



PÔLE PRÉCARITÉ INSERTION

Pôle Précarité insertion HEOL

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

Rue de la Barbotière
35000 RENNES
02 99 27 50 60

Pole.precarite-insertion@sea35.org - www.sea35.org

TABLE DES MATIERES

Table des matières.....	1
1. LE POLE PRECARITE INSERTION	2
1.1 UN POLE AU SERVICE DES PERSONNES EN GRANDE PRECARITE ET/OU DETRESSE SOCIALE	2
1.2 DES ORIENTATIONS ASSOCIATIVES, UNE TRADUCTION CONCRETE AU SEIN DU POLE	2
1.3 ORGANIGRAMME	3
2. UN ACCUEIL DE JOUR A DESTINATION DES FAMILLES AVEC ENFANTS ET FEMMES ISOLEES	4
2.1 Un peu d'histoire... ..	4
2.2 Le Public et les missions.....	4
3. L'ANNEE 2023.....	5
3.1 L'ambition d'une pérennisation de l'activité	5
3.2 La fréquentation d'HEOL : l'enjeu de la communication et collaboration partenariale.....	5
3.2 Les personnes accueillies	6
3.3 Les prestations en réponse aux besoins primaires exprimés	7
4. L'ACCUEIL DE JOUR « HEOL », UN DISPOSITIF TRANSVERSAL	12
Un lieu d'accueil et d'orientations vers les dispositifs du territoire	12
Des actions mutualisées :.....	12
5. LES TEMPS FORTS DE CETTE ANNEE	12
Activités sportives	12
La période de Noël	12
6. LES LIMITES DE NOS ACTIONS	12
7. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2024	13

1. LE POLE PRECARITE INSERTION

1.1 UN POLE AU SERVICE DES PERSONNES EN GRANDE PRECARITE ET/OU DETRESSE SOCIALE

Le Pôle Précarité Insertion (PPI) est l'un des trois pôles¹ de l'Association SEA 35 (Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte en Ille et Vilaine). Créé en 2005, il s'adresse aux personnes sans-abri, en situation de grande précarité et/ou de détresse sociale, et vise l'inclusion².

Ses missions sont centrées sur **l'accueil et l'hébergement d'urgence, l'évaluation, l'information, l'orientation, la coordination et l'observation sociale**. Elles visent **un accès aux droits** : domiciliation, premières nécessités, ressources, santé, logement, hébergement, emploi...

Le PPI se réfère 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).

PRESENTATION DES DISPOSITIFS

- ➔ **LA CAO** (Coordination Accueil Orientation) - **Antenne SIAO** (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)
- ➔ **SKOAZELL** (instructions d'aides financières et orientations)
- ➔ **L'EDD** (Élection de Domicile et distribution de courriers)
- ➔ **PUZZLE** (Accueil de Jour à destination de personnes majeures)
- ➔ **HEOL** (Accueil de jour à destination des familles et femmes isolées) + **KORZEAM** activité de socio-esthétique (Octobre 2022 à Décembre 2023)
- ➔ **LE POINT SANTE Puzzle** (Consultations infirmière et médecin)
- ➔ **LE POINT SANTE Héol** (Consultations infirmière)
- ➔ **APPARTE** (Hébergement d'Urgence en diffus) de 39 places
- ➔ **LOJI** - Logement Jeunes en Insertion (logement/hébergement et accompagnement social) de 17 places
- ➔ **ADEL** (Accompagnement vers et Dans le Logement) de 28 places

LOCALISATION GEOGRAPHIQUE

Le PPI héberge ses dispositifs sur 2 sites à Rennes :

La CAO – Antenne SIAO, SKOAZELL, L'EDD, PUZZLE, le POINT SANTE, RUE DE LA BARBOTIERE

Ainsi que les bureaux **d'APPARTE, LOJI, ADEL et COORUS**,

HEOL et son POINT SANTE

RUE MONSEIGNEUR MOUEZY

Les 4 dispositifs d'hébergement et d'accompagnement vers le logement en diffus rayonnent sur Rennes et Rennes Métropole.

1.2 DES ORIENTATIONS ASSOCIATIVES, UNE TRADUCTION CONCRETE AU SEIN DU POLE

Le Pôle Précarité Insertion s'inscrit dans les orientations définies par l'association. Cela se traduit concrètement par :

- ➔ Une inscription dans la dynamique territoriale :
 - Création du **GCSMS « Un chez soi d'abord »** en tant que membre fondateur en 2022 (ouverture de 100 logements), aux côtés du CHGR, de l'AIVS et des associations Espoir 35 et APASE ;

¹ Présentation des deux autres pôles (site internet) :

https://06d2267f-cee7-44a1-bccd-adfb228f99a.filesusr.com/ugd/e757f5_d0b3314fef0645e391e628200b05661a.pdf

² « L'inclusion consiste à permettre à chaque citoyen, y compris aux plus défavorisés, de participer pleinement à la société » (« inclusion active », Commission Européenne, Emploi ; affaires sociales et inclusion – en ligne). La notion d'inclusion est fortement associée à celle de citoyenneté et de participation sociale.

- Participation à la création du Centre d'accueil inconditionnel en santé mentale, aux côtés du Réseau Louis Guillou (RLG) ;
- Membre du consortium porteur du dispositif CEJR (Contrat Engagement Jeunes en Rupture) aux côtés de l' AIS35, l' ARASS, Weker et le réseau des missions locales.
- ➔ La formalisation de « **temps d'actions collectives et collaboratives** » visant à répondre aux besoins des personnes, tout en leur donnant une place centrale et une capacité à agir : cafés citoyens, inscription dans une démarche citoyenne (visites de lieux culturels, sorties collectives, ateliers...).
- ➔ Un engagement à développer notre offre de services en réponse à l'évolution des besoins de la population par :
 - Une position volontariste de réponses à appel à projet et d'adaptation de l'offre de services dans le respect des valeurs associatives :
 - **2019** : Extension d'APPARTE,
 - **2020** : Ouverture de l'ADN MAYA, délocalisation de l'ADJ HEOL et adaptation de l'ensemble de nos dispositifs en réponse au besoin de protection sanitaire³ (diversification de nos modes d'intervention envers les publics, par le déploiement de permanences téléphoniques en complément des accueils physiques, ouverture en continu de nos structures collectives, accompagnement à distance),
 - **2021** : Ouverture du dispositif d'Hébergement d'Urgence MAYA maternité, pour femmes en pré et post maternité (8 places), finalisation des travaux de l'ADJ HEOL (espace enfants, sanitaires, laverie...), ajustement de notre activité Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) du dispositif ADEL, optimisation de nos dispositifs CAO – Antenne SIAO et Skoazell, renforcement du dispositif EDD,
 - **2022** : année marquée par les transferts des dispositifs d'hébergement d'urgence collectifs Abri, Maya et Maya Maternité vers les Associations : Saint Benoît Labre, Coallia et Aurore. Toutes les personnes accueillies au sein de ces trois dispositifs ont pu être stabilisées jusqu'au transfert. Afin d'assurer en fin la continuité de l'organisation et du fonctionnement, un temps rencontre a eu lieu entre les différents acteurs et professionnels de ces institutions.
Création de l'activité « Korzeam » : prestation gratuite de socio-esthétique par une professionnelle du travail social formée à l'esthétisme. A destination des femmes et hommes : donner accès au bien-être et à la revalorisation de soi (soins des mains, visage, manucure ...), en vue de favoriser la mise en actions (accès aux droits...). Mesure d'impact.
 - **2023** : fermeture du dispositif COORUS.
 - Une volonté d'établir une relation de confiance et une démarche de co-construction tant avec nos autorités de contrôle et de financement, que nos partenaires sur le territoire

1.3 ORGANIGRAMME

Annexe

³ Confrontée au virus « La Covid 19 » en mars 2020, la France a dû adapter ses fonctionnements en réponse aux règles sanitaires définies. La distance physique induit entre autres, une surface minimale par personne, nécessitant une réflexion quant à l'utilisation des locaux.

2. UN ACCUEIL DE JOUR A DESTINATION DES FAMILLES AVEC ENFANTS ET FEMMES ISOLEES

2.1 Un peu d'histoire...

Les premiers accueils de jour naissent au début des années 2000 en réponse à un phénomène de paupérisation croissante d'une partie de la population et de l'émergence, d'une sous-catégorie de cette population qui connaît des parcours d'errance.

Il apparaît, au fil des années, que cette population de personnes en situation de sans-abrisme s'étoffe et devient polymorphe.

Des études sur leurs parcours mettent en exergue, au sein d'une même population, la place particulière qu'y occupent les femmes et familles avec enfants.

La création de l'accueil de jour, dédié aux ménages avec enfants, émane d'une réflexion entre acteurs sociaux du département sur le manque de structures d'accueil à destination des familles sans hébergement ou sans hébergement stable.

Dans le cadre de la campagne hivernale 2013/2014, l'accueil de jour ouvre ses portes ; il est confié au Pôle Précarité Insertion de la SEA 35. La première année, l'accueil s'est déroulé dans les locaux de l'Accueil de jour « Puzzle », le matin. Puis de 2015 à 2020, il s'est invité au sein du rez-de-chaussée du CHU L'Abri, au 61 rue Papu à Rennes sur les après-midis. Il se prénomme alors « le 61 ». Il connaît son dernier voyage en octobre 2020, pour s'installer au rez-de-chaussée du site de la « Motte Baril », rue Monseigneur Mouezy à Rennes pour plus de confort.

2.2 Le Public et les missions

HEOL accueille toute composition de ménage, excepté les hommes seuls.

L'accueil de jour a pour mission de proposer aux enfants et aux adultes un temps :

- D'accueil, de repos et de détente sécurisés,
- D'accès à l'Hygiène, (douches et machines)
- De socialisation et de stimulation,
- D'information et de propositions d'orientations vers les ressources du territoire rennais,

Et ce dans un objectif d'apporter des solutions en réponses aux besoins primaires : s'abriter, se nourrir, dormir, se soigner, se laver.

En 2022, les travaux de réhabilitation réalisés ont permis d'offrir :

- Une zone de jeu dédiée et adaptée aux enfants (Parc pour enfants bas âge) ;
- Un grand espace disponible pour accueillir les activités avec les partenaires (jeux, danse, sport, ...) ;
- Un coin sanitaire, avec des espaces dédiés pour les hommes, femmes, personnes à mobilité réduite et les tous petits (table à langer, baignoire adaptée...) ;
- Une laverie composée de deux machines à laver et deux sèche-linges ;
- Un vestiaire permettant de stocker des vêtements à destination des familles qui en ont le besoin ;
- Un bureau pour les travailleurs sociaux permettant d'accueillir les bénéficiaires en toute confidentialité ;
- Un bureau / point santé au sein duquel deux Infirmières sont présentes. L'espace a entièrement été aménagé afin d'accueillir les familles dans les meilleures conditions (acquisition d'une table médicalisée, d'une armoire médicale sécurisée, d'un pèse -personne...).

L'offre de service « Korzeam » (socio-esthétique) a vu le jour en octobre 2022. Une professionnelle du travail social formée à l'esthétique, propose des temps de bien-être (individuels ou collectifs) auprès des

femmes accueillies (Modelage des mains, manucure...). L'objectif étant, par l'apport d'un mieux-être, de faciliter la mise en dynamique (accès aux droits...). Ce projet a pris fin en décembre 2023 par arrêt de financement. Une mesure d'impact est en cours de rédaction.

3. L'ANNEE 2023

3.1 L'ambition d'une pérennisation de l'activité

A travers ce rapport d'activité, nous effectuerons dans un premier temps un état des lieux sur l'année 2023. Dans un second temps, nous porterons une analyse sur l'offre de services et découvrirons les points forts et les limites encore repérées sur le dispositif, ainsi que les évolutions/ambitions à venir sur l'année 2024.

Les données présentées dans ce rapport s'étendent du 01/01/2023 au 31/12/2023.

3.2 La fréquentation d'HEOL : l'enjeu de la communication et collaboration partenariale

L'orientation via les partenaires

Avec le chemin parcouru depuis l'ouverture du 61 en 2013 et par la suite, la création d'HEOL fin 2020, ce lieu est désormais connu et reconnu par les acteurs du monde social Rennais. Aussi, les personnes sont orientées par le SIAO, les CDAS et les CCAS, le Fourneau, Coallia, Cœur résistant, la Croix Rouge, le secours catholique. Enfin, certaines personnes arrivent sur le service, via le bouche-à-oreille, ou le fait d'orienter des femmes seules ou couple via l'accueil de jour Puzzle.

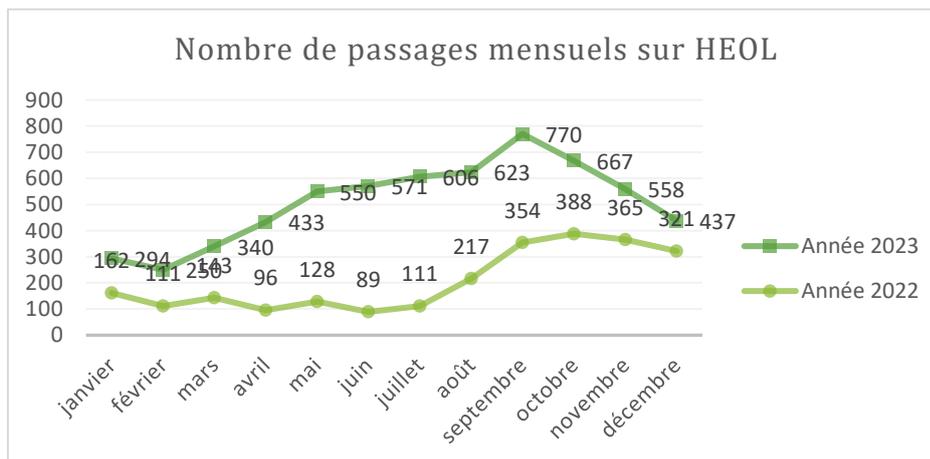
Au regard du nombre de prescripteur, nous observons que le dispositif HEOL est bien identifié sur le territoire Rennais. En termes de communication, l'accueil de jour HEOL est mentionné par les associations telles qu'Entourage et La cloche. En termes de soutien à la parentalité, deux Psychologues de l'association « Petit a » ainsi que deux Infirmières de la PMI de Kleber interviennent une fois par mois auprès des familles accueillies sur le dispositif.

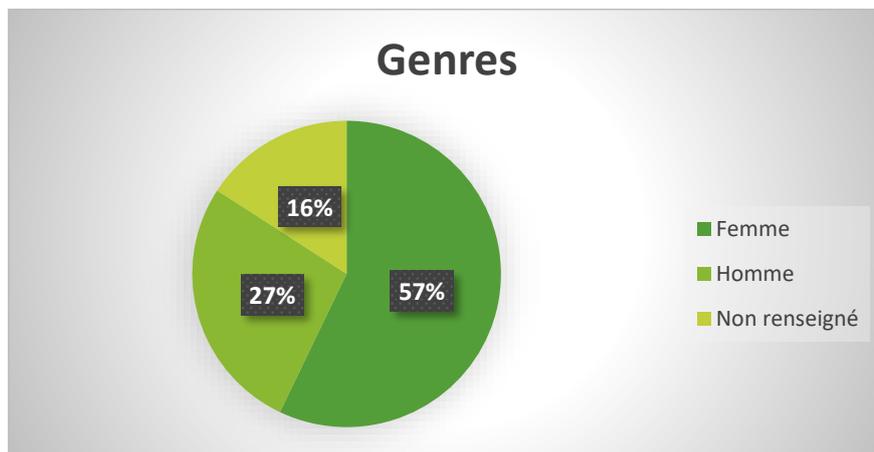
L'augmentation de la précarité

Nous comptabilisons, **6099 passages - les matins - durant toute l'année 2023**, pour une moyenne de 57% de femmes et 27% d'hommes.

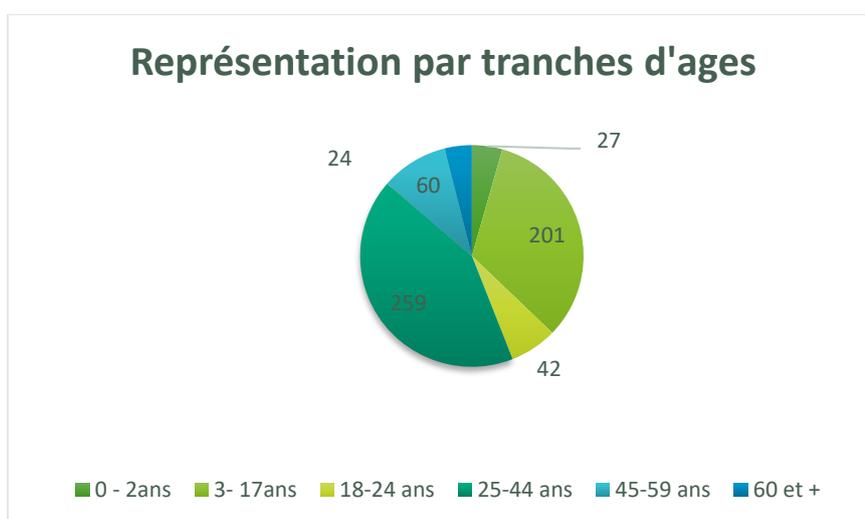
Cette augmentation de fréquentation s'explique en partie par une meilleure reconnaissance de notre accueil sur le territoire rennais et par les partenaires qui orientent une partie des usagers. L'installation du dispositif KORZEAM dans les mêmes locaux a également permis d'attirer un nombre croissant de personnes. Enfin, la présence du point santé sur site est - pour les familles - un atout indéniable, autant pour exprimer leurs interrogations, être écoutées que recevoir les premiers soins.

De manière générale, les chiffres montrent une précarisation de certaines familles dont les besoins se manifestent dans l'augmentation de la fréquentation de nos types d'accueil.





Plus de la moitié des personnes accueillies sont de sexe féminin (57%). Concernant les personnes de sexe masculin (27%), les $\frac{3}{4}$ sont des mineurs et le reste étant des maris ou pères de famille.



Ce graphique révèle une composition majoritaire des familles. Une grande partie des personnes accueillies ont entre 3-17 ans et 25-44 ans.

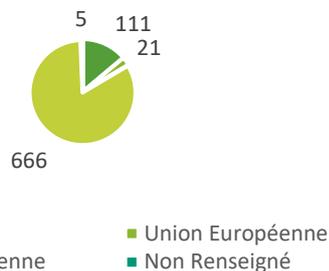
3.2 Les personnes accueillies

Les familles, une grande part des usagers

Tout comme sur les années précédentes, les professionnels ont veillé à aménager chaque jour des espaces de jeux et/ou de repos adaptés à chacun. Un juste équilibre a par ailleurs été recherché entre relais des parents auprès des enfants, lorsque cela s'avère nécessaire (épuisement du parent...), et recherche de moments conviviaux entre parents et enfants.

Les espaces de jeux ont ainsi été investis par les enfants. Sécurisés et libres de leurs mouvements, contrairement aux instants d'errance en famille, les enfants retrouvent à HEOL un lieu où ils peuvent s'amuser et ainsi poursuivre leurs activités autour du jeu et de l'éveil, essentielles à leur développement.

Origine géographique des 166 ménages



82.9% des ménages accueillis sur la période d'ouverture d'HEOL ne sont pas originaire de l'Union Européenne.

Cette information est essentielle à prendre en compte pour mesurer l'abnégation dont ils font preuve et adapter au mieux nos réponses.

En fin d'année nous constatons une arrivée plus importante de personnes relevant du droit commun.

Nous constatons aussi une augmentation de la présence de personnes victimes d'escroquerie sur internet. Ces personnes - souvent âgées et isolées - viennent d'autres départements où elles avaient un logement et des ressources financières. Ces personnes semblent être les victimes d'un réseau, organisés sur le web, qui les a motivées à venir sur le territoire rennais.

3.3 Les prestations en réponse aux besoins primaires exprimés

Des espaces dédiés, au service de la mission

Dès octobre 2020, après prise de connaissance des lieux, un aménagement a été réalisé afin de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires. Les travaux ont été engagés en fin d'année 2020 pour une mise en exploitation en début d'année 2022.

HEOL propose à ce jour :

- **Un espace de convivialité** permettant d'offrir café, thé, collations ainsi qu'un espace jeu et motricité pour les nouveaux nés accueillis.
- **Un accès extérieur**, plutôt utilisé durant l'été, les enfants ainsi que les adultes peuvent y jouer au foot, volley, Molkky, faire de la trottinette, du vélo...

Suite à la fin des travaux de février 2022, nous disposons aussi de :

- **Un dortoir** équipé de lits adultes et bébés afin que les familles puissent se reposer, et également d'un placard de stockage literie (Draps, couettes, taie d'oreillers...)
- **Une salle d'activité** offrant un grand espace disponible au besoin pour les activités organisées tout au long de l'année, avec des bénévoles (danse, sport, bien-être, ...). Cette salle est aussi investie par les enfants qui y retrouvent des jeux et jouets, des espaces pour faire des activités manuelles...
- **Un espace hygiène** donnant aujourd'hui accès à 4 douches femmes et 2 douches hommes, 1 douche PMR, 1 toilettes femme et 1 toilette homme, ainsi qu'un espace bébé équipé de matériel adapté. Aujourd'hui nous rencontrons des difficultés au niveau de tout le bâtiment, ce qui fait que nous n'avons que très peu d'eau chaude. Cette contrainte impacte fortement la fréquentation de cet espace. Aussi, Les professionnels peuvent donner aux personnes accueillies des produits d'hygiène de première nécessité (Brosses à dents, rasoirs, couches bébés...)
- **Une buanderie** avec un accès à 2 machines à laver et 2 sèche-linges. Une participation de 1€ est demandée aux bénéficiaires souhaitant avoir accès à cette prestation. Aujourd'hui ce service est très largement identifié. Afin que le maximum de personne puisse avoir accès aux machines, nous avons mis en place un système de réservation, où les personnes s'inscrivent dans des créneaux disponibles. Nous proposons en effet 12 créneaux par semaines, et il est très rare que nous ayons moins de 10 machines faites à la semaine.

- **Un vestiaire** dans lequel nous rangeons les différents dons de vêtements que nous récupérons afin de pouvoir les proposer aux personnes qui en ont besoin.
- **Un bureau**, à destination des professionnels afin de pouvoir mener des entretiens et accompagner les usagers en toute confidentialité. Cet espace est aussi disponible pour que les personnes puissent faire certaines démarches administrative, impressions, rédactions de courriers...
- **Un point santé** où deux Infirmières interviennent principalement auprès des personnes adultes. Celui-ci a vu une nette augmentation de sa fréquentation corrélée à l'augmentation de la fréquentation globale de l'accueil de jour Héol.
- **Un espace Bien-être (KORZEAM)** où une travailleuse sociale propose des prestations socio-esthétiques. Des ateliers « Bien-être » sont mis en place à destination des femmes accueillies (fermeture fin 2023).

Un soutien à la parentalité

Les professionnels effectuent un travail autour du soutien à la parentalité : accompagnement à l'inscription en école pour les enfants, proposition de matériel adapté aux âges et besoins des enfants, orientation vers d'autres associations, proposant des activités parents / enfants ainsi que l'accès à des cours de français pour les parents.

Aussi, nous avons pu travailler en partenariat avec 2 psychologues (Petit A), formées sur ces missions d'accompagnement à la parentalité qui ont pu intervenir régulièrement au cours de l'année pour échanger avec le public. Depuis 2021, une Infirmière et une auxiliaire de puériculture interviennent une fois par mois auprès des parents d'enfants bas-âge (0-2 ans) Les professionnelles proposent des ateliers d'éveil pour enfants et des conseils apportés aux parents.

Des actions de formations sur la parentalité et l'interculturalité, dans le but de renforcer les pratiques des professionnels sur le dispositif, ont été mises en place.

L'hébergement, la première demande

Une des premières demandes des familles et femmes lorsqu'elles se présentent à l'accueil de jour est celle de l'hébergement.

Il y a un grand travail d'orientation. Il est expliqué aux familles les démarches à faire en fonction de leur situation (appel au 115). Aussi, lorsqu'aucune solution dans le circuit classique n'est trouvée, les travailleurs sociaux font appel aux partenaires pour orienter les familles vers des associations.

En juillet 2023, le SIAO informe les partenaires que le 115 ne sera pas en mesure d'offrir un hébergement à toutes les familles sur le territoire, en particulier celles qui arriveront dans le département. Il a été alors demandé aux familles d'appeler qu'une seule fois par semaine le 115 afin de limiter les sollicitations. Cette décision s'est révélée particulièrement anxiogène pour les familles. Dès lors, l'équipe éducative a dû trouver des solutions alternatives en proposant aux personnes de contacter UTOPIA 56 (pour des tentes et une installation dans des campements sécurisés) ou les associations de parents d'élève (logement de fonction prêtés dans les établissements scolaires). Ces solutions alternatives ne sont en aucun satisfaisante pour l'association, ses travailleurs sociaux et les familles vulnérables. L'absence de solution d'hébergement et le mal-logement nuisent à la scolarité notamment ; à titre d'exemple des enfants sont obligés de passer à Heol le matin pour se doucher, se restaurer ou se reposer ce qui implique de l'absentéisme et une moindre disponibilité aux apprentissages et aux exigences de l'école.

Nous observons qu'une fois les réponses apportées aux demandes de première nécessité dont l'hébergement (hôtel et/ou centre d'hébergement à l'extérieur de Rennes ou dans un autre département), les familles et femmes investissent ce lieu comme un espace de développement pour leurs enfants et un lieu de socialisation.

Des activités proposées en fonction des envies et besoins de chacun :

- **Les professionnels ont pu proposer à destination des adultes, qu'ils soient parents ou non :**
 - Actions bien-être (estime de soi) : pose vernis (Korzéam)
 - Jeux de société, Puzzle, Mandalas
 - Activités sportives
 - Intervention partenaire « Petit a » (Atelier cuisine et temps de discussion informel avec des Psychologues formées aux questions de la parentalité)
 - Activités manuelles
- **A destination des parents / enfants dans une logique de soutien à la parentalité :**
 - Jeux extérieur (volley, foot)
 - Jeux de société
 - Sortie extérieur
- **A destination des enfants :**
 - Activités manuelles : décorations Noël, mandalas, peinture, dessin, pâte à modeler...
 - Lecture
 - Jeux de construction
 - Jeux de société, puzzle
 - Jeux d'éveil
 - Motricité
 - Jeux extérieurs : foot, volley, trottinette, vélos
 - Un espace pour jeune enfant, type parc, a été installé pour permettre aux plus jeune de jouer en sécurité.
- **Des espaces « jeux » pour les enfants**



Les enfants s'approprient très rapidement les espaces de jeux, ils peuvent en effet explorer, découvrir, jouer librement. L'accueil de jour leur permet d'assouvir le besoin de jouer, dans un espace sécurisé.

KORZEAM : Des actions bien-être destinées aux femmes

Durant cette année 2023, les bénéficiaires d'Héol ont pu profiter de la présence d'une socio-esthéticienne à travers le service Korzéam. Cette professionnelle, assistante-sociale et esthéticienne diplômée, a permis à travers divers soins de travailler l'estime de soi, de rompre l'isolement, de tenter de restaurer du lien et du contact social. Le but de Korzéam était à travers un soin esthétique de permettre de libérer la parole des femmes, de restaurer une image positive de soi et de mieux supporter la fatigue physique et mentale.

Un lien fort de travail et de coordination s'est créé entre l'équipe de l'accueil de jour et Korzéam. Des situations observées par l'équipe éducative d'Héol ont permis d'enclencher des démarches auprès de la socio-esthéticienne. Ce service était un véritable atout pour Héol, à l'instar du Point Santé. Nous avons noté une augmentation de la fréquentation de l'accueil de jour en lien avec l'ouverture de Korzéam. Les personnes accueillies et les partenaires ont pu témoigner du bien fait et de l'intérêt de ce service.

Comme cité plus haut dans ce rapport, les financements de Korzéam se sont arrêtés en fin d'année 2023. Nous souhaiterions pour cette future année 2024 que des financements supplémentaires soient proposés pour pérenniser cette action qui nous semble essentielle pour le public que nous accueillons.

Situation d'un couple en détresse psychologique :

En fin d'année 2023 nous accueillons pour la première fois un couple d'une quarantaine d'années provenant du département de l'Orne. Parent d'un petit garçon placé dès la naissance. Mr aurait - selon ses dires - un suivi SPIP sur le département de la Manche suite à une agression sur un membre des forces de l'ordre. Dès leur arrivée, ils nous ont présenté une forte détresse et des problèmes de santé multiples. Nous les orientons vers le Point Santé. Lors de cette entretien le couple a pu libérer sa parole et indiquer que Mme a fait plusieurs tentatives de suicide et que Mr entend des voix, selon lui la voix de son fils. Nous constatons sur le collectif d'Héol que le couple est très volubile et parle de ses problèmes à voix haute, sans filtre. Ils présentent tous les deux une forte consommation de caféine, de médicaments et de nourriture. Nous devons freiner leur consommation et le Point Santé se coordonner avec les autres acteurs de la santé du territoire quant à leur consommation médicamenteuse.

Suite à un appel de l'ASE de l'Orne leur indiquant qu'ils étaient déchus de leurs droits parentaux, le couple s'est effondré. Nous proposons - quelques jours après la nouvelle - à Mme de participer à un soin des pieds (Mme se plaignant de douleurs régulières aux pieds) proposé par la socio-esthéticienne de Korzéam. Ce temps a pu lui permettre de libérer sa parole et sa douleur émotionnelle, puis de commencer à engager des démarches administratives vers l'élection de domicile et la CAO.

Nous apprenons plus tard que Me a été hospitalisée à Guillaume Régnier suite à l'annonce de l'ASE. Une semaine plus tard le couple réapparaît sur le dispositif et semble plus apaisé.

Évaluation sociale, dons et orientations : un enjeu de compréhension nécessaire au parcours d'insertion

Faire face à la barrière de la langue, patience et investissement

Beaucoup des personnes ne maîtrisant pas la langue française, un travail d'adaptation des canaux de communication est nécessaire : outils informatique, communication en anglais, en allemand, en espagnol, reformulation...

L'enjeu de la compréhension nécessite patience et investissement, tant pour les professionnels que les familles : Plusieurs jours peuvent en effet être nécessaire pour expliquer aux personnes le fonctionnement du service, la limite de ses missions, les démarches spécifiques et auprès de quels partenaires les réaliser.

Les dons

Pour répondre au mieux aux besoins des familles, nous travaillons avec plusieurs partenaires (collectes) afin de pouvoir faire des dons : serviettes hygiéniques, couches pour les enfants, repas pour les bébés, pains et viennoiseries, produits d'hygiène, serviettes de douche, vêtements pour adultes et enfants, produits de puériculture, fournitures scolaires.

Nous notons que plusieurs familles viennent nous rapporter des vêtements trop petits, des poussettes, des jeux dont elles ne se servent plus. Nous tenons à valoriser ces actions dès lors qu'elles permettent à chacun d'être acteur de ce lieu, et concourent ainsi à en faire un lieu bienveillant.

Projet de permanences et partenariat à l'accueil de jour :

La mise en place de permanences de professionnels partenaires au sein de l'accueil de jour, permet de répondre au mieux aux besoins des familles et en réponse à leurs difficultés de mobilité (poussettes, valises, enfants,). Les axes cibles de ces permanences sont les suivants :

- L'accès aux droits,
- L'accès à la parentalité,
- L'accès à la citoyenneté et à la socialisation,
- L'accès à la santé.

Concrètement, le travail de rapprochement partenarial a permis :

- La mise en œuvre d’actions concrètes avec :
 - **L’association Entourage** : Un mercredi par mois, des bénévoles/service civique assurent des permanences au sein du lieu dans une logique de socialisation et d’accès à la citoyenneté, l’intervention de ses bénévoles permettent également de faire reconnaître leur application « Entourage » afin de créer des relations de proximité et durable avec les personnes vivant dans la précarité.
 - **L’association la Cloche** : Un jeudi sur deux, des bénévoles interviennent en proposant des activités adaptées auprès des enfants accueillies et en fonction de leurs âges.
 - **Un réseau solidaire, grâce au voisinage et des particuliers**, en réponse aux besoins de vêtements destinés aux familles accueillies.
 - **Boîtes de Noël solidaire** : Confection de boîtes cadeaux par les habitants de Rennes et sa grande couronne, à destination des personnes démunies. On y retrouve dans une de ses boîtes : 1 accessoires chauds, 1 produit d’hygiène, 1 loisirs ou 1 jeu, 1 mot doux, 1 dessin de la part de la personne qui confectionne cette boîte.
 - **Petit bagage d’amour** : Dons de poussettes pour enfants bas-âges.
 - **La FAP (Fondation Abbé Pierre)** proposant d’une à trois nuitées d’hébergements à l’hôtel pour des familles à la rue ou femme seules, à hauteur d’une fois par mois
 - **Petit A** : Intervention de deux psychologues une fois par mois, accompagnement soutien à la parentalité)
 - **Boulangerie « Maison Janvier »** : Nous récupérons gracieusement du mardi au samedi une partie de leurs invendus (Pains, viennoiseries...) que nous proposons aux bénéficiaires lors de la collation du matin
 - **Banque Alimentaire** : face à l’inflation et l’augmentation des prix des denrées alimentaires, nous avons fait la demande d’intégrer les associations bénéficiaires de la Banque Alimentaire de Rennes. Ceci a été accepté au mois d’octobre et nous permettra de continuer à proposer des collations aux enfants le matin et aux femmes.

Les professionnels de la SEA 35 se rapprochent également de différentes associations s’appuyant sur le droit international de la famille et sur le droit des étrangers telles **que l’UAIR (L’Union des Associations Interculturelle de Rennes) et la MRAP (Mouvement contre le Racisme et pour l’Amitié entre le Peuple).**

Le Point santé, un atout majeur à destination des usagers

Le Point santé de l’Accueil de jour Puzzle a pu être sollicité par l’équipe d’Heol ; ce qui a conduit l’association à proposer à l’Agence régionale de Santé Bretagne l’ouverture d’un point santé sur l’Accueil de jour d’HEOL.

En début d’année 2022, nous avons obtenu un accord de financement pour l’ouverture d’un Point santé à destination des parents se présentant à HEOL. Le point santé a été déployé à compter de la période estivale 2022. A partir du mois de septembre nous avons pu remarquer que les personnes accueillies avaient bien identifié ce point santé. Ses personnes demandent aujourd’hui régulièrement à rencontrer les infirmières présentes.

L’arrivée du point santé permet également une porte d’entrée différente aux usagers, cela facilite la prise de contact dans un climat de confiance, propice à nos missions.

4. L'ACCUEIL DE JOUR « HEOL », UN DISPOSITIF TRANSVERSAL

Un lieu d'accueil et d'orientations vers les dispositifs du territoire

Tout au long de l'année, l'Accueil de jour Héol s'est inscrit comme passerelle et acteur complémentaire des dispositifs, au sein du pôle mais aussi sur l'ensemble du territoire.

- L'équipe a pu faciliter le relais lors de l'orientation de ménages vers d'autres services du pôle, tel que **le service d'hébergement d'urgence en logement diffus APPARTE**.
- Les liens perdurent avec **la CAO-Antenne SIAO**, ils ont permis la transmission d'informations pour des ménages accueillis par les deux services, facilitant les démarches des familles et la compréhension de celles-ci.

Des actions mutualisées :

De par sa situation dans le même bâtiment que deux autres associations COALLIA et AURORE, des liens existent entre les services : des activités ont pu être ouvertes aux publics accueillis dans le reste du bâtiment.

5. LES TEMPS FORTS DE CETTE ANNEE

HEOL a connu plusieurs temps forts tout au long de cette année.

Activités sportives

Deux temps forts en début d'année ont été proposés autour d'activités sportives : danse et petite gymnastique. Ces deux activités ont été proposées par deux bénévoles différentes. Ces temps ont peu été investis par les personnes accueillies malgré la demande. Peut-être que la période de début d'année n'était pas propice à ce type d'activité et que les personnes présentes sur cette période n'en n'avaient pas le besoin. Ce type de temps forts pourra être reproposé sur une autre période et avec des modalités différentes.

La période de Noël

Nous avons pour cela été en partenariat avec une association du territoire (Boite de Noël solidaire) qui récupère auprès des habitants des boîtes dans lesquelles ont été mises des petites attentions à destination des personnes en situation de précarité (un mot doux, des confiseries, un vêtement chaud, des jeux, un produit d'hygiène ...). Nous avons pour l'occasion organisé un déjeuner de Noël avec distribution de ces boîtes. Ce temps a été fortement apprécié par les usagers. Cette journée a marqué une forte augmentation de fréquentation sur une journée.

6. LES LIMITES DE NOS ACTIONS

Nous avons rencontré courant 2023 des problèmes d'eau chaude dans les douches. Cela a impacté le fonctionnement de ce service. Il s'agit d'un problème collectif (Chaudière défectueuse) en lien avec les Associations partageant le même bâtiment. En moyenne sur Heol, nous comptabilisons plus de 550 passages par moi entre mai et novembre. De Juillet à Octobre nous dépassons même les 600 passages, ce qui représente environ 2000 douches sur l'année et légèrement plus de 160 douches mensuelles. Nous devons également considérer les besoins en machines à laver, à hauteur de 600 à l'année ce qui équivaut à une cinquantaine par mois. Cela entraîne une surconsommation au vu de la capacité du ballon d'eau chaude.

Un début de réflexion a été entamé en fin d'année 2023 concernant l'accueil de hommes (père et conjoint) suite à des comportements inappropriés et problématiques face à un public vulnérable. Cette réflexion doit être maintenue et approfondie afin d'adopter un positionnement de service clair pour accueillir au mieux tous les publics concernés par les missions de l'accueil de jour.

De plus, le bâtiment nous hébergeant devant être détruit en fin d'année 2024 ne permet pas à l'équipe de se projeter au mieux dans des innovations sociales. L'année 2024 sera une année charnière pour la recherche de nouveaux locaux adaptés au public et aux missions de l'accueil de jour Heol

7. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2024

L'accueil de jour HEOL, sur cette année 2023 a accueilli **111 ménages différents** et totalisé **6099 passages sur 311 jours d'ouverture**. 75% de ces ménages sont des couples avec enfants et 82.9% sont d'origine hors Union Européenne. Plus de 50% des ménages étaient à la rue ou en squat au 1^{er} accueil.

Outre, les temps d'ouverture « public », les professionnels bénéficient le mardi d'une « après-midi administratives » : création et développement du partenariat, écriture des projets, construction des outils informatiques, achats utiles au fonctionnement et à l'aménagement de l'accueil de jour.

Une réunion de service hebdomadaire de 3h est également programmée le matin.

L'activité ici présentée témoigne de l'utilité de l'accueil de jour HEOL sur le territoire :

- Un temps de répit apporté aux familles sans abri,
- L'accueil de familles avec des enfants très jeunes, favorisant un bon développement pour ces derniers,
- La pérennisation des actions collectives permettant de rompre plus durablement avec l'isolement,
- Une pérennisation du dispositif sur le territoire, favorable à la structuration de l'évaluation des besoins de la population et des relations partenariales, en réponses aux situations complexes et/ou préoccupantes.
- Un premier niveau d'évaluation en vue d'accompagner dans la mesure du possible l'inclusion sociale.

HEOL souhaite continuer de s'inscrire dans cette dynamique de parcours afin de répondre au mieux aux personnes en situation de sans-abrisme.

Les financements accordés en 2023 (du 1^{er} janvier au 31 mars) pendant la période hivernale ont permis une ouverture de 4 journée par semaine (Matin et après-midi). Période des mois d'Avril, Mai, Juin, ouverture de 4 après-midi par semaine (du lundi au jeudi). Suite au transfert des centres d'hébergement d'urgences MAYA et Abri en Juin 2022, l'équipe d'HEOL et puzzle ont fusionné ce qui impliqua un changement d'horaires d'ouverture d'Heol. Dorénavant, l'accueil de jour est ouvert tous les jours sauf le mardi, de 9h30 à 12h00 et pendant la période hivernal (du 1^{er} décembre 2023 au 31 Mars 2024) du lundi au vendredi excepté les mardis, de 13h15 à 17h45.

L'association souhaite poursuivre le développement des missions de l'accueil de jour Héol, proposer un accueil à la journée sur l'année complète et de retrouver des financements pour la mission Korzéam.

L'association et ses professionnels auront à cœur de poursuivre l'accueil et d'engager une démarche de réflexion et d'innovation.

