



PUZZLE

Rapport d'Activité 2016

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.	PRESENTATION DU PPI.....	3
	1.1 Présentation du P.P.I.....	3
	1.2 Organigramme.....	3
2.	PRESENTATION 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 2016	6
	Introduction	6
	3.1 La Population.....	7
	3.2 Les problématiques de la population.....	9
	3.3 Les besoins des usagers	10
4.	ACTIONS PROPOSEES PAR LE DISPOSITIF	12
	4.1 Modalités de Fonctionnement.....	12
	4.2 Les Limites de nos actions	14
5.	PRESENTATION DE SITUATION	15
	5.2 Situation 1.....	15
	5.2 Situation 2.....	15
6.	ACTIVITE DE LA PERIODE HIVERNALE 2016 - 2017	17
	Introduction	17
	6.1 La Population et la fréquentation	17
	6.2 De l'intérêt d'une ouverture de PUZZLE les matins toute l'année.....	19
	6.3 Situation.....	19
7.	CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2016	21
	ANNEXES.....	22

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

Ouvert le 11 juillet 2000, à l'initiative d'un ancien de la rue, Puzzle est un accueil de jour pour personnes majeures sans domicile fixe. Il a pour mission d'accueillir dans l'anonymat, d'informer et d'orienter les personnes accueillies, et de permettre un accès facilité à des services d'hygiène et de soin. C'est également un lieu d'accueil informel et convivial permettant aux personnes de se ressourcer.

Fondé sur les principes de « l'aller-vers » et de la libre adhésion, Puzzle est un lieu d'accueil dit à « bas-seuil d'exigences » : les personnes n'ont pas à fournir de justificatifs ou à adhérer à un accompagnement pour entrer dans les lieux. Trois règles sont posées : le respect du lieu, des personnes, ainsi qu'une interdiction de consommer des produits psychotropes.

La convention autorisant le fonctionnement de Puzzle a été signée le 10 octobre 2000, elle a toujours cours aujourd'hui.

2.2 Le Public cible

Puzzle est un accueil de jour pour personnes majeures sans domicile fixe, sans ressources ou ayant peu de ressources.

2.3 Les Principes

Puzzle a pour principe d'accueillir toute personne majeure en respectant son anonymat. L'accueil se fait sans aucune discrimination ni jugement, le but étant de considérer chaque personne en fonction de son histoire, sa personnalité, sa problématique.

Les objectifs de Puzzle sont les suivants :

- Accueillir chaleureusement
- Mise à disposition de service d'hygiène (douches, machines à laver et produits d'hygiène)
- Favoriser les échanges informels et spontanés
- Mettre en confiance et rassurer
- Veillez au bien-être général en médiatisant les relations
- Créer et restaurer du lien social
- Informer et orienter
- Stimuler et élaborer des projets individuels et collectifs
- Générer de la convivialité
- En lien avec le point santé, proposer un accompagnement vers le soin.

2.4 Présentation des actions mises en œuvre

En 2016, Puzzle est ouvert au public, tous les jours, sauf le lundi, du mardi au dimanche, de 13h45 à 17h45, ainsi que les jours fériés.

A compter du 1^{er} décembre, nous avons également ouvert Puzzle, le matin, dans le cadre du plan hivernal, du mardi au vendredi, de 9 heures à 12 heures.

L'accueil des personnes est réalisé par deux professionnels au minimum, parfois trois (deux professionnels éducatifs et une professionnelle de santé). En octobre 2016, un mi-temps de moniteur éducateur est venu renforcer l'équipe éducative, ce qui a permis d'avoir trois professionnels présents, très régulièrement.

Pour entrer dans Puzzle, il est nécessaire de sonner au portail qui donne accès sur la cour, pour qu'un professionnel vienne ouvrir la porte. Ce protocole permet un premier échange afin d'identifier rapidement la manière dont la personne se présente, et également, un état de bien-être ou de mal-être. Ce temps permet également de raccompagner personnellement chaque personne. Parfois, c'est le seul moment d'échange avec la personne accueillie.

Puzzle propose des services d'hygiène grâce à cinq douches hommes et une douche femme ainsi que trois machines à laver et trois sèche-linges. De plus, nous mettons à disposition des usagers des produits d'hygiène et une tondeuse pour les cheveux.

Lorsqu'une personne arrive pour la première fois, une présentation du lieu et des règles est réalisée systématiquement. C'est à ce moment que le prénom ou le surnom de la personne est demandé ainsi qu'une année de naissance, une ville ou un pays d'origine. De cette manière, il est possible d'identifier et de comptabiliser le public de Puzzle. Une boisson chaude est ensuite offerte et les échanges peuvent alors se poursuivre entre la personne et le professionnel.

L'équipe est disponible pour répondre aux questions et aux besoins exprimés par les usagers. L'écoute et l'observation sont primordiales pour tenter d'apporter un soutien à ces personnes qui très souvent souffrent d'exclusion sociale, familiale et professionnelle. Tous ces échanges permettent de guider, motiver et orienter vers les services compétents.

Grâce à la présence de l'infirmière du Point santé, Puzzle est identifié comme un lieu permettant un accès à la santé.

A travers les permanences des structures et les actions élaborées avec nos partenaires, l'équipe crée ou restaure un lien social et parfois amorce un travail sur la vie en société. Ces actions peuvent être à l'initiative de l'équipe mais aussi des personnes accueillies.

Le dimanche et les jours fériés, nous avons parfois pu proposer un goûter. Ce temps a été, avant tout, un temps d'échange convivial où usagers et professionnels se retrouvaient autour d'une grande table à partager café et viennoiseries. Il s'agissait d'un espace participatif où usagers et professionnels « faisaient ensemble ». Les personnes apportaient parfois de quoi alimenter le goûter, elles disposaient les tables et débarrassaient. Ce moment était très apprécié des usagers car Puzzle est la seule structure ouverte les dimanches et jours fériés, ainsi ils pouvaient se restaurer et partager un moment favorisant une ambiance de week-end. Cette activité a toutefois été arrêtée à la fin de l'année, suite à une décision de l'équipe. Plus que de la convivialité, ce temps était repéré comme un vrai repas et les attentes des usagers n'étaient plus compatibles avec le fonctionnement du lieu.

3. ACTIVITE DE L'ANNE 2016

Introduction

En 2016, La fréquentation de Puzzle est en nette augmentation. Il s'agit le plus souvent d'hommes, plutôt jeunes et d'origine étrangère.

Depuis octobre, l'équipe a été renforcée par un 0.5 ETP, ce qui a permis à l'équipe d'être plus disponible pour les personnes accueillies. Cette année, l'équipe s'est stabilisée et a pu développer davantage de cohésion dans les pratiques éducatives.

Comme prévu dans les perspectives 2016, Puzzle n'ouvre plus le dimanche matin mais le dimanche après-midi.

Cette année a également été marquée par la semaine des accueils de jour, organisée par la FNARS et la Fondation Abbé Pierre. Le but de cet événement était de faire découvrir les accueils de jour en France. Une porte ouverte a donc été organisée à Puzzle, au mois d'octobre. A cette occasion, des ateliers d'écriture autour de différents thèmes ont été proposés. Cette activité a été, au-delà de nos attentes, très investie par les usagers. Des récits de vie bouleversants, des dessins parlants retraçant des parcours de vie ont illustré la parole des usagers lors de cette journée porte ouverte. De plus, des usagers volontaires ont pu présenter le lieu aux nombreux visiteurs (professionnels, voisins, administrateurs, partenaires...).

Cet événement a également permis aux professionnels de s'investir dans des manifestations telles qu'une rencontre régionale et nationale.

Par ailleurs, suite à des violences liées à une sur fréquentation du lieu, la direction a choisi de fermer la structure à plusieurs reprises cette année. Depuis, l'équipe a choisi de limiter au maximum la capacité du lieu à 30 personnes en même temps. Cette organisation permet aux travailleurs sociaux de réaliser les missions initiales, de pouvoir prendre du temps avec les usagers demandeurs et de ne pas être uniquement reconnu comme prestataire de service (douche, machine à laver) mais comme un service éducatif. Cela préserve donc l'ambiance de repos, la disponibilité des professionnels plus à l'écoute des usagers et favorise les échanges ainsi que l'orientation vers les dispositifs adaptés.

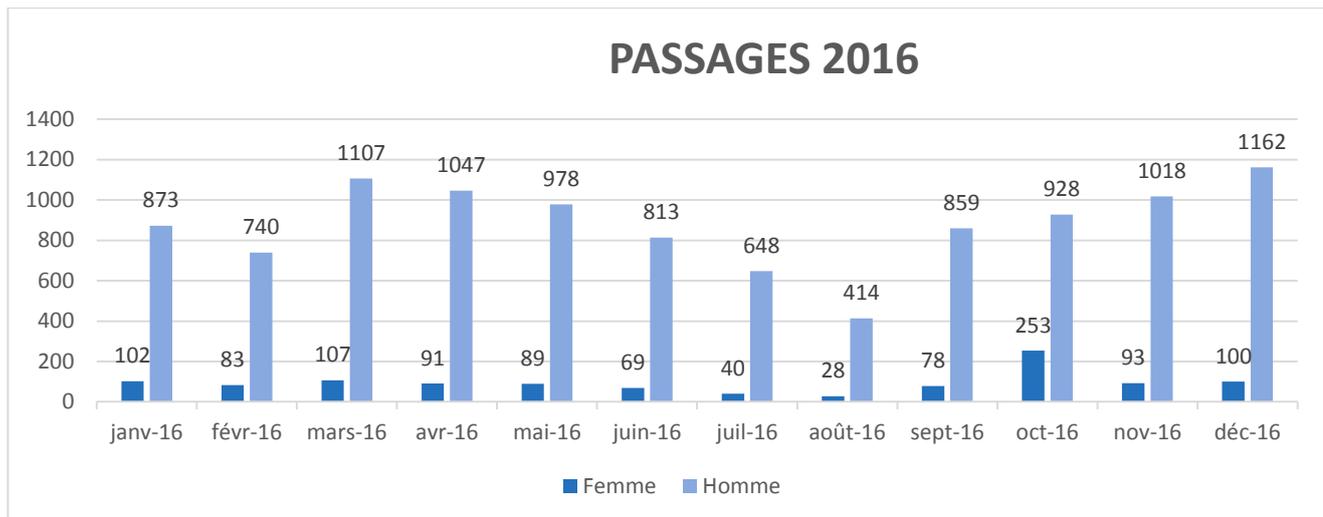
Parallèlement, l'équipe a réorganisé les espaces communs, avec une mise à disposition des serviettes, peignoirs, et de certains produits d'hygiène. Cette réorganisation a permis aux professionnels de se libérer de certaines tâches et de responsabiliser les usagers. Auparavant, Puzzle disposait de 3 douches femmes et 3 douches hommes. Puisque peu de femmes sont accueillies et que l'attente aux douches était source de conflit chez les hommes, 2 douches femmes ont été réattribuées aux hommes. L'unique douche femme est désormais fermée à clé afin que les hommes ne l'utilisent pas. Cet espace est plus adapté car il comprend une douche, une toilette, un lavabo et un miroir.

Pendant la période hivernale, Puzzle a étendu ses plages horaires au matin. Trois moniteurs éducateurs ont été recrutés pour assurer ce service. Ces horaires ont permis aux usagers qui ne fréquentaient plus les lieux de revenir et d'y trouver plus de calme, du fait du nombre moins important de personnes présentes que les après-midi.

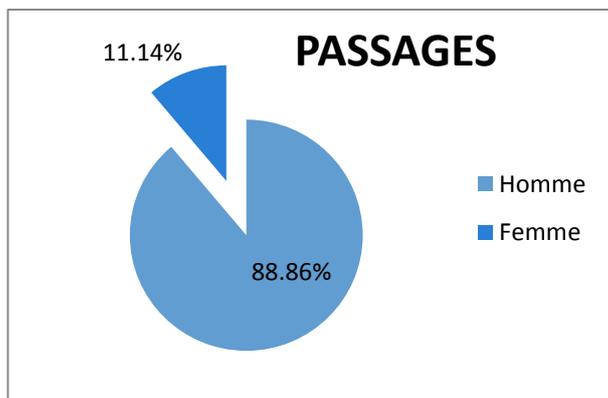
Le café citoyen de Puzzle s'est développé. Un représentant a été élu par les usagers. Il permet de rapporter leur parole, de proposer des idées pour améliorer le fonctionnement du lieu, d'en débattre en présence du responsable de service qui apporte une réponse.

3.1 La Population

Présentation des caractéristiques de la population et des passages sur le plan quantitatif et qualitatif

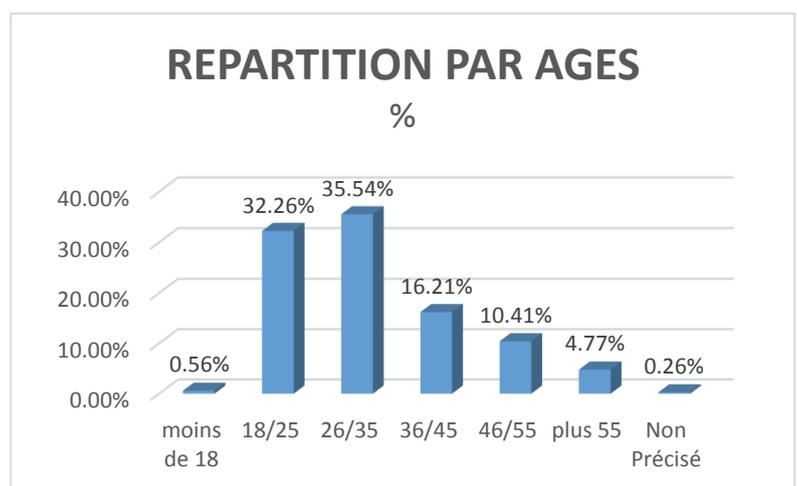


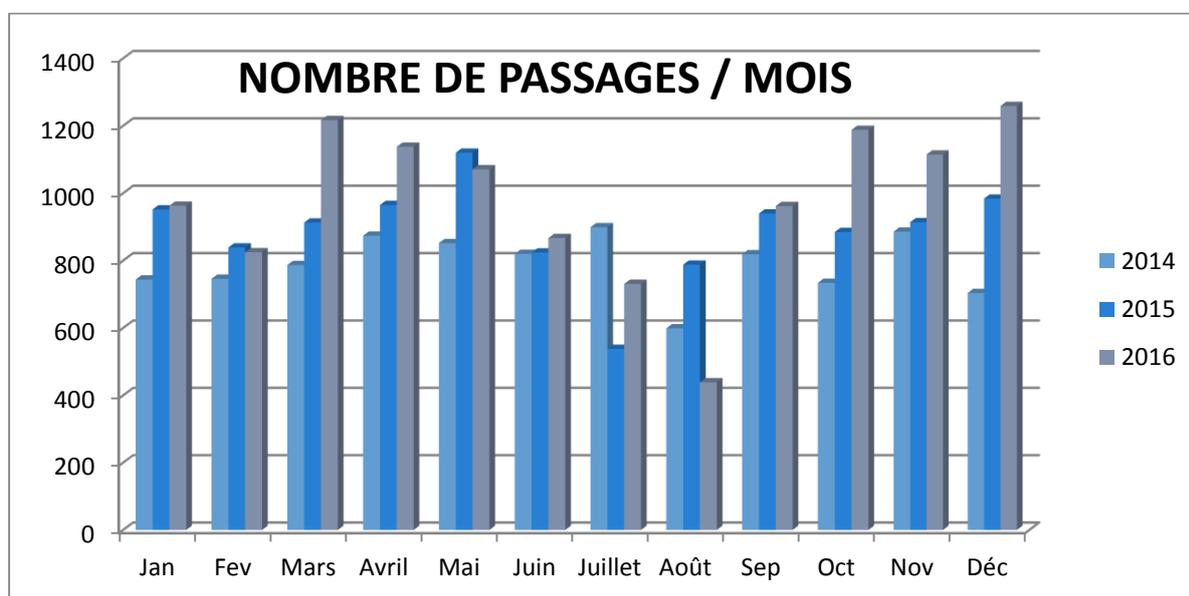
Le nombre de passages est en augmentation en 2016 avec des pics de fréquentation au printemps et à l'automne. Les baisses de fréquentation en juillet et août correspondent à une fermeture suite à des violences et à la fermeture annuelle.



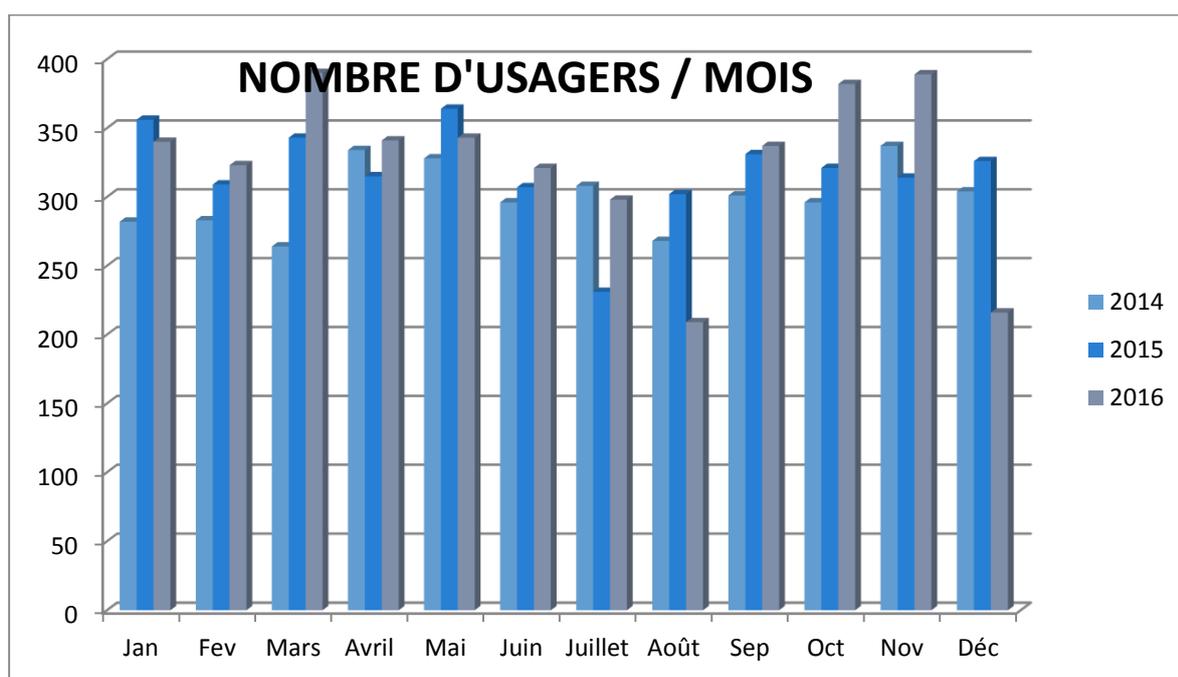
En 2016, **89 % des passages du public de Puzzle sont réalisés par des hommes**, ce qui représente une augmentation par rapport aux années précédentes

En 2016, les moins de 35 ans sont majoritaires. **Le nombre de jeunes âgés de moins de 25 ans est en nette augmentation** puisqu'il ne représentait que 27 % de la population accueillie sur Puzzle en 2015, contre 32 % en 2016.



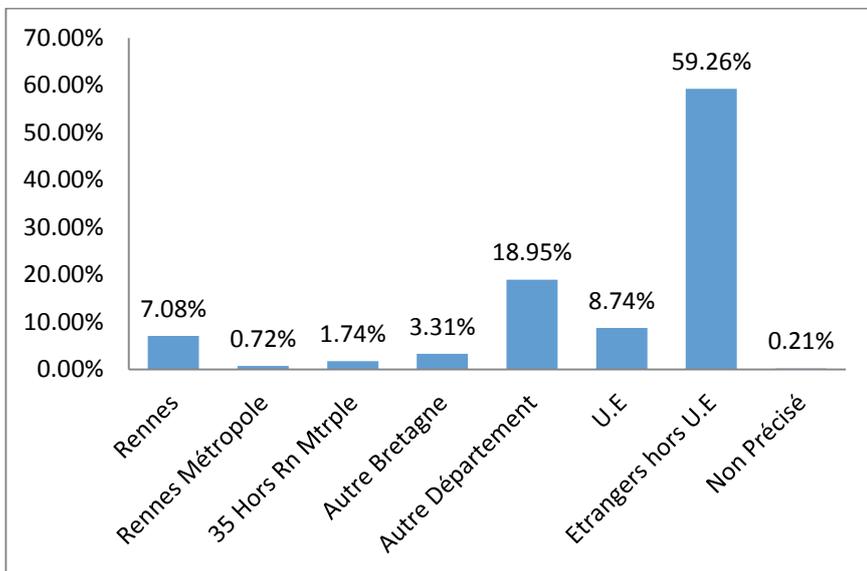


En 2016, l'augmentation des passages sur Puzzle a été considérable (+ 1 000 passage en plus par rapport à 2015). Nous comptabilisons effectivement près de **12 000 passages** sur le lieu d'accueil, alors qu'en 2015, nous en avons comptabilisé 11 000. De fait, il n'est pas rare, certains après-midis de compter jusqu'à 60 passages. La baisse de la fréquentation en juillet et en Août est due à notre fermeture estivale, et l'augmentation de décembre correspond à l'ouverture matinal du plan hivernal.



Le nombre d'utilisateurs différents accueillis sur Puzzle est moindre, chaque mois, (environ 324 en moyenne) que le nombre de passages recensés (environ 981 en moyenne) ce qui est une augmentation significative par rapport à 2015 (92 personnes de plus en moyenne). En effet, les utilisateurs peuvent tout aussi bien ne venir qu'une seule fois sur le dispositif comme ils peuvent également être accueillis à plusieurs reprises. Il n'est effectivement pas rare de constater que sur une période déterminée (quelques semaines), nous pouvons accueillir la même personne chaque jour, notamment durant l'hiver.

En 2016, **1 695 personnes différentes sont venues à Puzzle**. Le nombre d'utilisateurs a donc également augmenté puisque nous en avons comptabilisé 1 553, en 2015, ce qui représente une augmentation de près de + 10 % sur l'année.



En 2016, les personnes nées à l'étranger hors union européenne représentent 59 % des personnes accueillies.

En 2015, elles ne représentaient que 46% des usagers.

Contrairement aux personnes nées en France qui représentent 32 % du public accueilli en 2016, par rapport à 44% en 2015.

3.2 Les problématiques de la population

Toutes les personnes accueillies à Puzzle sont porteuses d'une souffrance. Les problématiques sont complexes et rarement attribuables à une seule cause. Nous accueillons des personnes pouvant souffrir de troubles psychiques, psychologiques ou relationnels. Pour beaucoup, les parcours de vie sont souvent « cabossés », fait de carences affectives et éducatives dans l'enfance et cumulant les échecs personnels et sociaux à l'âge adulte. Pour d'autres, les histoires de vie démontrent des traumatismes liés à des guerres dans le pays d'origine, aggravés par la nécessité de s'éloigner de sa culture et de sa famille pour survivre. Nous avons également pu constater, depuis quelques mois, l'émergence d'un nouveau public migrant venant des pays nord-africains. La majorité des personnes accueillies n'a pas de ressource personnelle, ni de soutien et se mobiliser pour trouver un « mieux être » est complexe et demande du temps.

Le public de Puzzle est très varié. Même s'il est difficile de catégoriser des personnes, voici quelques illustrations :

Les hommes isolés en insertion ou adultes au parcours chaotique. Cette catégorie est constituée de personnes qui, après un parcours dit « classique », ont vécu une rupture qui les a amenées à vivre à la rue : migration, divorce, chômage, etc... Le retour au droit commun est très souvent désiré mais une précarité de ressources (sociales, économiques, etc.) ne leur permet pas ce retour de façon autonome. Certains peuvent avoir des difficultés annexes comme l'addiction, la souffrance psychique. D'autres continuent d'exercer une activité professionnelle mais la difficulté de l'urgence complique cette démarche d'insertion.

Les migrants peuvent être des hommes isolés, des couples, des femmes isolées dont certains ont des enfants. Beaucoup souffrent de l'attente d'une réponse administrative quant à leur situation, leur statut en France. Les moyens mobilisables dépendent beaucoup de leur situation administrative (demande d'asile, européens, etc.). Quelques nationalités sont très représentées au sein de Puzzle (Somaliens, Guinéens, Roumains, Albanais). Les personnes apprécient de rencontrer d'autres compatriotes. Ce public utilise beaucoup les services de Puzzle. Ils sollicitent les professionnels pour des orientations administratives.

Les jeunes migrants originaires d'Afrique du Nord sont de plus en plus nombreux sur le dispositif. Ils ont quitté leurs familles pour « trouver du travail, ramener de l'argent au bled pour aider les familles ». Ils vivent en squat sur Rennes et nous font souvent part de leur déception quant à leurs conditions de vie en France. Toutefois, ils continuent à encourager les jeunes de leur pays d'origine à venir les rejoindre en dépit de l'absence de perspectives, la vie en France étant malgré tout moins difficile. Il existe un vrai phénomène de groupe qui peut amener à engendrer des tensions avec les autres personnes accueillies en raison de la mixité des origines et des différences culturelles. L'accompagnement se limite souvent à l'utilisation des services (douches et machines). Ils ont identifié Puzzle comme un lieu permettant de se réunir et de se poser pour l'après-midi : étant très nombreux, ils peuvent laisser peu de place aux autres personnes accueillies qui ne trouvent plus aujourd'hui le calme qu'elles venaient chercher sur Puzzle. Ils ne sollicitent pas l'équipe éducative pour essayer de régulariser leur situation administrative. Ils ne semblent pas, pour la plupart, vouloir bénéficier des autres dispositifs à disposition au PPI et notamment, Skoazell.

Toutefois, il a été possible pour certains de mettre en place une AME, leurs sollicitations auprès de l'infirmière du Point Santé étant importantes.

L'arrivée de cette population a également fait émerger une nouvelle problématique à savoir la présence de très jeunes hommes, dont nous estimons que certains semblent mineurs et qui ne peuvent donc pas être accueillis sur Puzzle, le lieu étant réservé aux personnes majeures. Etant dépourvus de papiers d'identité, il est très difficile pour eux de prouver leur majorité.

Les « punks à chien » ou les « zonards » comme ils se nomment eux-mêmes. Ils revendiquent leur marginalité. Leur style vestimentaire s'apparente au « teuffeur ou au punk ». Ils vivent le plus souvent en camion ou en squat et possèdent très souvent un chien. Si certains ont un mode de vie plus ou moins nomade (travail saisonnier, suivi des technivals, free-parties, etc.), beaucoup restent ancrés sur le même territoire. La plupart d'entre eux a une consommation de psychotrope plus ou moins régulière. Ils sont de moins en moins présents sur le dispositif.

Les grands exclus ou les isolés sont des personnes qui sont le plus souvent à la rue depuis longtemps ; elles y sont parfois ancrées et intégrées. La rue a laissé chez eux des traces physiques et sociales, à travers une consommation de psychotropes (alcool et produits) importante. Leur parcours de vie est marqué par des ruptures multiples, tant familiales que sociales, et parfois un parcours institutionnel (hospitalisations, emprisonnement, etc.). Ce sont en grande majorité des hommes de plus de 35 ans.

Les femmes en errance ont beaucoup moins fréquenté Puzzle en 2016. Nous observons des différences de positionnement : La femme « camouflée » dans l'apparat masculin ; la femme amante et protégée dans son couple, tentant de reprendre un rôle de mère et de femme à part entière ; la femme soumise cherchant protection, cherchant une capacité de vie sans être l'objet de toutes les convoitises ; la femme opportune, ancrée dans des conduites addictives et prenant refuge auprès d'un personnage devenant fournisseur, protecteur, bourreau...

Les jeunes en errance ou en rupture, sont des jeunes qui ont entre 18 et 25 ans environ, arrivés à la rue depuis peu de temps, suite à une rupture familiale ou après une sortie de structure sociale (ASE, IME, ITEP, etc...). Le lien est souvent facile à créer ce qui permet de mettre en place un accompagnement en lien avec la CAO. Puzzle leur permet également d'identifier des pairs : il a pu être constaté que souvent se créait un groupe bienveillant autour de ces jeunes, les accompagnant et les aidant dans leur galère (partage des « bons plans »).

Les personnes souffrant de troubles psychiques qui ne bénéficient pas toujours de suivi ou de traitement. Leur accueil est parfois complexe puisqu'elles refusent le plus souvent l'orientation vers le soin et que leurs comportements inadaptés peuvent mettre à mal le collectif.

3.3 Les besoins des usagers

Nous observons différents besoins des personnes accueillies à Puzzle. Ainsi, le lieu est identifié comme un espace permettant de faire une pause dans les difficultés du quotidien dans la rue. Quelles que soient les typologies de la population accueillie, les attentes restent majoritairement les mêmes.

Tout d'abord, Puzzle permet d'offrir un lieu de repos, où chacun peut se sentir à l'abri en mettant pour un temps ses problèmes de côté. Ainsi, Puzzle donne la possibilité de se sentir en sécurité, au chaud. Pour beaucoup, la vie à la rue est synonyme de solitude. La structure offre donc l'opportunité de rompre cette solitude en maintenant un lien social, en permettant à chacun d'échanger sans jugement, de se « décharger » du poids de la vie à la rue. Lors des échanges avec les personnes accueillies, l'idée que les personnes à la rue ne semblent pas exister aux yeux de la société, qu'elles sont comme invisibles, revient très souvent. Ainsi, l'équipe éducative accorde une importance majeure à l'écoute, consciente que c'est par là que commence la valorisation de l'individu.

De plus, la présence de professionnels permet de répondre aux différentes demandes de conseils, d'explication ou encore d'orientation. Les différents partenariats mis en place ainsi que la proximité des autres services du PPI peuvent offrir l'opportunité d'entrevoir des solutions à un certain nombre de problématiques. Toutefois, le public de Puzzle étant très hétérogène, les besoins et les problématiques sont multiples et pas toujours exprimés. Les professionnels doivent donc être vigilants à reconnaître l'individualité de chacun et à se rendre disponibles.

Les difficultés de la vie à la rue peuvent engendrer chez les personnes accueillies une grande tension. Il est à noter que beaucoup viennent chercher sur Puzzle une oreille attentive qui pourra servir d'intermédiaire, de médiateur entre eux et les instances avec lesquelles le contact peut parfois être difficile, voire rompu.

Concernant les besoins dits primaires, les services offerts sur Puzzle donnent la possibilité de subvenir aux nécessités liées à l'hygiène, en proposant un service de douches gratuites, ainsi que l'accès aux produits d'hygiène de première nécessité. De même, les lave-linges mis à disposition permettent de garder une apparence soignée et de ce fait, moins stigmatisante. Concernant les besoins d'alimentation, la structure n'offre pas de services alimentaires à proprement parler mais le micro-ondes mis à disposition ainsi que de la vaisselle et des condiments permettent aux personnes venant avec leurs propres denrées de se restaurer sur place.

Pour beaucoup, Puzzle permet d'avoir un accès aux soins avec l'infirmière du Point Santé : les soins peuvent ainsi être effectués au sein même de l'infirmierie de Puzzle. Pour d'autres situations, plus complexes, elle peut orienter, voire accompagner la personne vers les structures de droit commun et les partenaires.

Enfin, le téléphone mis à disposition sur la structure permet aux personnes accueillies de réaliser des démarches personnelles, de rester en relation avec le réseau de l'hébergement d'urgence (115) ou encore, parfois, de conserver un lien social et familial. Dans ce sens, des chargeurs de téléphone portable peuvent également être prêtés sur le lieu.

4. ACTIONS PROPOSEES PAR LE DISPOSITIF

4.1 Modalités de Fonctionnement

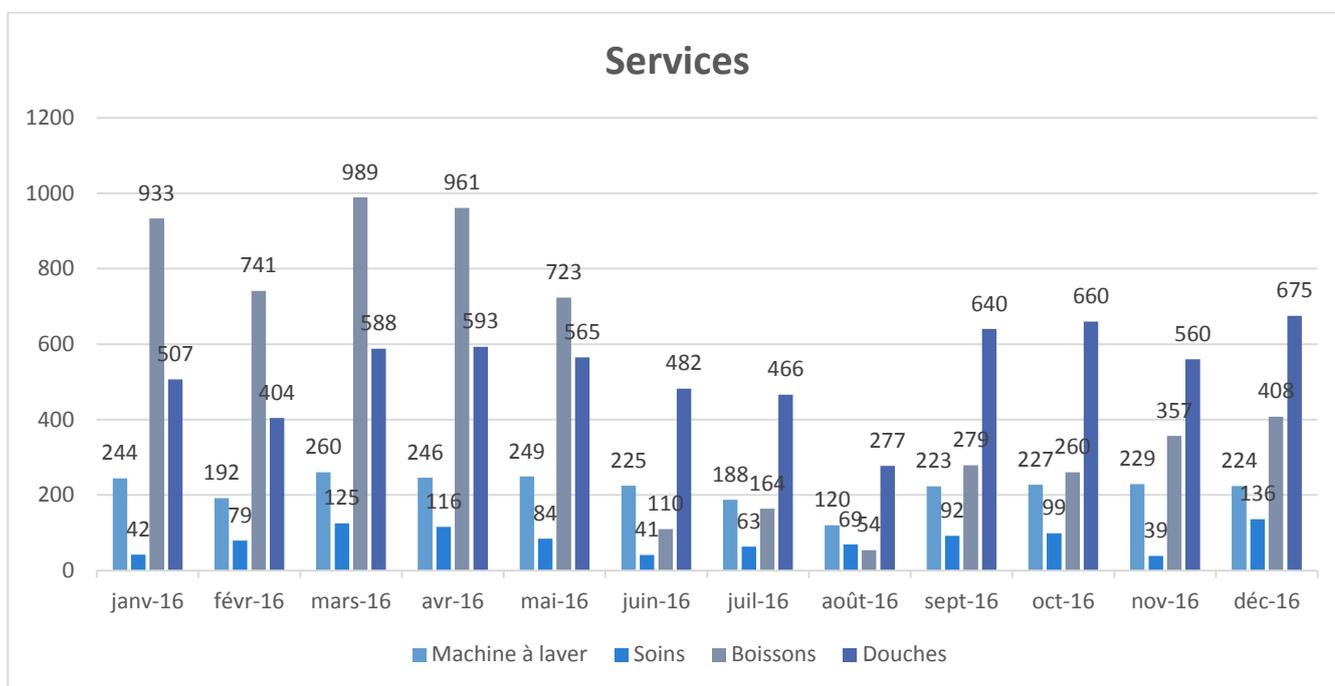
Puzzle est un lieu d'accueil dit « de bas seuil ». Ce lieu permet aux personnes de « se poser », de se reposer, de se détendre et de se ressourcer. Différents services sont disponibles pour permettre de répondre de manière adaptée à des besoins comme : l'accès à l'hygiène avec les douches, l'accès à la laverie avec les machines à laver et les sèche-linges, l'accès à la culture avec les livres et nos partenaires culturels, l'accès à la santé avec l'infirmier, l'accès à l'information grâce aux professionnels éducatifs.

Les moyens humains

L'équipe de Puzzle est pluridisciplinaire et est composée de 7 personnes dont un responsable de service, trois monitrices éducatrices (1.5 E.T.P.) dont une création de poste depuis le 1^{er} Octobre 2016, un aide Médico-psychologique (0,50 E.T.P.), une Technicienne en Economie Sociale et Familiale (0,50 E.T.P) et une infirmière (0.50 ET.P.).

Le nettoyage des locaux est assuré par une équipe de personnes en chantier d'insertion, encadrée par l'ASFAD.

Les prestations délivrées sur PUZZLE et les moyens matériels



Ce tableau récapitule l'activité des prestations proposées par Puzzle. La diminution du nombre de boissons correspond à l'arrivée d'une nouvelle machine à café, que les usagers utilisent seuls, ce qui ne nous permet de ne plus comptabiliser ce service. Les douches restent l'activité principale du dispositif.

Puzzle dispose de :

❖ **Trois machines à laver et de trois sèche linge.** En 2016, **2 627 machines** ont été réalisées. Le chiffre est en légère baisse par rapport à 2015, ceci s'explique par une augmentation des jours de fermeture en 2016. Nous possédons 3 machines à laver qui peuvent assurer 11 lavages par après-midi. Ce service à 1 euro est très utilisé par les usagers. Toutefois, nous constatons que nous ne sommes pas en mesure de répondre à tous les besoins et que nous refusons, régulièrement la possibilité de laver le linge. En moyenne, nous refusons environ 30 machines par mois.

❖ **Une machine à boissons chaudes** est à disposition. En 2016, l'ancienne machine vétuste a été remplacée par une machine neuve gérée par une société externe. Auparavant, l'équipe s'occupait du service de boissons avec un système de jetons et dorénavant, les usagers paient directement à la machine (30 centimes).

Puzzle est également équipé d'un distributeur d'eau gratuite et d'un micro-ondes.

❖ **Des sanitaires et un espace hygiène** : Quatre douches et deux WC sont à disposition pour les hommes ainsi qu'une douche et un WC séparés pour les femmes. En 2016, environ **6 417 douches** ont été prises sur le lieu. Le nombre de douches a fortement augmenté depuis deux ans (5 600 en 2015 et 5 040 en 2014).

❖ **Une borne d'accueil** où les professionnels notent le prénom et l'année de naissance des usagers ainsi que les inscriptions pour les machines à laver. Cet emplacement est un lieu identifié par les usagers pour solliciter les professionnels sur différentes demandes (produits d'hygiène, faire des démarches sur internet, téléphoner....

❖ **Un bureau** d'entretien est disponible pour téléphoner ou échanger avec un professionnel de manière plus confidentielle.

❖ **Une salle détente** avec un coin salon, des chaises et tables. Des journaux, des livres ou magazines, jeux de cartes et jeux de société sont à disposition.

❖ **Une infirmerie** est équipée pour les soins.

❖ **Une cour extérieure** comporte un préau et une table de jardin et **trois chenils** peuvent accueillir jusqu'à 9 chiens.

Les pratiques, méthodes, outils

Outre les temps dédiés à l'accueil du public, l'équipe de Puzzle dispose de :

➤ **Les temps de réunions :**

- Les réunions d'équipe (hebdomadaire)
- Les réunions Mission Accueil / Veille Sociale (tous les deux mois)
- Les réunions de pôle (3 à 4 fois par an)
- Les réunions ou journées associatives.

➤ **Les séances d'analyse de la pratique ou de situation :**

L'équipe de Puzzle bénéficie de séances d'analyse de la pratique professionnelle ainsi que d'un temps d'analyse de situation avec la présence de l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP). Ces temps permettent de réfléchir sur les pratiques, de chercher des réponses possibles en analysant des situations professionnelles vécues. Cette année, le choix a été fait de créer un groupe de travail Puzzle/Abri du fait de la similitude de la présence des usagers sur les deux dispositifs ainsi que de l'équipe professionnelle intervenant sur les deux services.

➤ **Les temps de formations** collectifs ou individuels permettent à l'ensemble de l'équipe d'acquérir de nouvelles connaissances ou compétences.

➤ **Les cafés citoyens :**

Une fois par trimestre, les usagers peuvent s'exprimer librement lors des cafés citoyens. Ces échanges portent sur le fonctionnement et l'organisation au sein de l'accueil de jour. La présence du responsable de service permet d'apporter une réponse institutionnelle.

Le partenariat

Afin de mieux répondre aux besoins des usagers, l'équipe de Puzzle s'entoure de partenaires diversifiés :

- Breizh Insertion Sport, avec l'organisation d'après-midi sportives dans divers lieux de la ville
- **Vétérinaires Pour Tous**, qui propose une intervention auprès des animaux avec des réductions des frais vétérinaires et une sensibilisation sur le dressage
- ElectroniK, permet aux usagers une ouverture dans le domaine culturel.
- Les usagers ont été invités à un concert de ZAZ à Rennes, par la chanteuse elle-même.
- Quelques places pour participer à un match de football offertes par la ville de Rennes ont pu être distribuées.

Des permanences régulières sont également instaurées au sein de l'accueil de jour :

- La Mission Locale est présente le mercredi, une semaine sur deux
- Le CAARRUD (Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour les Usagers de Drogues), tient une permanence le dernier jeudi du mois
- Le CSAPA (Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie), intervient tous les mardis
- L'équipe de Prévention Spécialisée- Le Relais du centre-ville assure un passage, tous les mardis.
- L'EMPP (équipe mobilité précarité psychiatrie), présence d'un infirmier psychiatrique et parfois d'une psychologue.

4.2 Les Limites de nos actions

- Nous constatons que le public accueilli à Puzzle continue d'évoluer. En effet, nous accueillons de plus en plus de très jeunes migrants, dont une majorité n'ont peu ou pas de solution de sortie de la rue et d'insertion. Il faut du temps pour instaurer un climat de confiance car ce public est fuyant, par peur d'être renvoyé au pays, d'être incarcéré en France. Les incompréhensions et les méconnaissances du système sont aussi des freins à l'accès aux droits. Ainsi lorsque nous les orientons vers les différents dispositifs adaptés à leurs situations, bien souvent ils ne s'y rendent pas. Ils nécessiteraient parfois d'être accompagnés physiquement dans leurs différentes démarches.
- Cette année, nous avons aussi fait face à une nouvelle problématique : les mineurs isolés. Ces jeunes venus du Maroc ou d'Algérie semblent refuser l'accompagnement proposé par le service des Mineurs Etrangers Isolés. A Puzzle, nous accueillons des personnes majeures (basé sur du déclaratif) et de manière anonyme, et il nous est quelquefois très difficile de distinguer les mineurs des majeurs. Lorsque nous avons des doutes, nous demandons des papiers prouvant la majorité ce que nous n'obtenons jamais de la part de ces jeunes migrants. Ils ne sont donc pris en charge par aucun dispositif et font tout pour entrer à Puzzle afin de se laver ou juste se poser au chaud.
- De nombreuses personnes n'osent pas solliciter l'équipe et l'ambiance de l'après-midi, parfois pesante, ne permet pas toujours « d'aller vers ». Plus le nombre de personnes accueillies est important et moins le travail de l'équipe est centré sur les usagers et leur écoute. Les services (machines et douches) prennent parfois le dessus sur l'échange et le partage d'informations. Cette situation est également le cas lorsque l'équipe se compose d'un professionnel éducatif et d'un professionnel de santé. Dans ce cas, l'infirmière étant sollicitée pour des soins, l'autre professionnel se retrouve seul pour gérer tout le collectif. Cependant la situation s'est nettement améliorée depuis l'arrivée en octobre 2016 d'un mi-temps supplémentaire. Cette ambiance peut provoquer un sentiment d'insécurité et empêche certains publics « traditionnels de Puzzle » : Punk à chien, Zonards, Grands exclus, de « se poser ». Alors cette année, nous nous sommes rendu compte que ces publics venaient de moins en moins.
- La forte augmentation de la fréquentation nous a donc amenés à limiter le nombre de personnes présentes sur le lieu à 30 maximum en même temps. Toutefois, ce fonctionnement nous questionne, sur le plan éthique, puisque la mission première d'un accueil de jour est bien l'inconditionnalité et la mise à disposition d'un lieu permettant de « se poser » et « se mettre à l'abri ».
- Le nombre de douches prises par les usagers étant très important, nous sommes de plus en plus en difficultés pour nettoyer les serviettes de toilette utilisées ainsi que les peignoirs, avec nos propres machines à laver et sèche-linges.
- Concernant le matériel, de nombreuses personnes lavent leur linge à la main et souhaitent utiliser nos sèche-linges. Puzzle possède autant de sèche-linges que de machines à laver ce qui ne laisse pas la place aux vêtements lavés à la main. Cette situation est souvent source de conflit entre les personnes. Il faudrait une machine à laver et un sèche-linge supplémentaires pour répondre convenablement aux demandes.
- L'accès à internet et la possibilité de passer des appels téléphoniques à l'étranger sont des demandes récurrentes. L'accès WIFI n'est pas possible pour le moment du fait des freins en matière de responsabilité juridique.

5. PRESENTATION DE SITUATION

5.2 Situation 1

Mr A est originaire du Tchad, il a 21 ans. Il est arrivé à Rennes en 2012 à l'âge de 16 ans et a été pris en charge par le service des Mineurs Etrangers Isolés dont il a été exclu suite à des violences. Il est donc arrivé sur le parcours de l'urgence et a été accueilli à Puzzle fin 2015. Mr sollicite alors tous les services adaptés tels que le 115, le restaurant social, l'Élection de domicile, la CAO, la mission locale... nous ne connaissons pas sa situation administrative exacte.

Mr est d'un naturel jovial. Il est relativement autonome mais souvent bloqué dans ses démarches du fait de la barrière de la langue car même s'il parle et comprend le français, Mr a beaucoup de lacunes. Il est organisé et ponctuel. Mr ne parle jamais de son parcours de vie.

Au départ, il passe de la rue à l'hébergement d'urgence et de l'hébergement d'urgence à la rue. Il suit donc quotidiennement le parcours classique des personnes à la rue : restaurant social, secours catholique, puzzle, hébergement d'urgence quand il y a des places disponibles. Mr intègre une formation et un CHRS en 2016 mais continue à venir ponctuellement à Puzzle, notamment le week-end.

Sur Puzzle, il exprime beaucoup de demandes envers les professionnels sur des questions administratives, pour des traductions, des explications et d'une manière générale, sur des banalités du quotidien. C'est un jeune homme qui a besoin d'une écoute et d'une certaine proximité avec les professionnels. Avec les autres personnes accueillies, Mr est sociable. Il ponctue toujours son « ça va ? » du prénom de la personne à qui il s'adresse, marquant son intérêt pour les autres. Mr est aussi reconnu des autres usagers. L'équipe observe qu'il fait du lien entre les personnes.

Fin 2016, il quitte le CHRS parce qu'il se sent insécurisé par les consommations d'alcool, les bagarres et, dans le même temps, il a une proposition de logement HLM. En attendant son emménagement, Mr sollicite le 115 mais a très rarement une place en foyer. Il dort donc dans un garage et vient à Puzzle lorsqu'il n'est pas en formation pour se laver. Il attend avec impatience son logement et nous raconte comment il s'imagine vivre dans son studio, à quel point il appréciera de rentrer chez lui et de « s'affaler » dans son canapé après une journée de formation. Il nous raconte imaginer le début d'une nouvelle vie avec un travail puis une famille. Il se questionne aussi sur la manière de gérer son budget, le coût du loyer, des charges... Il dit avoir été dans un magasin d'ameublement pour se renseigner sur le coût d'un canapé : « j'ai vu un canapé à 1000 €, ils sont fous c'est cher ! ». Les échanges avec Mr indiquent qu'il semble gérer son budget de manière sérieuse et minutieuse.

5.2 Situation 2

Mr L est originaire des côtes d'Armor, il a 32 ans. Il est arrivé à Rennes en 2016, suite à une expulsion de son domicile consécutive à des loyers impayés. Diplômé d'un BTS maintenance industrielle qu'il a obtenu en alternance, il a travaillé plusieurs années avant de perdre son permis de conduire suite à une arrestation pour conduite en état d'ivresse. Cette situation l'a alors empêché de travailler, un véhicule étant indispensable dans sa profession. Il est depuis bénéficiaire du RSA. Par la suite, les difficultés financières n'ont cessé de s'aggraver, en lien avec une problématique alcoolique, reconnue par Mr L lui-même, jusqu'à son arrivée sur Rennes en novembre 2016.

Demandeur dès le début d'un accompagnement lui permettant de sortir de la précarité et du circuit de l'urgence, il a tout de suite investi les différents services proposés (Puzzle, CAO, EDD, Fourneau...). Il a fréquenté Puzzle de façon quasi quotidienne, n'hésitant pas à solliciter les différents professionnels. Il a très vite su se confier, échangeant facilement sur ses différentes problématiques et, en particulier, son addiction à l'alcool. En peu de temps, et grâce à un réel investissement, Mr L a pu faire évoluer sa situation : hébergé à son arrivée par le 115, il a obtenu une place en CHRS. Il a, en parallèle, effectué les démarches nécessaires pour récupérer son permis de conduire. Grâce à sa stabilisation d'hébergement, il peut aujourd'hui se concentrer sur sa recherche de travail

avec une réelle volonté d'intégrer de nouveau la vie active. Il se dit prêt à élargir ses domaines de compétences et c'est, dans cette optique, qu'il s'est mis en contact avec sept agences d'intérim avec lesquelles il communique très régulièrement. Il a déjà passé plusieurs entretiens pour lesquels il attend à ce jour des réponses.

Enfin, concernant sa problématique alcoolique, il a également pris la décision de se sevrer. Il a pris RDV avec un médecin spécialisé en addictologie et suit à ce jour un traitement. Il refuse la cure en secteur hospitalier car il a déjà connu deux expériences qui n'ont pas été concluantes. Toutefois, il reste ouvert à cette possibilité et a identifié l'infirmière et l'équipe de Puzzle comme personnes ressources pouvant l'accompagner et le soutenir dans cette démarche.

Conscient que la proximité avec certains pairs pourrait nuire à cette dynamique, il a décidé de « prendre ses distances » avec certaines personnes accueillies sur Puzzle. Toutefois, il continue à s'y rendre ponctuellement afin de garder le lien avec les professionnels, toujours fier de partager ses avancées. Puzzle représente une béquille pour lui. En effet, il a besoin de venir partager tout ce qu'il fait (démarches, rendez-vous, réussites mais également ses échecs notamment ses rechutes alcooliques).

6. ACTIVITE DE LA PERIODE HIVERNALE 2016 - 2017

Introduction

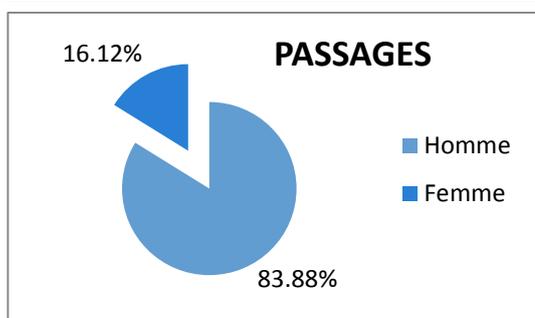
Depuis 2015, La fréquentation de Puzzle est en nette augmentation. Il s'agit le plus souvent d'hommes, plutôt jeunes et d'origine étrangère.

En raison de l'ouverture du service Skoazell dans les locaux de Puzzle, à compter du 1^{er} octobre 2015, l'ouverture de Puzzle, le matin, sur la période hivernale 2015/2016, n'a pas pu se mettre en place. Cependant, le déménagement du service Skoazell ayant pu se faire en 2016, l'ouverture du Puzzle le matin a pu reprendre du 6 décembre 2016 au 31 mars 2017.

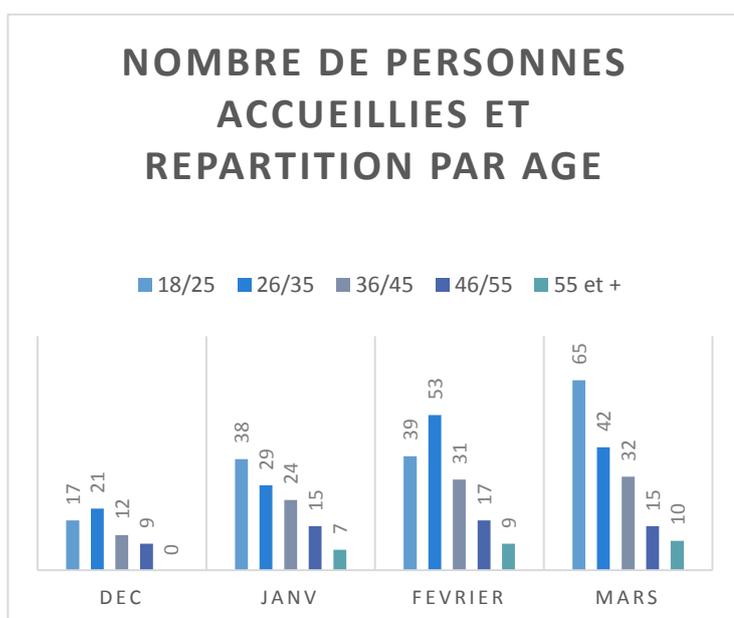
En 2015, pendant la période hivernale, des personnes se sont souvent présentées en matinée souhaitant se poser à Puzzle, à l'abri du froid et n'ont ainsi pas pu être accueillies malgré la hausse de la fréquentation. Ce besoin a ainsi pu être satisfait sur la période hivernale 2016 - 2017.

6.1 La Population et la fréquentation

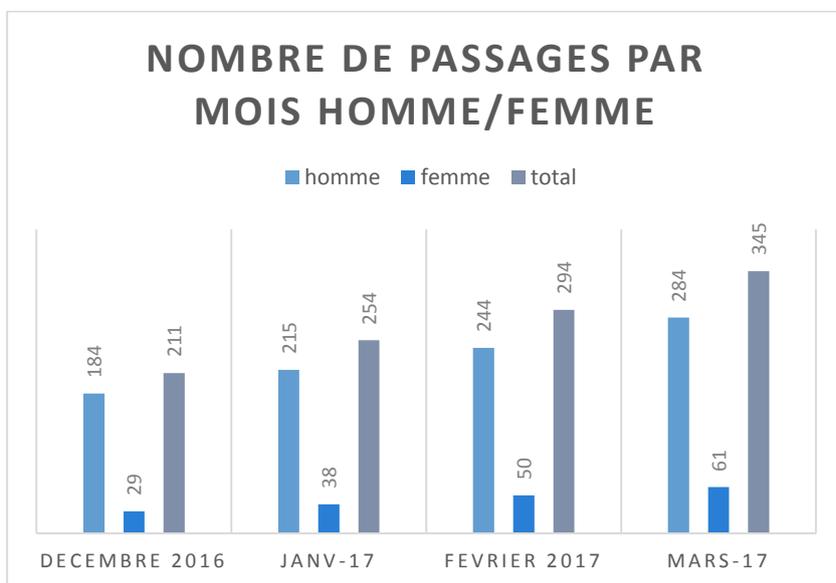
Présentation des caractéristiques sur le plan quantitatif et qualitatif sur les matinées



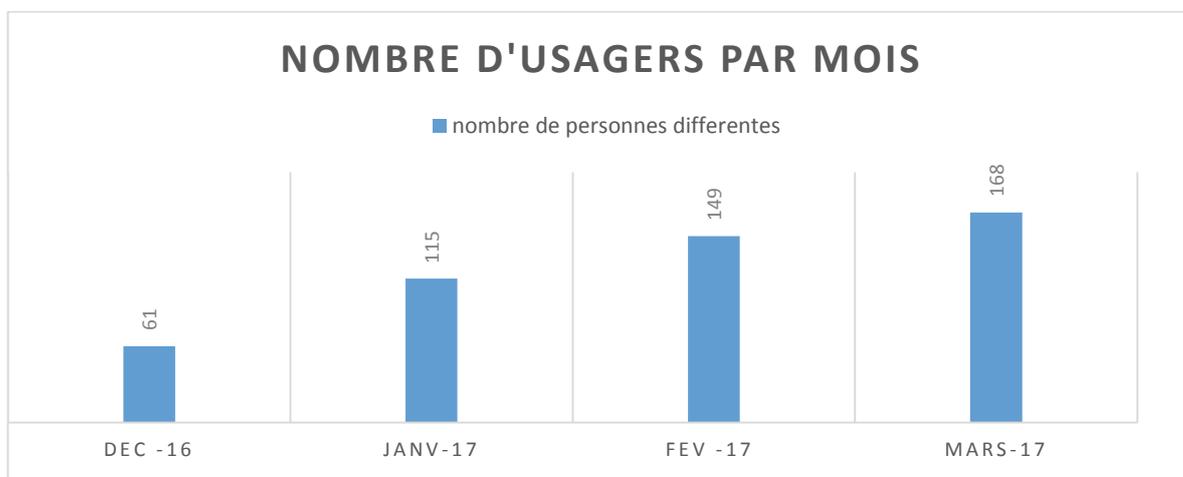
Sur la période hivernale 2016-2017, **84 % du public accueilli sur Puzzle, le matin, sont des hommes**, ce qui reste une constante depuis ces dernières années.



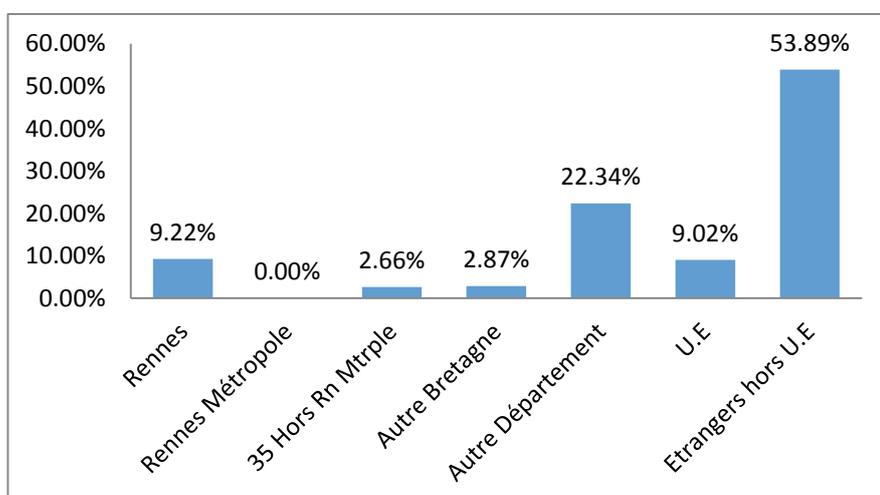
Pour la période hivernale 2016-2017, **les moins de 35 ans sont majoritaires**. On constate une nette augmentation des personnes de moins de 25 ans accueillies le matin au mois de mars.



Nous avons pu constater une progression constante de la fréquentation du public sur Puzzle, le matin, entre le mois de décembre 2016 et le mois de mars 2017.



Le nombre d'usagers différents accueillis sur Puzzle, chaque mois, le matin est moindre (environ 123 en moyenne pour cet hiver) que le nombre de passages recensés (environ 276 en moyenne). En effet, les usagers peuvent ne venir qu'une seule fois sur le dispositif comme ils peuvent également être accueillis à plusieurs reprises. Nous avons effectivement pu constater que, sur une période déterminée (quelques semaines), nous avons pu accueillir la même personne chaque jour.



Durant l'hiver 2016-2017, les **personnes d'origine étrangère hors union européenne** représentent **près de la moitié du public accueilli**. Cette tendance correspond aux données collectées sur la fréquentation de PUZZLE en 2016.

Au cours de l'hiver, nous avons accueilli, le matin, **39 nationalités différentes**.

6.2 De l'intérêt d'une ouverture de PUZZLE les matins toute l'année

La plupart des personnes accueillies à Puzzle sont hébergées via le 115 (Abri, Mr Vincent, accueil de nuit). Elles viennent ainsi, dès l'ouverture, afin de se mettre à l'abri car ces structures d'hébergement d'urgence ferment leurs portes aux environs de 8 heures 30. L'arrivée à Puzzle leur permet d'appréhender leurs journées plus sereinement, avec une boisson chaude, un accès au téléphone (notamment pour appeler le 115) et la possibilité de prendre une douche chaude. Ainsi, ces personnes sont préservées de la rue et de ses conséquences souvent synonymes d'errance, de dégradation et d'insécurité.

Cette possibilité de mise à l'abri permet aux personnes accueillies de disposer de conditions favorables pour l'organisation de leurs journées. Pour certains, souffrant d'addiction, il s'agit aussi d'une opportunité de s'éloigner de toutes tentations. Et pour d'autres, la matinée à Puzzle leur offre, tout simplement, la possibilité de se poser dans l'attente de se rendre à un rendez-vous ou sur les dispositifs de distribution de repas.

Nous avons également été beaucoup sollicités concernant les services spécifiques de Puzzle dont les machines à laver et les douches passant d'une capacité de 9 machines par jour à 18 grâce à l'ouverture le matin. Cette organisation a répondu à un manque de lave-linge sur l'agglomération, puisqu'en effet, chaque après-midi (hors période hivernale), de nombreux refus étaient constatés au Puzzle.

L'ouverture du dispositif Puzzle le matin nous a permis un accueil plus proche des usagers. En effet, sur la période de décembre 2016 à mars 2017, nous avons accueilli **18 personnes en moyenne** ce qui correspond approximativement à la moitié de la fréquentation de l'après-midi sur cette même période. De fait, la répartition des accueils sur l'ensemble de la journée permet aux professionnels d'être plus disponibles, à l'écoute et d'offrir ainsi des prestations de plus grande qualité.

L'ambiance des après-midis étant parfois pesante du fait d'une fréquentation importante, certaines personnes n'osent pas solliciter l'équipe. De plus, les services proposés (machine à laver et douches) prennent parfois le dessus sur l'échange et le partage d'informations. Ainsi, les professionnels intervenant les matins ont également pu trouver un vrai confort de travail.

Cette organisation s'est traduite par une ambiance sécurisante permettant le retour d'un certain public dit « traditionnel » de PUZZLE (punk à chien, zonard, grand exclus).

L'équipe a également eu la possibilité de soutenir certains usagers dans leurs démarches administratives. La disponibilité, l'attention et l'écoute des professionnels, favorisées par ce contexte, ont rendu possible l'accroche de certaines personnes comme « les grand exclus », qui fuient habituellement les collectifs trop importants. Nous avons, par exemple, observé que certains d'entre eux quittaient le lieu dès que le groupe était trop grand et ne revenaient parfois plus.

Bien que nous retrouvions la même diversité en termes de population que l'après-midi, nous constatons qu'il n'y a pas d'effet de groupe et que chacun peut trouver sa place. En conclusion, nous pouvons dire que l'effectif réduit a permis la mise en place d'un cadre sécurisant et le retour de personnes qui avaient déserté PUZZLE.

6.3 Situation

Nous avons choisi de vous présenter la situation d'une personne qui a été accueillie sur la période hivernale et qui illustre bien l'intérêt de l'ouverture de Puzzle le matin.

Mathurin s'est présenté à Puzzle dès l'ouverture, début décembre le matin. Nous l'accueillons et l'invitons à rentrer et à nous donner son nom, sa date de naissance et la ville de naissance, en précisant bien qu'il s'agit de données déclaratives et qu'il peut se contenter de nous donner un surnom. Cette personne a la cinquantaine, il est né et vit à Rennes.

Ce fonctionnement semble le rassurer car il hésite même à nous donner son âge et son lieu de naissance. Nous avons vu, en effet, dès son arrivée, qu'il s'agit d'une personne très fragilisée qu'il nous faudrait appréhender de la manière la moins intrusive possible.

La présentation de la structure faite, Mathurin nous explique qu'il a été orienté à Puzzle par la protection civile. Ces derniers l'ont interpellé, la veille en soirée, alors qu'il faisait les poubelles pour manger. Ils lui ont proposé un repas et lui ont parlé de Puzzle, une structure où il pourrait se mettre à l'abri. Il nous explique aussi qu'il ne veut pas déranger et qu'il vient juste visiter. Nous insistons encore une fois et lui expliquons qu'à PUZZLE, il n'y a pas d'obligation et qu'il peut partir et revenir quand il veut.

Dans le premier jour, Mathurin se montre très discret, il parle seulement à l'équipe et évite les autres usagers. Il demande à sortir dès qu'il y a un peu trop de monde. Il se livre peu à peu, nous explique qu'il dort dans un hall de banque. Il nous raconte qu'il a parfois dormi dans la forêt aux alentours de Rennes. Il dit faire les poubelles pour manger et « qu'il n'y a pas de honte à ça... ». Nous l'orientons vers le restaurant social Le Fourneau et il nous promet qu'il irait voir mais sans conviction.

Le lendemain, il nous dit que « ça s'est bien passé au fourneau » et qu'il y retournera peut-être. Nous lui présentons l'infirmière du point santé de Puzzle mais il ne « veut pas entendre parler de docteur » (ce sont ses mots).

Nous lui proposons de passer la nuit à l'« Accueil De Nuit », d'aller voir, d'essayer, en lui expliquant qu'il s'agit d'un accueil inconditionnel comme à Puzzle, ce qui le rassure un peu. Il y va un premier soir pour repérer les lieux mais ni entre pas. Il finit, plusieurs jours plus tard par s'y représenter, avant d'y passer la nuit régulièrement ensuite. Bien sûr, nous lui parlons du 115, de la possibilité de rencontrer un travailleur social de la CAO, mais il ne veut pas en entendre parler. Nous sentons bien que nous touchons à un point sensible et qu'il faudra avancer doucement, pas à pas, avec cette personne si nous voulons maintenir le lien que nous avons tissé.

A mesure du temps, Mathurin vient avec plus de régularité. Il fréquente aussi le fourneau régulièrement et il commence à échanger avec les autres personnes de son âge sur le lieu.

Mathurin a essayé de venir à Puzzle l'après-midi mais il n'est pas resté « car il y avait trop de monde », dit-il.

Nous en savons de plus en plus sur son histoire, car il se livre chaque jour un peu plus.

Mathurin nous dit qu'il vit dehors depuis un an (janvier 2016), car il s'est fait « renvoyer par son patron pour qui il travaillait comme maraîcher depuis 14 ans ».

C'est seulement après deux mois sur la structure que Mathurin nous sollicitera à l'accueil pour appeler le 115. Heureusement ce jour-là, le 115 lui propose une place d'hébergement pour la nuit suivante à Monsieur Vincent. Comme pour l'« Accueil De Nuit », il ne se saisit pas de la place et il faudra une seconde tentative pour qu'il accepte de dormir sur le dispositif du 115. A la fin de la période hivernale, Mathurin fréquente PUZZLE, il mange au fourneau et sollicite le 115 pour dormir.

Il a fallu quatre mois d'accroche pour que cette personne se saisisse des dispositifs de l'urgence répondant aux besoins primaires, être en sécurité, se nourrir et dormir à l'abri. Il faudrait encore des mois pour qu'il accepte un accompagnant afin de renouer progressivement avec tous les autres dispositifs de droit commun : refaire une carte d'identité, ouvrir des droits à la CMU, à l'indemnité chômage (auquel il pourrait prétendre) ou au RSA et prétendre à un logement adapté.

L'ouverture en matinée de PUZZLE, de par ses conditions d'accueil, a donc permis à Mathurin de trouver des ressources pour sortir de l'errance et commencer à accepter l'idée d'un mieux-être.

7. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2016

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.

Le lieu d'accueil de jour Puzzle continue de répondre favorablement à des besoins d'hygiène, de soins pour les personnes sans domicile fixe sur le territoire rennais. Mais Puzzle constitue également un lieu d'écoute, de réassurance pour des personnes fragiles et souvent, en grande difficultés. Grâce au travail accompli par les professionnels et à la présence régulière de partenaires, un travail s'engage avec les usagers, au départ de Puzzle, et se poursuit dans les services adaptés à chaque situation.

Toutefois, pour faire face aux sollicitations croissantes des usagers, l'acquisition d'une machine à laver et d'un sèche-linge supplémentaires serait appropriée. Nous envisageons également d'étudier la possibilité de faire appel à une blanchisserie pour nettoyer les serviettes de toilette utilisées par les usagers.

Ce rapport d'activité montre que l'ouverture du matin sur la période hivernale permet à la fois à des usagers de venir (voire revenir) sur un temps d'accueil plus calme mais également d'étendre l'offre de service notamment en machine à laver.

En matière d'organisation, nous ouvrons désormais le dimanche après-midi au lieu du dimanche matin.

L'année 2017 doit nous permettre de nous engager encore plus près des publics migrants, qui représentent plus de la moitié de nos effectifs, et qui ont des besoins spécifiques. Nous allons devoir réfléchir à développer un partenariat adapté. Nous avons prévu d'organiser des permanences de langue et communication et de la CIMADE.

L'expérience de la journée Portes Ouvertes, dans le cadre de la semaine des accueils de jour, a permis de rendre les usagers plus acteurs au sein de notre dispositif. Nous réfléchissons sur les projets qui vont nous permettre de poursuivre cette dynamique. A ce propos, l'arrivée du mi-temps supplémentaire va permettre aux travailleurs sociaux de dégager du temps pour l'élaboration de projets collectifs, à la fois au sein du lieu d'accueil, et dans des structures extérieures.



Organigramme fonctionnel
Mis à jour le 13/04/2017

