



PUZZLE

ACTIVITE DE LA PERIODE HIVERNALE 2017 - 2018

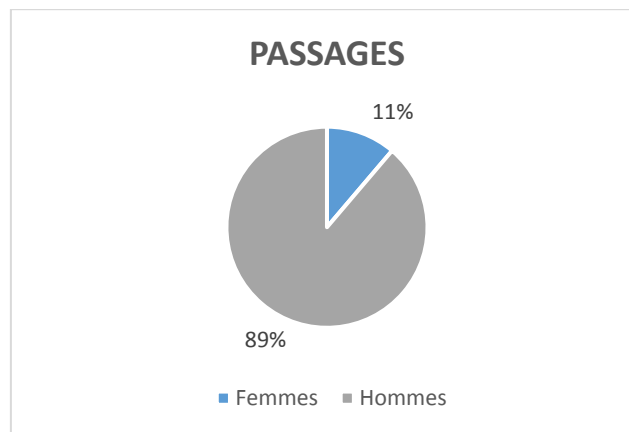
Introduction

Depuis 2015, Puzzle est ouvert en matinée pendant la période hivernale. Ce dispositif a donc été ouvert, du mois de décembre 2017 à mars 2018 afin d'accueillir un bon nombre de personnes sans domicile qui viennent trouver un lieu sécurisant pour se reposer, accéder à l'hygiène et créer ou maintenir le lien social. Puzzle a ouvert ses portes aux usagers, en matinée, de 09H00 à 12H00, du mardi au vendredi, avec deux professionnels présents.

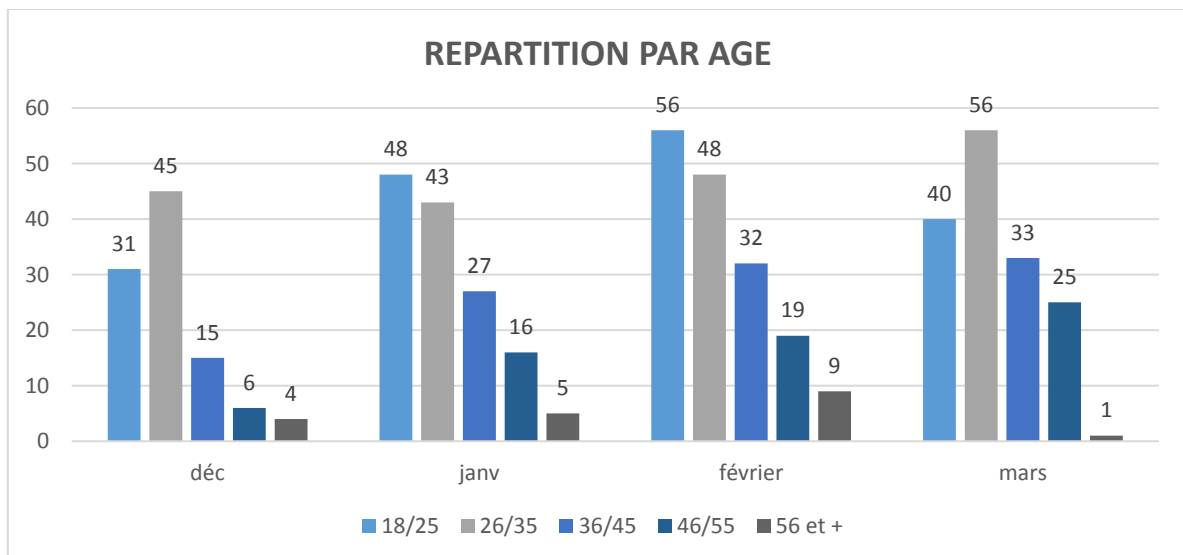
Les données de la fréquentation de cette période hivernale illustrent la nécessité de cette ouverture matinale d'un point de vue qualitatif comme quantitatif.

La Population et la fréquentation

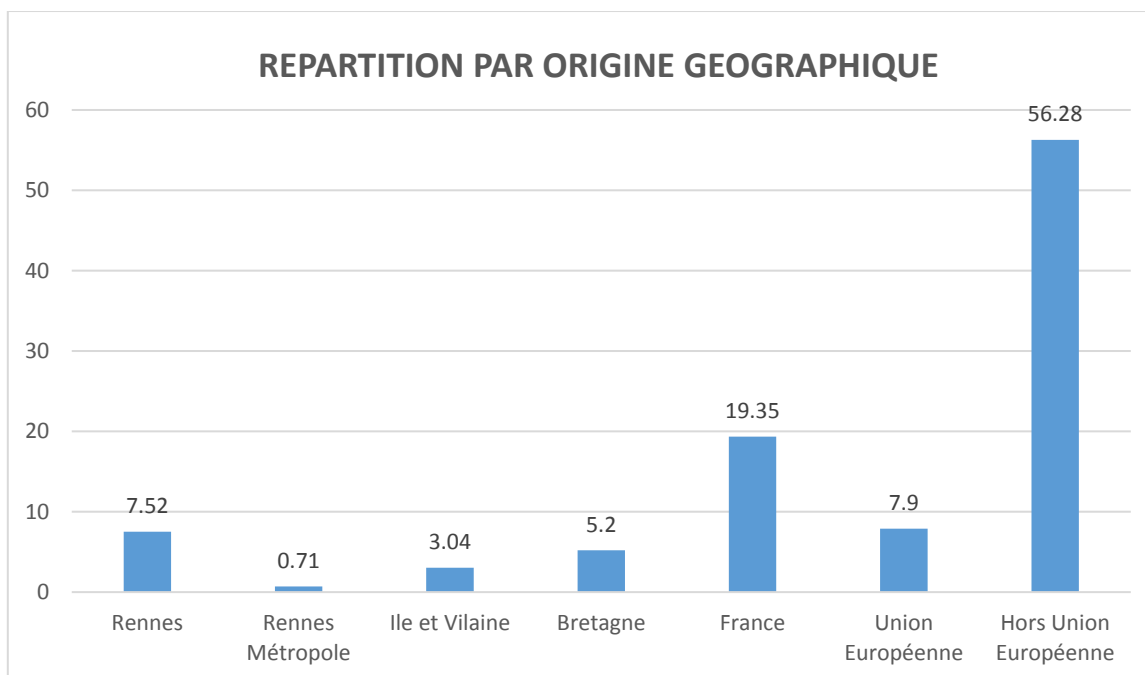
Présentation des caractéristiques de la population sur le plan quantitatif et qualitatif



Sur la période hivernale 2017-2018, **89%** du public accueilli sur Puzzle, le matin, **sont des hommes**, ce qui reste une constante depuis ces dernières années. (84 % sur l'hiver 2016-2017)

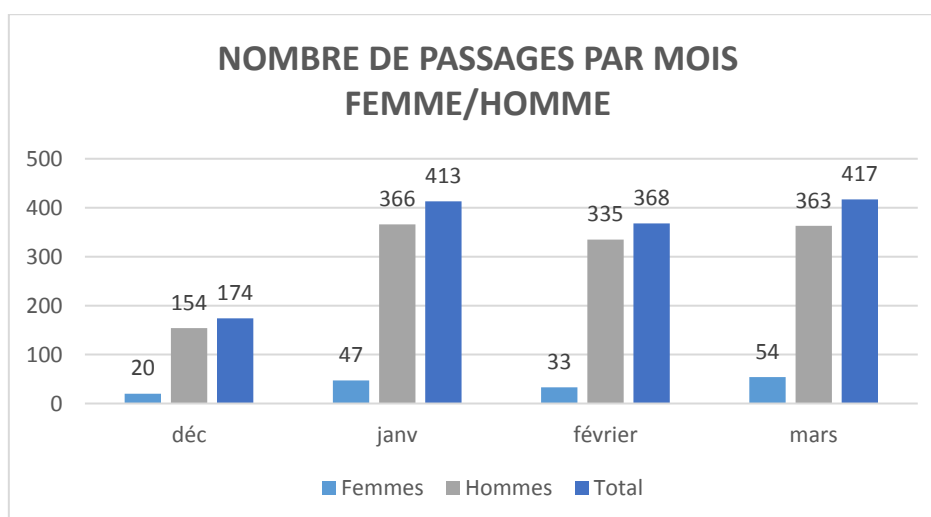


Comme l'hiver précédent, une **majorité de personnes âgées de 18 à 35 ans** a fréquenté Puzzle. Cependant, nous avons pu constater une augmentation progressive des personnes âgées de 46 à 55 ans.

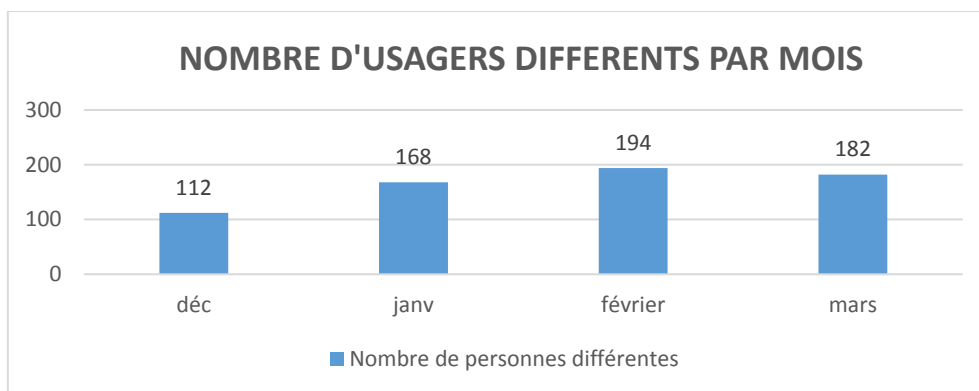


Durant l'hiver 2017-2018, **les personnes d'origine étrangère hors Union Européenne représentent plus de la moitié du public** accueilli le matin. Au cours de l'hiver, nous avons accueilli 44 nationalités différentes.

Présentation de la fréquentation de Puzzle durant la période hivernale 20178-2018

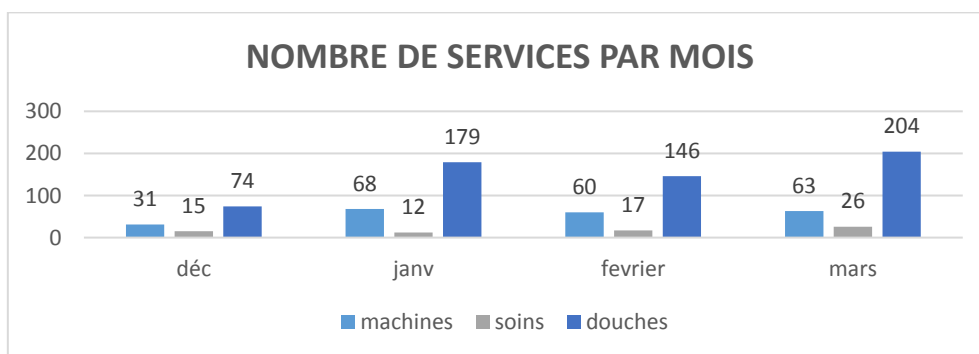


La fréquentation de Puzzle en matinée, au cours de l'hiver a été très élevée, avec un total de **1 372 passages** (1 104 au cours de l'hiver 2016-2017). Elle a été constante entre le mois de janvier et le mois de mars 2018. Le public est constitué en **grande majorité d'hommes**.



Sur la période hivernale 2017-2018, nous avons accueilli en moyenne **164 usagers différents par mois** (123 au cours de l'hiver 2016-2017). Les usagers peuvent aussi bien venir une seule fois ou à plusieurs reprises sur le dispositif. Certains usagers sont effectivement venus de façon quotidienne, tout au long de cet hiver. Les usagers qui fréquentent Puzzle, en matinée, sur la période hivernale, ne sont pas forcément présents durant les après-midis. Certains disent effectivement préférer venir le matin, où la fréquentation reste moindre que celle de l'après-midi.

Utilisation des services de Puzzle



Les principaux services utilisés sont les douches et l'accès aux machines à laver/sèche-linges.

Nous avons pu constater **une progression de l'utilisation des services** durant la période hivernale, avec cependant une légère diminution au mois de février. Cette évolution s'explique par une modification de l'amplitude horaire de l'accueil de nuit en raison d'une vague de grand froid.

Globalement, l'ouverture en matinée de Puzzle permet de davantage répondre aux besoins des usagers en matière d'accès à l'hygiène.

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

Les personnes accueillies à Puzzle sont hébergées via le 115 (Abri, Mr Vincent, ...) à l'accueil de nuit, en squat, ou dorment dans la rue. Elles viennent ainsi, dès l'ouverture, afin de se mettre à l'abri car ces lieux d'hébergement ferment leurs portes tôt le matin. 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), de créer du lien et la possibilité de prendre une douche. 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.

Le public sollicite également beaucoup les services spécifiques de Puzzle notamment les machines à laver passant d'une capacité de 9 lavages à 15 grâce à l'ouverture le matin. Cette organisation a répondu à un manque de linge sur l'agglomération, puisqu'en effet, chaque après-midi (hors période hivernale), de nombreux refus sont constatés à Puzzle. Toutefois, nous avons dû décliner certaines demandes en raison de leurs arrivées trop tardives sur le lieu (Puzzle devant fermer à midi).

L'ouverture de Puzzle le matin, nous a permis un accueil plus proche des usagers. En effet, sur la période de décembre 2017 à mars 2018, nous avons accueilli, chaque jour, **25 personnes en moyenne** (18 au cours de l'hiver 2016-2017). 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 meilleure qualité.

L'ambiance des après-midi étant parfois pesante du fait d'une fréquentation importante, certaines personnes n'osent pas solliciter l'équipe. De plus, les services spécifiques proposés prennent parfois le dessus sur l'échange et le partage d'information. Ainsi les professionnels intervenants les matins, y trouve un vrai confort de travail.

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 qui ne sont pas à l'aise avec le collectif.

En conclusion, nous pouvons dire que l'effectif réduit a permis la mise en place d'un cadre sécurisant et un accompagnement de proximité envers les usagers. L'ouverture du matin sur la période hivernale permet donc 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.

Présentation de situations

Situation de M. A

M. A., âgé de 31 ans, de nationalité Tchadienne, est arrivé à Paris le 22 juin 2017, puis à Rennes le 7 Aout 2017. Il s'est présenté à Puzzle dès le début de la période hivernale. Il est arrivé accompagné d'autres personnes. Nous l'accueillons et l'invitons à nous donner son prénom ou surnom, son année et pays de naissance en lui indiquant qu'il s'agit de données déclaratives qui nous serviront pour des statistiques.

Nous lui avons expliqué le fonctionnement et le règlement du dispositif en lui faisant visiter les lieux. Il a d'ailleurs servi de traducteur aux personnes arrivées avec lui.

Il nous explique avoir sollicité le 115, qui lui a attribué une place dans le centre d'hébergement d'urgence « l'ABRI ». Les professionnels l'ont alors orienté sur Puzzle.

Autour d'un café de bienvenue, nous avons échangé sur sa situation. Il nous a expliqué avoir fait une demande d'asile avec COALLIA. Celle-ci étant toujours en cours. du fait de sa profession (agent de l'ordre public), il s'est retrouvé impliqué dans des faits qui ne le concernaient pas. Il subissait des menaces morales et physiques, sa vie étant en danger, il a dû fuir sa famille et son pays au plus vite.

M. nous fait part de ses attentes concernant Puzzle. Il vient dans un premier temps pour le service d'hygiène que nous proposons (douche et machine à laver). Très vite, nous apprenons son inquiétude face à une future opération chirurgicale. M. est soucieux des conditions d'hébergement durant sa période de convalescence. Nous l'orientons vers l'infirmière du « point santé » qui l'accompagnera dans ce sens.

Ayant peu de possibilité de s'abriter le matin, M. est également à la recherche d'un lieu pour être au calme, au chaud, en sécurité et se reposer.

Nous lui avons communiqué plusieurs adresses répondant à ses besoins où ils pouvaient se rendre (l'accueil de nuit, le restaurant social « Le fourneau », la pause, la croix rouge, les restos du cœur). M. souhaite mettre toutes les chances de son côté pour s'en sortir. Il est très volontaire dans son parcours d'intégration : il nous a sollicité pour des cours de français ainsi que du bénévolat. Il prend toutes les informations que nous pouvons lui fournir. Il est prêt à surmonter les difficultés liées aux orientations (notamment l'éloignement géographique) afin de stabiliser sa situation.

M. s'est toujours montré confiant et reconnaissant envers l'équipe. Il apprécie lorsqu'on le sollicite : faire office de traducteur, nous aider à maintenir le lieu propre, participer à des jeux...ce processus lui permet de se sentir valorisé et utile (ce qu'il a pu perdre par son parcours de vie).

M. nous confie : « *savoir que je peux venir me reposer, prendre un café et me laver m'apporte un grand appui et un soulagement. Cela permet une transition durant ma journée (...), lorsqu'on a vécu beaucoup de danger dans son pays d'origine, il est agréable d'avoir un accueil chaleureux ; on se sent sécurisé et on reprend espoir en la vie* ».

Au cours de l'hiver, M. A se présente de moins en moins le matin. Nous apprenons par le biais d'autres usagers qu'il est très occupé. Lors d'un passage pour nous dire au revoir et nous remercier, il nous confie être devenu adhérent au Mouvement de la Paix et participer activement à des missions de bénévolat au Secours Populaire. Il a pour projet de reprendre ses études dans le domaine de l'administration économique et sociale en s'inscrivant à l'université. De plus, l'association Bienvenue est en cours de démarche pour l'aider à trouver un logement.

Il est toujours dans l'attente de la réponse de l'OFPPRA suite à son rendez-vous du 23 mars.

Avant de partir, M. nous dit : « *Puzzle est un repère pour moi, vous m'avez apporté une assistance inoubliable* ».

Situation de M. J.

M. J, 42 ans, est né en Corée du Sud. Lui et son frère jumeau, adoptés très jeunes, ont obtenu la nationalité française. Ses parents et son frère, aujourd'hui décédés, laissent un grand sentiment de solitude à M. J.

M. revient sur le dispositif à partir de mi-décembre. Il est déjà connu des lieux et notamment de l'équipe de l'après-midi.

M. avait un hébergement en CHRS d'avril à décembre 2017. Il a volontairement quitté les lieux et se retrouve de nouveau en situation d'errance. Il est actuellement suivi par la CAO et dispose d'une Election de Domicile. Il est en attente d'un logement social.

M. se présente presque tous les matins sur Puzzle. Dans un premier temps, il prenait des douches mais très rapidement, M. a perdu le goût de prendre soin de lui. Il nous exprime que sa situation lui pèse de plus en plus. Il recherche le lien social en venant sur Puzzle. Très rarement, il profitait des services spécifiques proposés.

Ayant une reconnaissance de travailleur handicapé, M. J touche une allocation de 800€ par mois. Cependant, il lui est difficile de gérer son budget ayant des problèmes d'addiction (alcool et drogue). Cela fait partie des sujets très récurrents que nous avons pu aborder avec lui lorsqu'il se montrait agacé face à notre refus de lui donner de l'argent. M. associe cela à « du racisme ». Ne pouvant pas répondre à sa demande, nous lui avons proposé de l'accompagner dans son organisation budgétaire, ce qu'il a refusé. Dans ces moments-là, malgré une approche humoristique, le seul moyen de passer à autre chose est de stopper la conversation sans toutefois perdre le lien social avec lui.

En effet, le racisme est également un sujet qui lui tient à cœur tout comme les relations amoureuses. M. est constamment à la recherche d'un lien privilégié avec les professionnels. Il a tendance à s'immiscer dans des conversations personnelles et à se montrer très tactile avec les gens. Il a fallu le recadrer à plusieurs reprises sur les règles de communication. Il a été important de poser des limites car il peut être très envahissant autant pour les professionnels dans leur accompagnement, que pour les usagers dans leurs espaces personnels.

M. J est quelqu'un de très souriant et jovial pouvant toutefois épuiser le reste du collectif en raison de ses demandes constantes d'argent, ses discours et attitudes excessives.

Puzzle étant un repère pour lui, notre travail a été de maintenir le lien social, mais aussi d'établir une bonne distance professionnelle. M. souffre, en effet, d'une grande carence affective. Cela se confirme lorsqu'il nous dit « *vous allez me manquer, vous êtes comme ma famille, on va galérer maintenant le matin, où on va aller ?* ».