécessaire afin d'offrir aux parents un moment de repos ou d'échanges avec un professionnel, lui permettant d'être, par la suite plus disponibles envers leurs enfants. Notre rôle a été également de favoriser la relation parent/enfant par le biais de jeux et de temps conviviaux.
 - Nous avons soutenu la demande des familles dans la scolarisation de leurs enfants. Nous les avons guidées dans les démarches à entreprendre, telle la prise de rendez-vous auprès de l'inspection académique... mais également dans les démarches concernant les frais de scolarité (STEEL, cantine & garderie). Cette année, nous avons accueilli un nombre important d'enfants de plus de 3 ans primo arrivants en mesure d'être scolarisés. Il nous a donc semblé important, au vu de la courte durée d'ouverture du dispositif, que les enfants puissent se projeter dans un autre lieu, au-delà du 61, et ainsi favoriser une certaine stabilité.

- L'orientation :

Au fur à mesure que la relation de confiance s'établit, le temps d'accueil, ainsi que les discussions sur des temps informels, sont propices à faire émerger des demandes et à repérer des besoins. C'est à ce moment-là que nous orientons les familles vers les partenaires :

- Accompagnement social (Skoazell, CAO, Coallia...)
- Associations caritatives (secours catholique, secours populaire, les restos du cœur, croix rouge, restaurant le perdit)
- Santé (réseau Louis Guilloux, SAFED, centre de soin dentaire...)
- Hébergement (Hôtels, foyers, accueil de nuit, 115).

Ce travail d'orientation passe par un temps de traduction, de repérage (dons de plans, bus, localisation des dispositifs). Cette transmission d'informations doit permettre aux familles de pouvoir solliciter les différents services et de pouvoir entreprendre les démarches par elles-mêmes. Il peut également être nécessaire de communiquer des informations ou de faire du lien avec les différents partenaires lorsque des situations particulières se présentent (vulnérabilité, problèmes médicaux, en attente d'une solution d'hébergement...). Notre rôle consiste parfois à réexpliquer les informations aux familles, à apporter des précisions sur leurs droits afin qu'elles puissent intégrer les démarches.

3. ACTIVITE DE L'ANNE 2017

Introduction

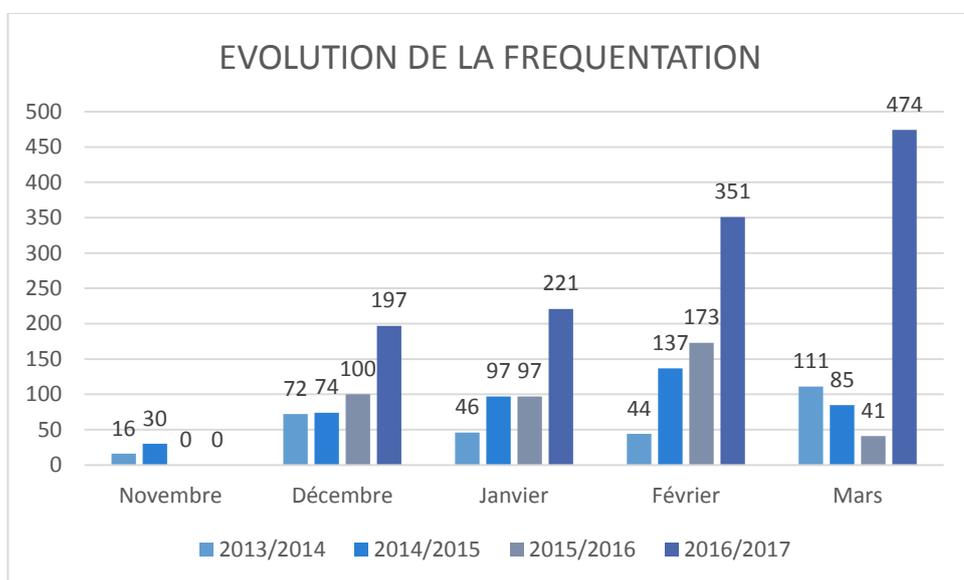
Cette année, le dispositif du 61 a été ouvert du 5 décembre 2016 au 31 mars 2017, du lundi au vendredi. Le 61 a été ouvert 91 jours soit 22 jours de plus que l'année précédente. L'accueil de jour n'a ouvert que les week-ends de Noël et du nouvel an.

Nous constatons une forte augmentation du taux de fréquentation. Comme l'année précédente, nous avons accueilli des parents d'enfants scolarisés ainsi que des femmes enceintes. Le fort taux de fréquentation ne nous a pas permis d'accueillir des femmes seules comme les deux premières années d'ouverture, malgré la demande.

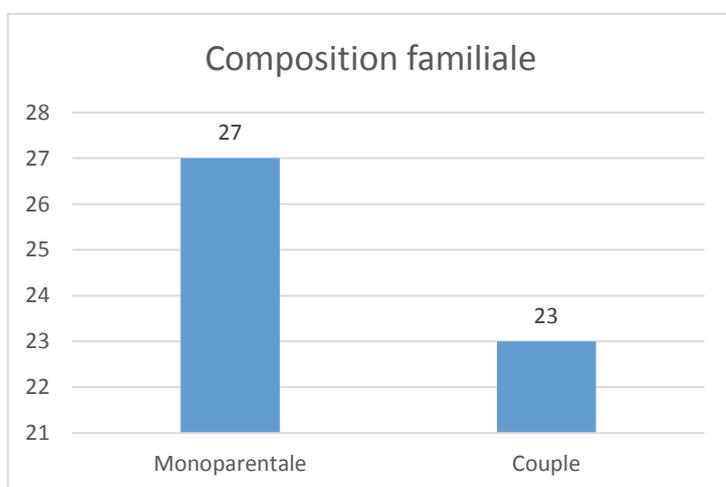
Au cours des quatre mois d'ouverture, nous avons accueilli une majorité de familles primo arrivantes. Nous constatons également la présence sur le dispositif d'enfants âgés de plus de 6 ans.

3.1 La Population :

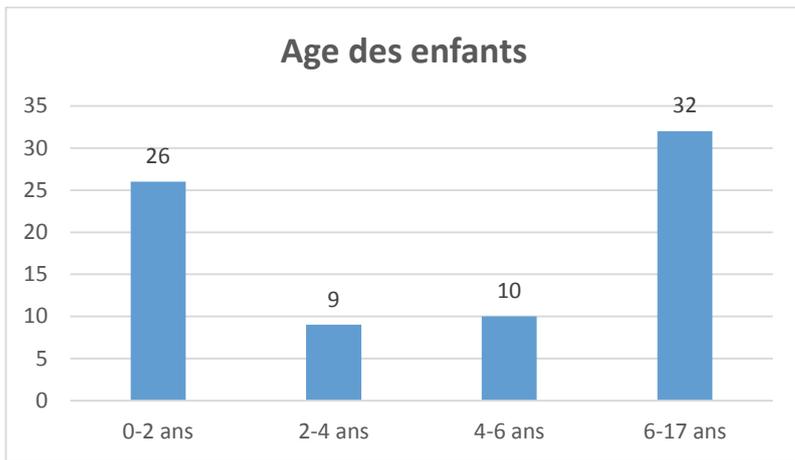
La population totale accueillie durant l'ouverture du dispositif est de **50 familles dont 5 femmes enceintes, soit 50 femmes, 25 hommes, 32 enfants de moins de 3 ans et 45 enfants de plus de 3 ans**. Cela représente également **22 nationalités différentes**.



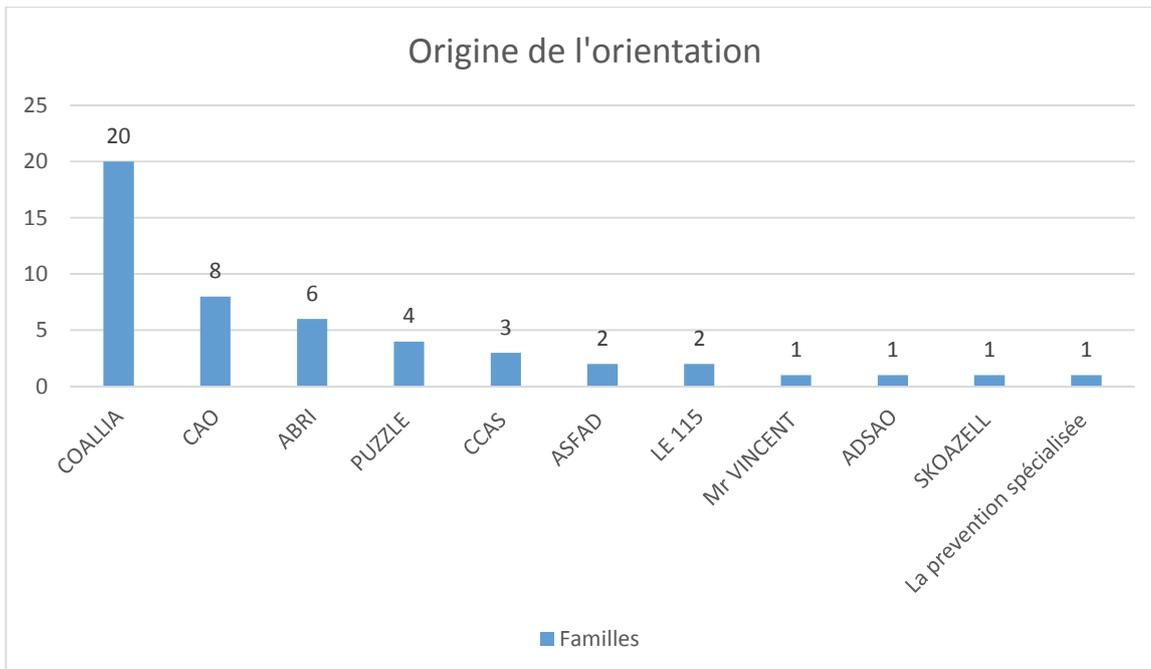
Le tableau ci-dessus permet de constater l'augmentation constante de la fréquentation depuis l'ouverture du 61. Sur l'hiver 2016/2017, nous comptabilisons **1 243 passages**. Ces données montrent également que le nombre de passages a donc plus que doublé par rapport aux années précédentes, voire triplé pour le mois de mars.



Nous comptabilisons quasiment autant de couples que de familles monoparentales présentes sur le 61 cette année.

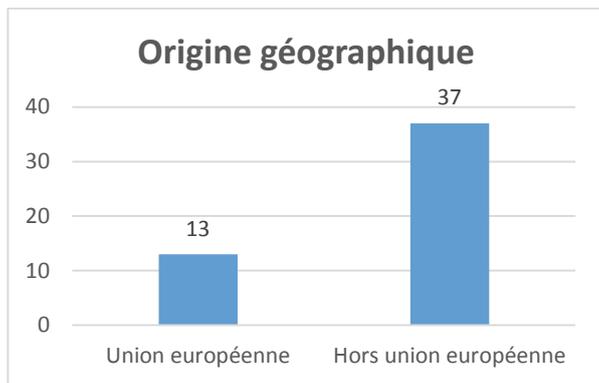


Cette année, sur le 61, nous avons accueillis **77 enfants, âgés de 3 mois à 17 ans**. La tranche d'âge la plus importante était celle des 6-17 ans (32 enfants). Cette donnée s'explique par la présence de nombreuses familles primo arrivantes dont les enfants ne sont pas encore scolarisés et de ce fait, davantage présents sur le dispositif. Nous avons été attentifs à ce que les enfants se sentent bien dans le lieu et en sécurité, à travers l'instauration d'un cadre, des repères et de la disponibilité de la part des professionnels. Nous avons pris le relais auprès des enfants quand il était nécessaire (fatigue du parent...) mais nous avons également pu créer des moments conviviaux entre parents et enfants.



Sur les 50 familles présentes, cette année, au 61, 20 ont été orientées par COLLIA, via son service SPA (plateforme d'accueil des demandeurs d'asile). Les autres prescripteurs principaux sont des services de la SEA 35 (CAO, ABRI, PUZZLE).

3.2 Les problématiques de la population :



Les familles accueillies sont majoritairement originaires, Hors Union Européenne, soit 74 % pour 26 % de familles issues de l'Union Européenne.

Les familles sont, soit en procédure de demande d'asile, sans papiers, venant d'avoir un récépissé d'un titre de séjour ou soit, elles sont en attente d'ouverture de droit.

Avant l'ouverture du 61, ces familles étaient en errance quotidienne dans la rue avec des enfants non scolarisés. La présence d'enfants limite l'accès aux services réservés aux adultes tels que PUZZLE, le restaurant social le perdu, la PAUSE... Plusieurs familles nous ont fait part de leurs réticences sur les accueils réservés aux adultes où elles peuvent se sentir en insécurité notamment par la forte présence masculine.

L'errance engendre une grande fatigue physique et psychologique autant chez les enfants que chez les adultes. Les parents sont dans l'inquiétude et le stress permanent quant à leurs devenir, celui de l'enfant et de leur situation sur le territoire français. Elles peuvent parfois évoquer un sentiment de culpabilité, se reprochant de faire vivre des conditions difficiles à leurs enfants.

Pour les familles ne maîtrisant pas la langue française, cette situation génère en plus un isolement, une perte de repère et une difficulté de compréhension des démarches nécessaires à effectuer.

3.3 Les besoins des usagers :

Les familles expriment le besoin d'être au chaud et de se poser. Elles souhaitent accéder à un lieu dédié à l'accueil de leurs enfants. Elles sollicitent du soutien dans les démarches et l'orientation. Elles ont fait part de leur souhait d'avoir un lien privilégié avec un travailleur social. Souvent, les familles ont évoqué le besoin de rencontrer et de partager des moments avec d'autres familles.

Cependant, les familles ont également exprimé la demande d'une ouverture du 61 durant toute l'année, avec une amplitude horaire plus large, le matin dès 9h et les après-midi à partir de 12h30 au lieu de 13h. En effet, ces horaires permettraient aux familles de se restaurer sur le temps du midi. Elles ont également formulé le besoin d'une ouverture les week-ends et plus particulièrement, le dimanche puisqu'aucun dispositif ni aucun lieu n'est ouvert et ne peut les accueillir ce jour-là. Elles se retrouvent alors sur l'espace public sans solution de mise à l'abri.

Les familles ont exprimé une forte demande concernant la possibilité de préparer des repas sur le lieu d'accueil. Ce besoin est effectivement formulé, par les familles hébergées à l'hôtel n'ayant pas les équipements nécessaires pour cuisiner. Nous avons constaté, lors des différents ateliers cuisine mis en place, que ceux-ci ont été grandement investis.

Le lieu d'accueil a également permis aux familles de laver leur linge et d'accéder à l'hygiène. Cependant les familles ont exprimé également le besoin de prendre des douches.

Le coin repos a été utilisé mais la configuration des locaux et l'importante affluence n'ont pas permis d'offrir un espace adapté et permanent. Les familles, souvent confrontées à la vie en collectivité, auraient besoin de plus d'espace d'intimité.

4. ACTIONS PROPOSEES PAR LE DISPOSITIF

4.1 Modalités de Fonctionnement

Présentation du fonctionnement du dispositif :

Le 61 a été ouvert du 5 décembre 2016 au 31 mars 2017, de 13h00 à 17h30, et du lundi au vendredi. L'accueil de jour a également accueilli des familles les week-ends de Noël et du nouvel an.

Nous avons répondu aux besoins des usagers notamment celle d'une mise à l'abri pendant la période hivernale.

Nous avons proposé une écoute active permettant aux usagés d'être soutenus et orientés dans leurs démarches. Les familles accueillies ont pu avoir accès à différents services sur le dispositif : accès aux sanitaires, coin change et à la machine à laver.

Nous avons privilégié un accueil chaleureux favorisant le lien social au sein même de chaque cellule familiale, mais également entre les familles ainsi qu'avec les professionnels. Nous avons instauré un cadre permettant à chacun de trouver sa place et aux enfants de se sentir en confiance dans ce lieu afin qu'il puisse évoluer (s'amuser, se mouvoir, se détendre, se reposer) en toute sécurité.

De plus, elles ont eu l'occasion de pouvoir réchauffer leur repas et de se restaurer au sein du lieu. Elles ont pu bénéficier d'un espace dédié aux familles avec enfants. Durant le temps d'accueil, les familles ont eu un accès aux espaces détente : coin salon, WIFI, télévision...

Les moyens humains :

L'équipe se compose de trois travailleurs sociaux, deux moniteurs éducateurs et une éducatrice de jeunes enfants, équivalent à 2,10 ETP.

Les professionnels disposent de 5,30 h hebdomadaire dont 1h périphérique à l'accueil des familles. Ce temps est utilisé par la mise en place et le rangement quotidien des services et des espaces proposés par le 61 mais également un temps dédié aux transmissions.

Les moyens matériels :

L'accueil de jour est situé au 61 rue Papu, dans les locaux de l'ABRI, et s'organise ainsi :

- Un hall d'entrée avec bureau d'accueil et sanitaires avec coin change pour les bébés
- Deux salles communes avec espace enfants et détente (coin lecture et TV)
- Un accès à la Wifi
- Un espace plonge et réfrigérateur
- Un sous-sol permettant le stockage de matériel et la réserve de la banque alimentaire.

Pour l'aménagement de l'espace, des meubles, matériels de puéricultures et jouets ont été récupérés de l'année précédente. De plus, nous avons également sollicité de nouveau les partenaires afin de répondre aux besoins des familles (vêtements, matériel de puériculture...) :

- Des jeux, jeux premiers âges, jeux de société et jouets variés
- Des matelas permettant le repos des enfants et des adultes
- Des produits d'hygiène
- Des livres
- Des ustensiles de cuisine, un four et deux plaques de cuisson (pour réchauffer la nourriture et mettre en place des ateliers cuisine)
- Des poussettes ...

Nous avons été dotés d'une caisse de fonctionnement nous permettant d'effectuer des achats pour du matériel d'activités (arts plastiques, atelier cuisine, jeux de société)...

Les familles ont également eu accès à une machine à laver et à un sèche-linge.

Les pratiques, méthodes, outils :

Lors du premier accueil, après des présentations mutuelles, nous invitons les familles accueillies à découvrir les locaux. Nous prenons ensuite un temps avec celles-ci nous permettant de faire un point global sur leurs situations concernant l'hébergement, l'accès aux soins, la scolarité, l'arrivée à Rennes, la provenance géographique, l'âge des enfants.... Puis, nous leur transmettons les informations concernant les prescriptions caritatives dont elles peuvent bénéficier. Pour cela, nous nous appuyons sur un document appelé « Fiche information famille ». Suite à ce premier temps, nous présentons les services et les actions proposées par l'accueil de jour en nous appuyant sur le règlement intérieur, disponible en différentes langues (anglais, espagnol, français). Une fois ces informations transmises, nous proposons aux familles d'investir le lieu et de boire un café ou un thé par exemple.

Rapidement des demandes de la part des familles émergent, souvent liés à des besoins primaires, comme la nécessité de boire et de manger, de trouver un lieu pour dormir... C'est à partir de ces demandes que nous pouvons orienter vers les différents partenaires locaux par le biais du plan de la SIAO, récapitulant les différents lieux d'accueil proposés.

Si les familles n'ont pas encore de solution d'hébergement, nous pouvons nous mettre en relation avec le 115 ou Coallia afin de communiquer les informations et nous assurer qu'une prise en charge est en cours. Ensuite, nous orientons la famille vers son lieu d'hébergement, ce qui demande parfois un travail de traduction, de don de plan et des recherches d'itinéraires concernant les transports en communs.

Nous sommes attentifs à ne pas submerger les familles d'informations et nous tentons de répondre, dans un premier temps, à leurs premiers besoins. Ce sont les futurs passages de la famille sur le dispositif qui nous permettront de constater si les familles ont intégré le fonctionnement de l'urgence social. Nous prenons donc le temps de reformuler et si besoin d'étoffer ce que nous leur avons transmis.

Afin de pouvoir quantifier et qualifier les actions mises en œuvres au 61, nous avons utilisé un outil que nous appelons « Tableau de situation des familles » où nous renseignons la composition des familles, le statut administratif, l'origine géographique ainsi que le nombre total de passages pour chaque famille. Nous avons également renseigné chaque jour un « Etat des présences » où nous indiquons le nombre de personne accueillies (adultes et enfants), les services utilisés (alimentation, hygiène), les orientations vers les partenaires mais également les diverses activités proposées aux enfants et aux familles. Tous ces éléments sont transmis, chaque semaine, au SIAO.

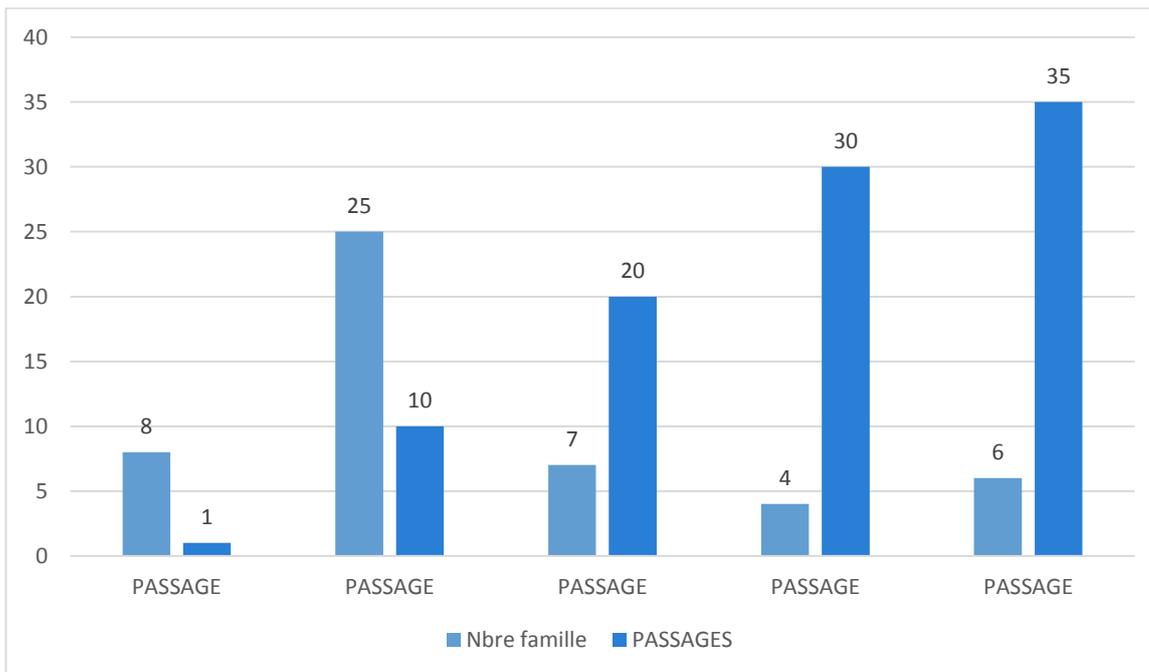
Nous avons dû faire preuve d'adaptabilité en proposant diverses activités adaptées aux âges des enfants :

- Dessins
- Jeux de sociétés (dobble, uno, puzzle, dessiné c'est gagné.)
- Jeux d'éveil
- Arts plastiques (gommettes, peinture, coloriage, paper toy, fresque commune)
- Jeux libres
- Jeux au parc (badminton, football...)
- Activités festives (pêche à la ligne)
- Jeux de constructions (kappla, playmobil...)
- Film d'animation avec popcorn
- Atelier de cuisine / célébration d'anniversaire
- Temps d'animations (lectures, comptines...).

Sur les 91 jours d'ouverture du 61, les services suivant ont été fournis :

- Les équipements de la cuisine comme le micro-onde ont été utilisés 60 jours
- Le coin repos a été utilisé 25 jours
- Nous avons effectué 230 machines à laver soit l'équivalent en sèche-linge
- La table à langer a été utilisée 38 jours
- Nous avons distribué des collations sur 61 jours
- Nous avons réalisé 9 ateliers cuisine.

Nombre de familles et de passages par famille



Le tableau ci-dessus représente le nombre de passages par ménage sur le dispositif le 61. Seulement 8, ne sont venues qu'une seule fois. 25 familles sont venues entre 2 et 10 fois. On perçoit ici que le 61 a pu répondre à des attentes différentes des familles, certaines avaient besoin d'être mise à l'abri, le temps de clarifier leur situation, et pour d'autres, elles ont réellement trouvé un espace de repos et d'écoute qu'elles ont mobilisé tout au long de cette campagne hivernale.

Le partenariat

Depuis l'ouverture du 61, nous avons été en lien permanent avec de nombreux partenaires et le réseau de l'urgence sociale. Ce lien nous a permis de transmettre des informations sur les familles accueillies sur le dispositif mais aussi de mieux comprendre leurs situations afin de les aider dans leur orientation.

Par exemple, nous nous sommes mis en relation avec le dispositif SKOAZELL afin d'avoir des précisions sur une situation d'une personne accueillie. Nous avons pu lui confirmer qu'elle pouvait bénéficier d'une aide financière, et ainsi, nous avons pu l'orienter de nouveau vers le service compétent.

Santé	-Réseau louis Guilloux -SOS médecin -Urgence pédiatrique -EMPP	-Urgence, Hôpital de Ponchailloux -Médecins de ville -PMI	-PASS -Puzzle -CMPP
Accès aux droits	-CAO -Secours populaire -CDAS Kleber	-PADA-SAO -Croix rouge -Préfecture	-MRAP -UAIR
Logement/ Hébergement	-115 -AFSAD -CHU Vitré, Fougère	-CAO -HLM -Ville de Rennes	-CADA -Le phare
Accueil de jour Mise à l'abri	-Secours populaire -Restos du cœur	-Secours catholique -Croix rouge	-La pause -Champs libre
Aide alimentaire	-Restaurant social le perdit	-Resto du cœur	-Croix rouge
Accompagnement social	-PADA SAO	-CAO	-CDAS Kleber
Hygiène	-Puzzle	-Secours catholique	
Enfance Famille	-Haltes garderies -Inspection académique	-PMI -Planning Familial	-CIO
Culture	-Langue et communication -Secours catholique	-Restos du cœur -Champs Libre	-Secours populaire -Carte sortir

* L'équipe de prévention spécialisée Le Relais a été également un partenaire actif auprès d'adolescents présents sur le dispositif.

4.2 Les Limites de nos actions :

Un coin repos a été aménagé au sein de l'espace. Cependant, la configuration des lieux n'offrait pas suffisamment d'intimité aux familles alors qu'elles sont souvent confrontées à la vie en collectivité.

De plus, le rythme des familles et la tranche d'âge des enfants étant différents (3 mois à 17 ans), elles ne présentaient pas les mêmes besoins. Par exemple, elles ne se restauraient pas toutes en même temps.

La pièce consacrée au repos est attenante à la cuisine et engendre des passages permanent. Cette configuration ne nous permettait pas d'offrir un cadre d'apaisement et de repos total pour les familles et leurs enfants.

De plus, le partage du lieu avec le CHU l'ABRI nous obligeait constamment à réaménager l'espace, ce qui n'a pas permis aux enfants d'investir totalement les lieux.

A de nombreuses reprises, les familles nous ont sollicités pour avoir accès aux équipements de la cuisine (plaques électriques et four) afin de cuisiner les produits récupérés auprès d'associations caritatives (dons alimentaires de produits frais). En effet, étant hébergées dans des chambres d'hôtel, elles ne peuvent pas cuisiner. Les locaux peu adaptés, ne nous ont pas permis de répondre favorablement à leurs besoins. Néanmoins, plusieurs ateliers cuisine (repas, goûter d'anniversaire...) ont été mis en place. Ces moments étaient riches en convivialité, en échanges, en partage et nous ont permis de favoriser les relations entre les familles ou avec les professionnels présents.

En ce qui concerne cette thématique de l'alimentation, nous avons pu faire le constat que, malgré nos conseils et nos orientations, les familles ne souhaitaient pas se rendre au restaurant social le Fourneau. En effet, l'organisation de la distribution des repas pour les familles dans ce lieu ne leur paraît pas satisfaisante (pas de possibilité de faire entrer les enfants).

Les familles accueillies ont également exprimé la nécessité de prendre des douches mais l'accès étant interdit aux étages, nous n'avons pas pu répondre à ces demandes.

La situation administrative de certaines familles limite l'accompagnement social et l'accès aux droits (titre européen ou sans titre de séjour). Dans ce cas, ces familles supportent des conditions de vie très difficiles. Les demandes sont très vastes et de ce fait, les possibilités d'orientation sont restreintes ou inexistantes, comme par exemple : le besoin de s'alimenter, les inquiétudes et le questionnement relatif à des démarches administratives et/ou juridiques (violences, divorces...), les difficultés à ouvrir un compte bancaire destiné à recevoir les bourses d'étude... Certaines familles n'arrivent pas toujours à obtenir du matériel de puériculture et de l'alimentation pour les enfants en bas-âge (couches, petits-pots, lait croissance...).

Les familles auraient souhaité que le dispositif soit ouvert toute l'année et sur une amplitude horaire plus large. Malgré le fait qu'elles étaient informées que le 61 n'était ouvert que ponctuellement, à l'approche de la fermeture, de nombreuses familles ont exprimé leur angoisse, leurs inquiétudes pour la suite. Elles nous ont fait part de l'intérêt, voire de l'attachement qu'elles ont eu pour le lieu et les services qui y étaient proposés.

5. PRESENTATION DE SITUATION

5.2 Situation 1 :

La famille C est arrivée, le 18 décembre 2016, sur le dispositif du 61, orientée par le Service Premier Accueil de Coallia. Les enfants paraissent extrêmement fatigués. De nationalité kurde, la famille est composée de quatre enfants âgés de 2, 5, 7 et 10 ans et deux parents. Ils sont sur le territoire français afin de déposer une demande d'asile, fuyant leur pays en état de guerre.

La famille ne comprend ni le Français ni l'Anglais. Ils sont accompagnés d'un homme qui traduit les propos.

Nous avons installé la famille dans les lieux afin de connaître leur situation. Monsieur serait présent sur le territoire français depuis deux ans, sa demande d'asile ayant été rejetée. Sa femme et ses quatre enfants viennent d'arriver sur Rennes. La famille a passé la nuit dehors et ils n'ont rien mangé depuis la veille.

Au vu de leur état de santé préoccupant, nous avons d'abord répondu à leurs besoins primaires. Nous leur avons proposé un repas chaud tout en nommant le caractère exceptionnel de ce repas.

Nous apprenons que la fille aînée est gravement malade. Elle a été opérée d'un cancer de l'œil en Turquie et elle demeure sans suivi médical depuis leur départ du Kurdistan. Nous leur installons un matelas pour que les enfants puissent se reposer. Nous orientons la famille vers le réseau Louis Guilloux en prenant rendez-vous avec eux et vers l'infirmière de Puzzle que nous avons contactée. Nous transmettons également les numéros d'urgence 112.

La famille n'a aucun endroit de mise à l'abri pour les nuits à venir. En lien avec notre responsable de service, nous contactons le 115. La famille n'est pas connue par le service et elle sera orientée vers un hôtel pendant 5 nuits. Nous transmettons l'adresse de l'hôtel, le plan et le trajet de bus.

Suite à ce premier accueil, la famille est venue tous les jours, pendant deux mois et demi. Nous avons pu constater que l'accueil du 61 a été un lieu ressource pour cette famille non francophone qui ne connaissait pas le système de l'urgence.

Au fur et à mesure de leurs passages, une relation de confiance s'est instaurée ; des besoins et des demandes ont pu émerger. Nous avons orienté la famille vers les divers dispositifs compétents et nous avons pu les soutenir dans leurs démarches administratives, telles que l'inscription scolaire des enfants, les prises de rendez-vous administratifs... Nous avons remarqué leur difficulté à comprendre le cadre et le fonctionnement du système de l'urgence. Grâce à la continuité de l'accueil proposé par le 61, nous avons expliqué, autant de fois que nécessaire, le sens des démarches, notamment concernant la demande d'hébergement vers le 115, jusqu'à ce que les parents puissent, par eux-mêmes, solliciter ce service. Nous avons constaté le nombre conséquent de rendez-vous (santé, préfecture, scolarité...) qu'avait la famille et nous avons donc soutenu les parents en les aidant à organiser leur planning.

Le 61 a permis aux parents de trouver un lieu adapté et sécurisé pour leurs enfants, en proposant des activités permettant, dans un premier temps, aux parents de se reposer puis, dans un second temps, d'instaurer des moments conviviaux en famille (ex : préparation d'un repas). Ces activités ont également permis aux enfants de trouver des moments d'apaisement.

Au cours des mois, nous avons pu constater un détachement progressif du 61, démontrant ainsi que le relais avait été bien transmis et que les informations étaient été intégrées.

5.2 Situation 2 :

Madame B et son fils N arrivent sur le 61, le 23 décembre 2016. Mme est originaire de Tchétchénie et a un statut de réfugiée en Norvège. Elle parle le russe et est non-francophone.

Elle est accompagnée par la directrice de l'école de son fils afin de nous communiquer des premières informations sur la situation de la famille. En effet, la situation administrative de Mme est complexe. Elle a dû fuir le pays dans lequel elle s'était réfugiée pour des violences graves et demande la protection de l'état Français. Elle est accompagnée dans ses démarches juridiques par une association mais ne bénéficie d'aucun accompagnement social. Lors des premiers passages, Madame semble en souffrance et exprime un réel mal être. Nous tentons d'aller vers elle, sans être intrusif et en lui laissant le temps de prendre ses repères. Mme doit renouveler régulièrement sa demande d'hébergement d'urgence. Ne sachant pas où elle va dormir d'une semaine sur l'autre, cette situation génère beaucoup de stress chez cette mère isolée qui paraît déjà bien fragilisée. Elle nous sollicite afin de l'aider dans sa demande d'hébergement auprès du 115.

Nous constatons sur le collectif que l'enfant joue avec les autres mais peut parfois crier ou pleurer sans que nous en déterminions la cause. Ces comportements semblent étonner les autres enfants présents sur le dispositif. Mme revient vers nous avec un courrier de la MDPH et nous met en lien avec la directrice de l'école qui nous explique que l'enfant de Mme B présente des troubles, montre des difficultés dans les apprentissages et qu'un dossier d'aide à la scolarité pour l'enfant a été déposé. Après discussions en réunion d'équipe, nous décidons de contacter le Réseau Louis Guilloux qui nous confirme suivre l'enfant et sa mère. Nous communiquons cette information à la PASS qui nous indique avoir déjà alerté le 115 sur la vulnérabilité de cette famille. Nous contactons donc le 115 afin de communiquer ses informations et faire un point sur la situation.

Au fur et à mesure de ses passages, nous passons beaucoup de temps à échanger car Mme est non-francophone. Nous utilisons donc des sites de traduction et un clavier Cyrillique en ligne pour communiquer. Cette démarche prend du temps mais nous arrivons malgré tout à orienter Mme, notamment vers Skoazell ou vers les associations caritatives, pour activer les droits de cette famille. Par ailleurs, nous aidons progressivement Mme à s'autonomiser dans sa démarche vers le 115 liée à sa demande d'hébergement.

Mme est ensuite admise dans un centre d'hébergement pour femme victime de violence. Cette orientation permet de stabiliser la situation de la famille et cette mère, avec son enfant en situation de handicap, sont ainsi moins isolés. Nous nous sommes mis en relation avec le CHRS afin de communiquer les informations en notre possession (situation administrative, démarches engagées...). Mme semble moins angoissée. Elle passe plus de temps sur l'espace collectif du 61, elle accepte de s'asseoir et de boire un café. Elle participe à un atelier relaxation et accepte de se faire masser les mains. Après son admission dans une structure plus adaptée, Mme repasse quelques fois sur le 61, notamment pour laver son linge. Puis progressivement, Mme ne fréquente plus l'accueil de jour et nous considérons alors que le relais a été effectué.

6. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2017

Depuis le printemps 2015, le pôle Précarité Insertion est réparti en deux missions (mission Accueil /Veille Sociale et mission Hébergement/Logement), chacune encadrée par un Responsable de Service.

2016 a permis à l'ensemble des dispositifs de la mission Accueil/Veille Sociale de réfléchir à ses pratiques, notamment autour de la notion d'accueil, au moment des réunions de mission.

Le Pôle Précarité Insertion s'est également engagé dans de nombreux travaux, comme la mise en conformité avec la loi de 2002/2, le COPIL CPOM, la gestion de situations difficiles et complexes avec les usagers, la démarche qualité et le projet de pôle, démarches qui seront poursuivies, voire finalisées pour certaines en 2017.

L'ensemble de ces travaux a permis une meilleure interconnaissance de tous les dispositifs et le développement de partenariats internes au pôle. Cette dynamique renforce également l'identité du Pôle, encore en construction, et des synergies entre les services et les travailleurs sociaux.

L'accueil de jour, le 61 a ouvert, pour la première fois, lors de la campagne hivernale 2013/2014. Ce dispositif est aujourd'hui très bien repéré par les autres partenaires. Il permet une mise à l'Abri des familles qui arrivent ou qui sont sur le territoire de Rennes et qui ne sont pas encore prises en charge. Nous voyons d'ailleurs que la plateforme d'accueil des demandeurs d'asile de COALLIA a pu se saisir efficacement de cette proposition.

Le 61 a également offert la possibilité à des familles en hébergement précaire (places hôtelière ou les CHU rennais qui sont fermés en journée) de trouver un lieu de repli.

Les services les plus utilisés sont les machines à laver, l'espace-repos et les entretiens avec les professionnels. Au cours de ces entretiens, les travailleurs sociaux proposent une écoute, une aide à la compréhension dans les démarches et dans les orientations vers les partenaires.

Les familles qui sont venues au 61 cet hiver nous ont dit avoir trouvé un espace bienveillant qui vient répondre à un besoin d'apaisement au regard de leur situation. Nous ne pouvons que préconiser le maintien de ce dispositif, voire une extension sur toute l'année. De plus, les familles ont pu exprimer un réel besoin d'accéder à des services d'hygiène (douches) et à la possibilité de réaliser des repas.

ANNEXES



Organigramme fonctionnel
Mis à jour le 13/04/2017

