



LE 61

Rapport d'Activité 2017-2018

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 DU « 61 » sur la période hivernale 2017 - 2018	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	13
5.	PRESENTATION DE SITUATIONS	14
	5.2 Situation 1	14
	5.2 Situation 2	16
6.	CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2018	18
	ANNEXES	20

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 44 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

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 31 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, financé par la DDCSPP.

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 déroulée dans les locaux de Puzzle le matin.

Depuis quatre 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, femmes seules sans abri ou sans domicile fixe stable, sans distinction de sexe, de nationalité, sans aucune discrimination sociale, religieuse ou politique.

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** de façon anonyme 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, écoles
- Proposer des **espaces adaptés aux enfants** (occupationnels ou pour répondre à des besoins)
- 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'urgence 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)
- Temps de partage culturel (chants et danses, apprentissage de mots dans leur langue maternelle...)

- 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 (parcours migratoires et symptômes post-traumatiques).
 - 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 également été de favoriser la relation parent/enfant par le biais de jeux et de temps conviviaux. Nous avons été attentifs à ce que les enfants ne soient pas toujours présents lors de l'expression du récit du bureau d'un parent (une professionnelle restait dans le bureau afin d'échanger avec l'adulte tandis que l'autre prenait le relais auprès des enfants).
 - 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. Il semble primordial pour l'enfant qu'il ait un endroit de socialisation tel que l'école ou la garderie afin d'acquérir une autonomie et s'épanouir en tant que propre individu. Cela favorise également un soulagement chez les familles qui savent leur enfant en sécurité, dans un lieu adapté, leur permettant ainsi de consacrer du temps aux démarches administratives...

- 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 Leperdit)
- Santé (réseau Louis Guilloux, SAFED, centre de soin dentaire, PASS...)
- Hébergement (Hôtels, foyers, accueil de nuit, 115).
- Autres : UAIR, la CIMADE, langues et communications, inspection académique...

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 DU « 61 » SUR LA PERIODE HIVERNALE 2017 - 2018

Introduction

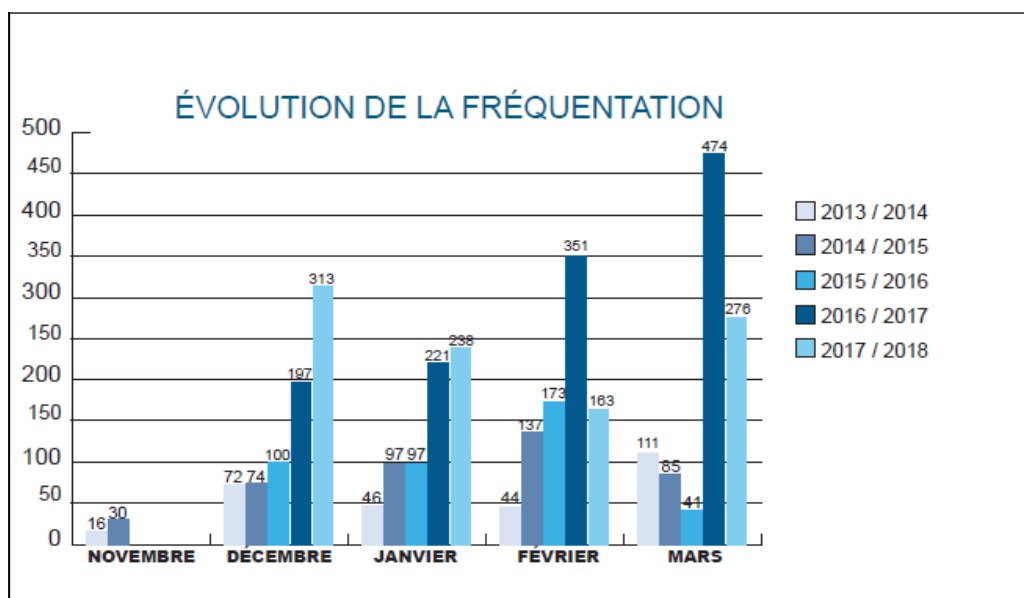
Cette année, le dispositif du « 61 » a été ouvert du 04 décembre 2017 au 30 mars 2018, du lundi au vendredi. Le « 61 » a été ouvert 89 jours soit 2 jours de moins que l'année précédente. L'accueil de jour a également ouvert ses portes les week-ends de Noël et du nouvel an.

Nous constatons une forte augmentation du nombre de ménages accueillis : 50 familles en 2016-2017 et **70** sur la période hivernale de 2017-2018. Comme l'année précédente, nous avons accueilli des parents d'enfants scolarisés ainsi que des femmes enceintes. Le taux de fréquentation nous a permis d'accueillir des femmes seules.

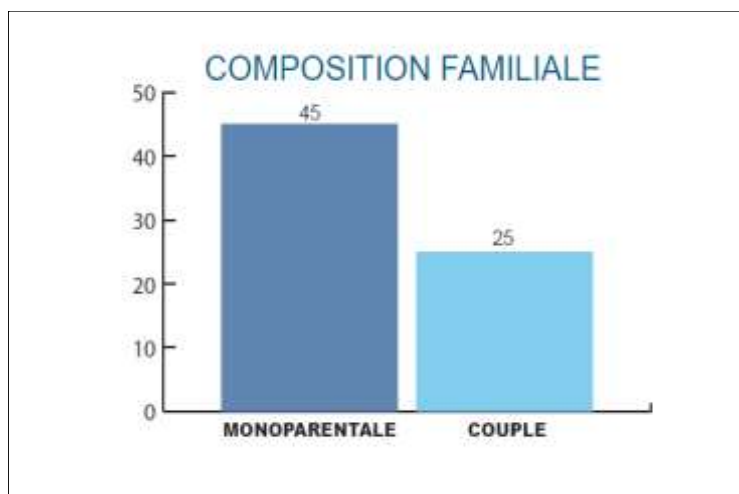
Au cours des quatre mois d'ouverture, nous avons accueilli une majorité de familles primo arrivantes sur Rennes.

3.1 La Population

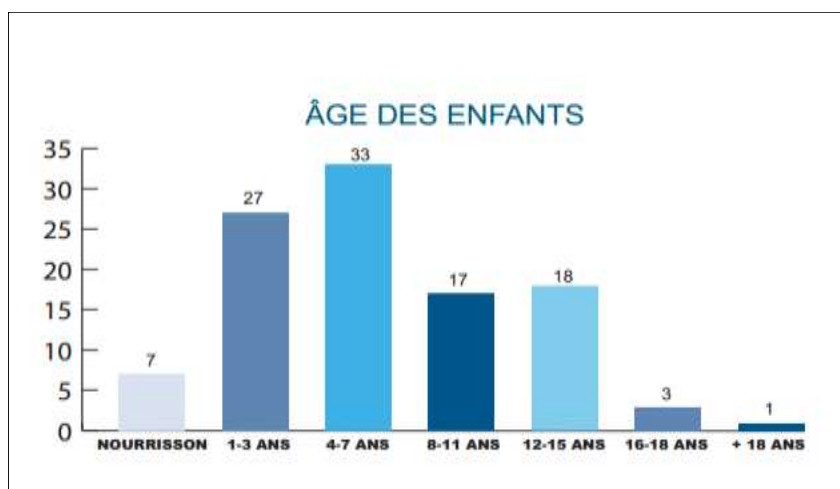
La population totale accueillie durant l'ouverture du dispositif est de **70 familles dont 4 femmes enceintes**, soit **74 femmes, 31 hommes, 34 enfants de moins de 3 ans et 73 enfants de plus de 3 ans**. Cela représente également **29 nationalités différentes**.



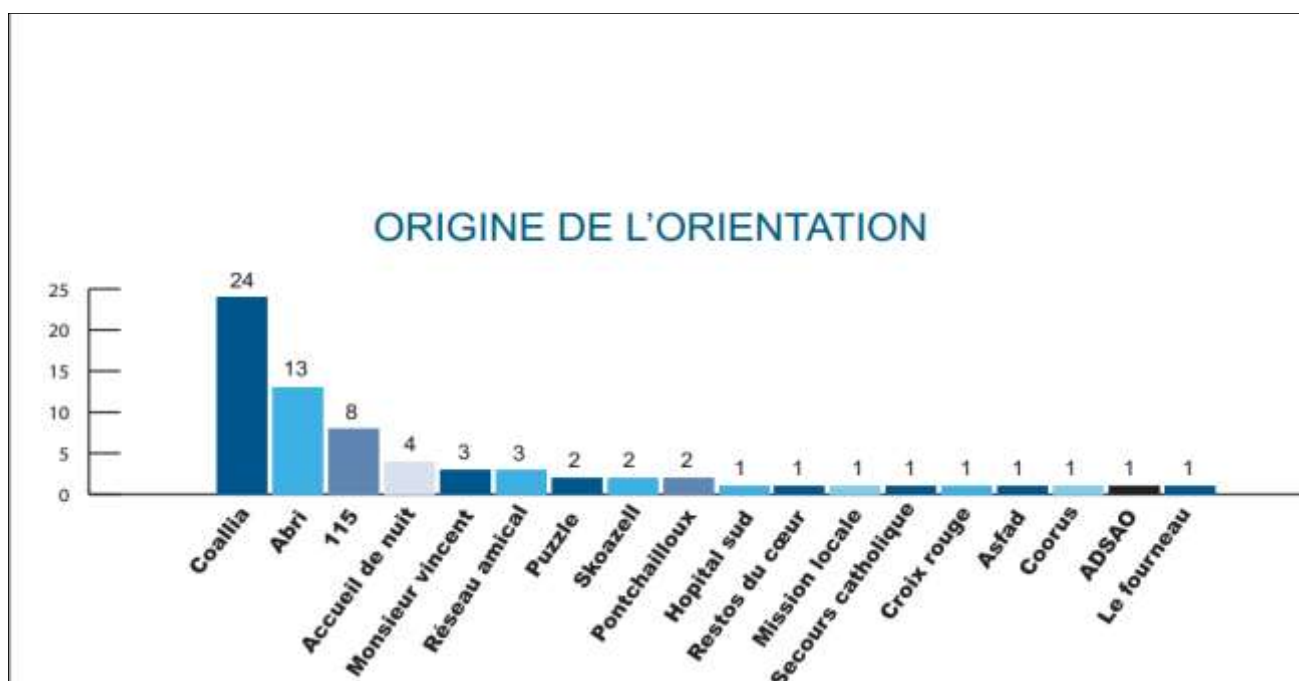
Le tableau ci-dessus permet de constater une légère baisse de la fréquentation par rapport à l'hiver 2016/2017, notamment sur les mois de février et mars 2018. Nous comptabilisons **990 passages** cette année contre 1 243 l'an passé. Cette diminution peut s'expliquer par l'orientation de 20 familles (en HUDA ou CADA par exemple) avec un éloignement géographique parfois conséquent (Nice, Paris, Iffendic...) et les 2 jours en moins d'ouverture cet hiver.



Nous comptabilisons davantage de familles monoparentales (45) que de couples avec enfants (25).



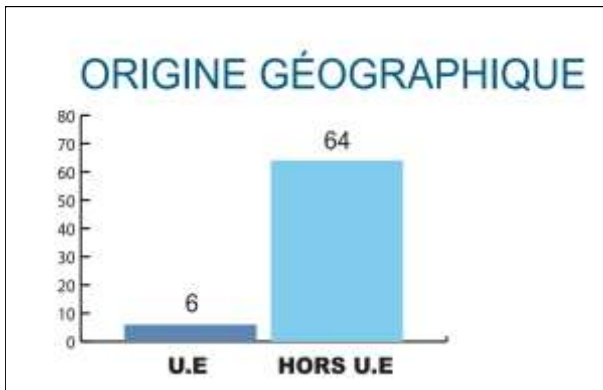
Cette année, sur le « 61 », nous avons accueilli **107 enfants, âgés de 2 mois à 19 ans**. La tranche d'âge la plus importante est celle de 4 à 7 ans (33 enfants). Nous avons été attentifs à ce que les enfants se sentent bien dans le lieu et en sécurité, à travers l'instauration d'un cadre, des repères 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 70 familles présentes, cette année, au « 61 », 24 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 (ABRI) et le dispositif du 115.

Nous constatons que le nombre d'orienteurs a nettement augmenté cette année. Effectivement 11 partenaires avaient orienté des familles sur le dispositif l'an dernier, ils sont 18 cette année. Nous observons, par conséquent, que le dispositif du « 61 » est désormais repéré par l'ensemble des acteurs du territoire Rennais.

3.2 Les problématiques de la population



Les familles accueillies sont majoritairement originaires, Hors Union Européenne, soit 91,42 % pour 8,58 % de familles issues de l'Union Européenne.

Les familles sont, en procédure de demande d'asile, sans papiers, venant d'avoir un récépissé d'un titre de séjour ou 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 Leperdit, 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 en particulier par les femmes. Ces moments semblaient permettre aux familles d'oublier un peu leur quotidien et de retrouver un rôle nourricier envers leurs enfants. Plusieurs familles ont nommé leur désarroi face à l'impossibilité de cuisiner à l'hôtel ce qui engendre un manque de rituels autour du repas ainsi que des problèmes physiques des enfants (diarrhée, apparition de boutons sur le corps...) et psychiques (refus de manger...).

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

Objectifs du dispositif

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 usagers 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 (micro-onde) et de se restaurer au sein du lieu. Elles ont été plus nombreuses, cet hiver, à venir avec les plats préparés au restaurant social Le Fourneau. 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 d'un responsable de service et de 3 travailleurs sociaux équivalents à 2,10 ETP (moniteurs éducateurs et une éducatrice de jeunes enfants).

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 accès à la cuisine (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, qui avaient été récupérés les années précédentes, ont été réutilisés. 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

- L'accueil sur le dispositif du « 61 » :

Lors du premier accueil, après des présentations mutuelles, nous invitons les familles accueillies à s'installer où elles se sentent le plus à l'aise et en confiance.

Nous prenons ensuite un temps avec celles-ci pour nous permettre de faire un point global sur leurs situations concernant : l'hébergement, l'accès aux soins, la scolarité, la date de leur arrivée à Rennes, la provenance géographique, l'âge des enfants... Nous précisons la confidentialité des données recueillies aux usagers. Ces informations sont conservées afin d'optimiser l'accompagnement. En effet, elles sont essentielles pour solliciter les différents partenaires comme le 115 (nom, prénom, date de naissance...).

Afin de pouvoir communiquer au mieux avec les familles ne parlant pas français, nous avons utilisé un traducteur sur internet ou des pictogrammes. Nous constatons un véritable soulagement quand les usagers constatent qu'ils peuvent s'exprimer via plusieurs outils.

Postérieurement, à l'aide du règlement intérieur traduit en plusieurs langues mais surtout par le biais du traducteur informatique, nous expliquons le fonctionnement du dispositif et les services proposés auxquels ils peuvent avoir accès (amplitude d'ouverture, accès à la machine à laver, micro-ondes, wifi...).

Nous constatons que la première demande des familles concerne toujours la question de l'hébergement.

Lorsque la famille n'a pas encore de solution d'hébergement, notre premier réflexe a été de consulter leur situation sur le logiciel du SI-SIAO35 auquel nous avons eu accès cet hiver, pour la première fois. Cet outil nous a été précieux afin de prendre connaissance de la situation globale de la famille (et de nous assurer qu'une prise en charge était cours).

Souvent, à chaque demande d'hébergement, nous avons été en lien avec le 115 pour transmettre la demande de la famille. Ensuite, nous orientons la famille vers son lieu d'hébergement (foyer, hôtel ou accueil de nuit). Ainsi, nous avons pris un temps conséquent de traduction. Nous avons utilisé un outil de communication avec l'itinéraire complet du transport en commun, en partance de la place de la République vers le lieu d'hébergement (la République étant l'endroit le mieux repéré par les familles). Nous avons été attentifs à proposer des itinéraires simples (le moins de changement de bus possible avec le moins de trajet à pied). Sur cette fiche que nous donnons à chaque famille, nous retrouvons les informations suivantes : l'adresse du lieu, le numéro de bus, la direction qu'il faut emprunter et l'arrêt. Nous indiquons sur une carte, le trajet piéton que les usagers doivent emprunter jusqu'à la destination finale.

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

Très souvent, nous avons repris avec les familles les prescriptions caritatives dont elles peuvent bénéficier, notamment pour se nourrir. Pour cela, nous avons utilisé le même système qu'énoncé précédemment pour les orienter, par exemple, vers les restos du cœur, le secours populaire ou le restaurant social Leperdit, tout en nous appuyant également sur le plan du SIAO regroupant tous les acteurs de l'urgence sociale à Rennes.

- **La communication en interne :**

Afin d'assurer une continuité dans l'accompagnement des usagers accueillis sur le dispositif, les transmissions se sont faites via un cahier de transmissions afin que chaque professionnel puisse prendre le relais sur chaque situation. Nous avons également parfois échangé avec les professionnels de l'ABRI sur des situations.

Nous sommes également restés en lien avec le responsable de service, téléphoniquement ou sur le temps de réunion, afin de faire le point régulièrement sur l'activité du « 61 » ou sur des situations plus fragiles et complexes.

- **La communication vers les partenaires :**

Afin de pouvoir quantifier et qualifier les actions mises en œuvre 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 accueilli (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.

- **Les prestations et services proposés sur le dispositif :**

Sur les 89 jours d'ouverture du « 61 », les prestations et services suivants ont été fournis :

- Les équipements de la cuisine comme le micro-onde ont été utilisés 25 jours
- Le coin repos a été utilisé 15 jours
- Nous avons effectué 60 machines à laver et l'équivalent en sèche-linge. Suite à une panne du matériel, nous avons refusé 22 machines à laver.
- Nous avons distribué des collations sur 89 jours
- Nous avons réalisé 7 ateliers culinaires (gâteaux et salade de fruits pour différentes occasions).

Nous avons proposé diverses activités adaptées aux âges des enfants et à la composition des ménages :

- Jeux de construction (Kapla, Paper toys, Playmobil)
- Coloriages et Dessins
- Jeux libres
- Jeux de sociétés (Triomino, Dobble, Yams, Jungle speed, Puissance 4, Rumi)
- Puzzle
- Activités manuelles (gommettes, dessins, pâte à sel, scoubidou, confection de bijoux : tissage, perles)
- Décoration période de Noël (décoration de la pièce à vivre : guirlande, sapin de Noël, banderoles, fabrication boules de Noël...).
- Peinture
- Fabrication de boîte à crayon
- Pâte à modeler et pâte à sel
- Temps de jeux au parc st Cyr
- Pêche à la ligne
- Fabrication de carte de Noël (encre de chine et aquarelle)
- Ping-Pong
- Ateliers d'apprentissage de la langue française
- Temps de danse traditionnelle et chant
- Temps bien être : coiffure, manucure, massage
- Atelier gâteau et célébration d'anniversaire
- Jeu de quilles
- Temps de lecture et de comptines

- Séance photos
- Utilisation de la télévision (film)
- Célébration de la fête du printemps (Novrouz)

Cette année pour la première fois, **un salon de coiffure éphémère** pour familles et femmes seules en situation de précarité a été proposé. Cette journée a été réalisée à l'initiative de trois lycéennes dans le cadre de leur projet technologique. Les familles accueillies sur le dispositif se sont tout de suite enthousiasmées et sont venues nombreuses lors de cette journée. Le lieu a donc été aménagé spécifiquement pour cette activité : un espace shampoing, coupe et manucure. La barrière de la langue n'a pas été un obstacle, à l'aide d'un traducteur et d'une communication gestuelle, chacun a pu exprimer son souhait.

Les usagers ont pu nommer l'importance de prendre soin de soi, de s'octroyer du temps et de bénéficier de ce service gratuit. Dans une ambiance chaleureuse et conviviale, 14 personnes : femmes, hommes et enfants ont pu se faire coiffer. Les femmes ont également bénéficié d'un temps manucure. Tout ce petit monde s'est ensuite réuni autour d'une salade de fruits et d'une fondue au chocolat.

Une atmosphère sereine et joyeuse a émané de ce moment. Nous avons observé les visages détendus et souriants des personnes accueillies. Chacune d'entre elles semble avoir vécu ce temps comme un moment à part, loin des préoccupations du quotidien et des conditions de vie auxquelles elles font face.

Nombre de familles et de passages par famille

21 familles ne sont venues qu'une seule fois sur le « 61 ». 40 familles sont venues entre 2 et 10 fois. 9 familles sont venues entre 11 fois et 55 fois sur le dispositif. On perçoit ici que le « 61 » a pu répondre à des attentes différentes des familles, certaines avaient besoin d'être mises 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

Dès l'ouverture du dispositif, nous avons contacté la plupart de nos partenaires afin d'annoncer la réouverture du « 61 ». Nous leur avons également donné nos coordonnées professionnelles (mail et numéro de téléphone) afin de faciliter les échanges. Nous avons pu réexpliquer ou parfois expliquer le fonctionnement et les services proposés sur le « 61 ».

Nous avons créé des flyers que nous leur avons fait parvenir par mail (avec les informations essentielles du dispositif : itinéraire de bus, amplitude d'ouverture...). De ce fait, nous avons observé que ces documents ont été remis aux familles qui ont fréquenté leur service.

Depuis l'ouverture du « 61 », nous avons été en lien permanent avec de nombreux partenaires de l'urgence sociale. Différents professionnels ou bénévoles sont venus à notre rencontre afin de visualiser le lieu et d'échanger sur le fonctionnement du « 61 » comme par exemple : le 115, le Secours Catholique et le restaurant social Leperdit. De notre côté, nous nous sommes déplacés dans un entrepôt des Restos du Cœur afin d'y rencontrer une salariée et des bénévoles.

Ce lien nous a permis de transmettre des informations sur les familles accueillies mais aussi de mieux comprendre leurs situations afin de les orienter.

Par exemple, nous nous sommes mis en relation avec le réseau de la PASS afin d'avoir des précisions sur une situation d'une mère de famille enceinte dont le terme de la grossesse coïncidait avec la fermeture du dispositif. Nous avons pu faire le lien avec d'autres partenaires sociaux afin que Madame puisse être accompagnée au mieux pour l'organisation de sa période d'hospitalisation (mode de garde pour sa fille de 5 ans).

Le tableau ci-dessous présente nos principaux partenaires :

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

Le travail partenarial qui a été mené avec les différents acteurs a permis une bonne circulation des informations concernant les familles. En effet, usagers et partenaires n'ont pas hésité à venir ou à nous contacter pour transmettre ou recevoir une information.

Le « 61 », ouvert tous les jours de la semaine pendant 4 mois, permet des rencontres spontanées (sans prise de rendez-vous) et une communication informelle (rarement dans le bureau).

Cette spécificité a engendré un lien de confiance permettant aux usagers d'oser exprimer leur incompréhension ou la nécessité de reprendre les choses calmement sans limite dans le temps.

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 différente (2 mois à 19 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 permanents. 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. Plusieurs d'entre elles nous ont informés qu'elle n'avait même pas parfois accès à un micro-onde. Les locaux peu adaptés, ne nous ont pas permis de répondre favorablement à leurs besoins. Néanmoins, plusieurs ateliers cuisine (repas, goûter d'anniversaire, célébration de Noël, Novrouz ou le nouvel an...) ont été mis en place. Ces moments étaient riches en convivialité, en échanges, en partages 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 constaté, en comparaison avec l'année précédente, que davantage de familles se sont rendues au restaurant social Leperdit et sont venues se restaurer sur le « 61 » en utilisant le micro-onde. Nous avons constaté qu'il s'agissait davantage de familles dont les enfants

étaient plus âgés (adolescence). 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 (notamment quand elles avaient été hébergées à l'accueil de nuit) mais l'accès étant interdit aux étages, nous n'avons pas pu répondre à ces demandes. Il est arrivé que quelques femmes s'isolent dans les WC pour réaliser leur toilette.

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...).

En outre, la fréquentation du « 61 » par de nombreuses familles migrantes ne maîtrisant pas le français implique la nécessité, pour l'équipe, de disposer d'outils ou supports de traduction (tablette, ordinateur...).

Les familles auraient également souhaité que le dispositif soit ouvert toute l'année et sur une amplitude horaire plus large. Malgré l'information de l'ouverture ponctuelle du « 61 », 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 SITUATIONS

5.2 Situation 1

La famille M. est accueillie pour la première fois, le 4 décembre 2017, sur le dispositif du 61. Elle a été orientée par le service premier accueil de Coallia. Les deux parents et leurs deux enfants, âgés de 14 et 12 ans, semblent épuisés (cernes, traits tirés, visages fermés). Madame M. semble avoir de grosses difficultés à marcher, elle se déplace avec une béquille, ils sont arrivés très chargés (une dizaine de bagages lourds). Ils sont sur le territoire français afin de déposer une demande d'asile après avoir été déboutés de leur demande en Allemagne.

1) Le temps d'accueil

La famille nomme qu'elle peut s'exprimer et ne comprendre que le turc, le russe et l'allemand. Nous utilisons donc un traducteur sur internet pour communiquer. Ils nous expriment rapidement qu'ils n'ont pas de **solution d'hébergement** pour le soir même, qu'ils ont dormi la veille dans les locaux de l'hôpital de Pontchaillou. De ce fait, nous leur proposons **une collation** (boisson chaude et gâteaux) pendant que nous téléphonons au 115 afin de répondre à leur besoin.

2) Répondre aux besoins primaires

a) La mise à l'abri.

La famille a été orientée vers **l'accueil de nuit** (ouverture entre 22h30 et 7h30). Ainsi nous indiquons à l'aide d'un plan le trajet à suivre. Dès le lendemain, où la famille a été de nouveau orientée vers l'accueil de nuit, elle a exprimé de fortes inquiétudes et souffrances physiques dues au froid et à la fatigue. Nous expliquons aussi à la famille qu'il faut impérativement téléphoner au 115 dès 9h00 le matin. Nous apprenons donc à Monsieur une phrase en Français pour qu'il puisse communiquer son identité **au 115** hors de notre présence. Le 6 décembre, la famille est orientée vers un hôtel, ils sont soulagés et émus.

b) Se nourrir

Nous avons orienté la famille vers le restaurant social Le Fourneau où elle s'est rendue quelquefois ainsi qu'aux restos du cœur et au secours populaire. Au fur et à mesure de leurs passages, une relation de confiance s'est construite. Ils se confient rapidement sur leurs conditions de vie notamment à l'hôtel et nomment la difficulté pour eux de ne pas avoir accès à une cuisine ni à un micro-onde.

Nous avons constaté que Madame s'est toujours investie très fortement lors des ateliers pâtisserie sur le service (confection de salades de fruits...) et a même profité du matériel du 61 pour confectionner le gâteau d'anniversaire de sa fille le 15 décembre.

c) La santé et l'hygiène

Très rapidement, nous avons été en lien **avec le réseau Louis Guilloux** à la demande de la famille surtout pour Madame. Malgré une prise en charge rapide par leur service, Mme continuait de souffrir physiquement, par conséquent, nous l'avons orientée vers les urgences de Pontchaillou. Depuis, Madame y est prise en charge, une opération de sa hanche est prévue le 25 mai prochain.

Pour la jeune fille, **le 26 décembre**, les parents de l'adolescente sont très inquiets, elle présente de forts maux de ventre. Ce jour étant un dimanche, la famille n'a pas le temps de se rendre **à l'Hôpital sud** car ils n'ont pas de bus pour rejoindre leur hôtel excentré de Rennes. En lien avec le responsable de service d'astreinte, nous téléphonons au médecin régulateur du Samu, qui téléphonera lui-même à SOS médecin, qui se déplacera sur le lieu. Nous indiquerons donc à la famille un plan pour rejoindre la pharmacie la plus proche. La famille n'ayant pas encore la CMU, nous sommes restés en lien avec le médecin et Coallia afin de lui faire parvenir au plus vite la couverture santé.

Sur le plan de la santé, la famille a pu également nous solliciter pour lire des ordonnances, des résultats de laboratoires, d'analyses ou encore nous demander de traduire en français par écrit des messages pour le médecin (faire comprendre ses symptômes).

Jusqu'à leur orientation en HUDA, la famille a bénéficié de l'accès gratuit à la machine à laver sur le dispositif (car pas d'accès à l'hôtel).

3) L'évolution des besoins de la famille

Après l'orientation vers l'hôtel et leur stabilisation dans celui-ci, la famille M semble se sentir de mieux en mieux et cela se ressent dans le lieu. Les enfants, mais également les parents, se saisissent pleinement de toutes les activités proposées sur le « 61 » : jeux de sociétés (dobble, uno, jungle speed, rumiks), mais également des activités manuelles (dessins, scoubidou, bracelet) et s'investissent autour de la décoration de Noël. Monsieur, très manuel, impulse des idées et les partage, il semble prendre plaisir transmettre des choses. Ils arrivent sur le dispositif avec un grand sourire et se montrent ravis de retrouver ou de rencontrer de nouvelles familles. Ils seront présents à tous les temps forts du « 61 » comme Noël, le nouvel an, les anniversaires, l'atelier coiffure et impulseront la fête du printemps que nous célébrons à leurs côtés et aux côtés d'autres familles, le 21 mars.

La famille ose nous dire les choses, quand ils ne comprennent pas ou quand ils ont un besoin. De ce fait, nous les soutenons au quotidien : dans leur organisation (prises de rendez-vous, organisation dans les agendas, décaler les rendez-vous, rangement des papiers) ... Au fur et à mesure de l'accompagnement, d'autres besoins émergent, les enfants sont demandeurs de pouvoir entreprendre une scolarité. Nous sommes en lien avec l'inspection académique ainsi que le CIO, puis Coallia et l'HUDA prendront le relais de cette première démarche. Les enfants sont scolarisés depuis le 5 février dans un collège à proximité de leur domicile.

Même après leur orientation le 17 février vers un HUDA, la famille passe hebdomadairement pour dire bonjour, se confier, jouer, demander des conseils, voir les familles ou demander un plan par exemple.

Suite à une réception d'un courrier de rendez-vous à la préfecture, nous avons orienté la famille vers la CIMADE et également pris un rendez-vous avec un avocat.

La famille M. s'est présentée 55 fois sur le dispositif du « 61 ». Tout d'abord quotidiennement puis hebdomadairement, après leur emménagement dans un HUDA. Nous avons orienté la famille vers les divers dispositifs compétents pour les soutenir dans toutes leurs démarches (administratives, scolaires, médicales) ...

La famille a pu nommer leur tristesse liée à la fermeture du lieu.

5.2 Situation 2

La famille L. s'est présentée pour la première fois sur le dispositif du « 61 », le 24 janvier 2018. Mme âgée de 39 ans est seule sur le territoire français avec ses deux adolescents âgés de 10 et 14 ans. De nationalité Albanaise, elle est en France afin de déposer une demande d'asile (procédure Dublin) et a été orientée sur le dispositif par Coallia.

La première fois où Madame s'est présentée sur le service, elle apparaissait très fatiguée, stressée et presque paniquée (faisant des grands gestes, en tapant du pied). La barrière de la langue semble très difficile à accepter pour elle et le traducteur albanais ne nous permet pas de communiquer aisément. Les enfants sur le service apparaissent fermés, ils restent dans leur coin, ont le regard dans le vide, le plus grand des enfants nous fixe longuement sans rien exprimer.

La première demande de Madame est d'obtenir un mode d'hébergement avec ses enfants. Nous contactons pour elle le 115. Jusqu'au 5 février 2018, Madame et ses enfants ont été hébergés à l'accueil de nuit. Ils expriment une grande détresse à rester dehors tout au long de la journée. Nous orientons également Mme vers le restaurant social Leperdit qui semble devenir un lieu ressource pour elle. En effet, elle s'y rend quasi quotidiennement quand son emploi du temps lui permet et vient réchauffer les plats à emporter sur le service où elle déjeune avec ses enfants. Elle a également rencontré l'infirmière quand elle a eu « la grippe » selon elle, pour pouvoir prendre du paracétamol.

Après l'orientation à l'hôtel, Madame continue d'investir le dispositif avec ses enfants. Elle s'apaise et recommence à prendre soin d'elle (maquillage, soins des cheveux) ... Nous constatons que le bien-être de la maman se reflète également sur les enfants qui acceptent nos sollicitations de jeux et de partage. Les enfants sourient et jouent avec les autres enfants sur le dispositif.

Cependant, des difficultés dans les hôtels surgissent à deux reprises. Madame se présente alors sur « le 61 » avec tous ses bagages. En effet, un hôtelier a refusé, dans un premier temps, la prolongation de la famille dans son hôtel et la deuxième fois, la prise en charge à l'hôtel a été rompue du fait du comportement inadapté de son aîné à l'hôtel. Nous sommes en lien avec le 115 qui nous permet de comprendre la situation de la famille.

Nous prenons le temps d'échanger avec la famille. Malgré une nouvelle orientation vers un autre hôtel, les adolescents et leur maman sont « sonnés » par cette nouvelle et pleurent tous les trois. Madame nous fait part de sa difficulté à être seule, de devoir gérer ses enfants dans ce contexte et qu'elle se sent démunie. Elle nous informe ce jour qu'un rendez-vous avec un psychologue, pour son grand garçon, aura lieu 2 mois plus tard. De ce fait, nous nous mettons en lien avec le réseau Louis Guilloux afin de leur signifier l'urgence de cette prise en charge. Le rendez-vous est avancé de trois semaines. A ce jour, l'adolescent a entamé son suivi et se rend à SAMARA à raison d'une heure par semaine.

Madame se livre également sur son histoire, en raison des violences conjugales qu'elle a subies, nous l'orientons vers l'UAIR. A leur demande et à celle de Madame, nous leur faisons parvenir un mail contenant les éléments de son histoire afin qu'ils puissent au mieux l'accompagner.

Madame nous sollicitera à de nombreuses reprises pour des dons de vêtements pour elle et ses enfants. Le fait d'avoir eu accès à la machine à laver et au sèche-linge a été un véritable confort pour la famille. Par ailleurs quand celle-ci a été en panne, cela a créé un véritable désarroi pour Madame qui s'est mobilisée chaque jour pour trouver un accès à une machine à laver (secours catholique, puzzle, lavage à la main...).

Nous l'orientons également vers Coallia pour la scolarisation de ses enfants. Elle reviendra vers nous pour l'aider à remplir le dossier scolaire des enfants. A ce jour, les deux enfants ont entrepris une scolarité et en sont pleinement satisfaits, ils apprennent des mots français et aiment partager cela avec nous. Toute cette période de démarches a demandé beaucoup d'énergie à Madame qui de plus, était malade. Peu de temps après elle fera un

malaise sur le 61 avec une élévation de sa tension, des palpitations, et elle restera allongée toute la journée avant que SOS médecin ne se déplace. Les enfants, ce jour-là, ont été dans un fort état d'inquiétude pour leur mère.

Les enfants sont parvenus, avec le soutien de leur mère, à investir d'autres lieux comme les Champs Libres ou l'école. Cependant quasi quotidiennement, ils sont venus sur le service pour dire bonjour, ou se poser après l'école autour d'une collation.

Le lien de confiance, au fur et à mesure de l'accompagnement, s'est instauré. Ils démontrent tous les trois un attachement au lieu et aux services proposés. Lors de la fermeture du « 61 » la séparation a été très difficile pour la famille. Ils ont quitté le dispositif en pleurs, «ici on discute, on joue, on rencontre ». Madame exprime qu'elle va se retrouver toute seule ce qui la peine et l'angoisse beaucoup.

6. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2018

Le Pôle Précarité Insertion poursuit son travail de structuration engagé depuis plusieurs années. Les réunions de pôle et de mission permettent à chacun des acteurs de participer à son évolution. Des groupes de travail ont perduré toute l'année (la loi de 2002/2, la mise en place du CPOM, la gestion des situations difficiles et/ou complexes avec les usagers, la démarche qualité, le projet de pôle, l'accueil de services civiques). Une journée porte ouverte, organisée le 17 octobre 2017, a permis de présenter l'ensemble des dispositifs du PPI et de faire du lien avec les partenaires. Des flyers réalisés dans le cadre d'un groupe de travail ont d'ailleurs pu être finalisés à cette occasion et distribués à cette occasion. Le groupe démarche qualité mis en place en 2017 doit nous permettre d'engager un travail sur le service rendu par les dispositifs mais également sur la participation des usagers au sein du pôle. En plus des temps de parole mis en place sur quelques dispositifs, nous organiserons, en avril 2018, un temps dédié à l'échelle du pôle. Tous ces temps de travail nous permettront d'engager, au cours des prochaines années, les évaluations internes et externes.

Des actions de formation en interne du pôle ont été mises en place depuis deux ans et se poursuivront en 2018. Ainsi, tous les professionnels ont participé à deux journées de formation sur la Communication Non Violente.

Nous poursuivons également le travail d'interconnaissance en invitant sur les réunions nos différents partenaires et en nous rendant disponibles pour les rencontrer.

Trois jeunes en service civique ont été accueillis en 2017 et poursuivront leurs missions jusqu'en juin 2018, autour de trois thématiques :

- « Faciliter les démarches quotidiennes de personnes en situation de précarité »
- « Soutenir les personnes en situation de précarité dans la découverte de leur territoire de vie »
- « Contribuer à la découverte et à l'accès aux sports, aux loisirs, à la culture de personnes en situation de précarité ».

Des actions collectives et d'accompagnement ont été mises en œuvre auprès des usagers, ainsi que des documents facilitant leur déplacement et leur connaissance du territoire.

Pour la mission accueil et veille sociale, nous avons poursuivi également le travail de collaboration. En effet, des temps informels, des échanges réguliers par mails à propos des situations permettent au quotidien une meilleure prise en charge des usagers. De plus, des temps d'échanges entre les professionnels des dispositifs de la CAO/Skoazell et de Puzzle/Abri ont été organisés, tous les 15 jours. L'EDD est régulièrement sollicité pour favoriser un premier pas vers l'insertion. Puzzle continue également de recevoir les usagers qui ne peuvent recevoir leur courrier en semaine, les samedis et dimanches.

La mission accueil et veille sociale a également continué à travailler sur les notions d'accueil et d'orientation. A ce propos, le projet de pôle qui doit être finalisé en 2018, et il nous permettra de définir les axes d'amélioration pour le pôle.

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.

Ce qui est la plus nécessaire est la restauration, l'espace-repos, la machine à laver et les entretiens avec les professionnels. Au cours de ces entretiens, les travailleurs sociaux proposent une écoute, une aide à la compréhension pour les démarches et 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.

Au regard de l'augmentation des flux migratoires sur le territoire rennais et des familles sans-abri, il nous semble indispensable de pérenniser ce dispositif et de maintenir son ouverture toute l'année, y compris les week-ends mais dans d'autres locaux plus adaptés de manière, notamment, à définir un réel espace repos.

La possibilité d'offrir aux familles sans-abri ou hébergées à l'hôtel de cuisiner et de se préparer des repas devrait également être étudiée.

Enfin, des solutions de garde d'enfants mériteraient également d'être mises en réflexion puisque, certaines familles ayant des démarches à réaliser, ont également été demandeuses de pouvoir laisser leurs enfants sur le dispositif ou de pouvoir les confier à un autre usager.

ANNEXES



Organigramme fonctionnel
Mis à jour le 13/04/2017

