

# Pôle Précarité Insertion

## Puzzle Bis (Période hivernale)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023 - 2024

## 1. LE POLE PRECARITE INSERTION

### I.1 Un pôle au service des personnes en grande précarité et/ou détresse sociale

Le Pôle Précarité Insertion (PPI) est l'un des trois pôles<sup>1</sup> 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'inclusion<sup>2</sup>.

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 géographique

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.

### I.2 Des orientations associatives, une traduction concrète au sein du pôle

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 ;
  - 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.

<sup>1</sup> Présentation des deux autres pôles (site internet) :

[https://06d2267f-cee7-44a1-bccd-adffb228f99a.filesusr.com/ugd/e757f5\\_d0b3314fef0645e391e628200b05661a.pdf](https://06d2267f-cee7-44a1-bccd-adffb228f99a.filesusr.com/ugd/e757f5_d0b3314fef0645e391e628200b05661a.pdf)

<sup>2</sup> « 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.

➔ 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 sanitaire<sup>3</sup> (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

### I.3 Organigramme

Annexe

<sup>3</sup> 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. LE DISPOSITIF « PUZZLE Bis Matin »

### 2.1 La mission : accueillir, informer, orienter et accéder à l'hygiène

**NB : Nous appelons Puzzle BIS, notre dispositif installé temporairement rue Ernest CHEREAU, l'appellation Puzzle renvoie soit à notre implantation antérieure, soit au dispositif dans sa globalité sur plusieurs années.**

Ouvert le 11 juillet 2000, à l'initiative d'un ancien de la rue, Puzzle est un **accueil de jour pour personnes majeures sans domicile fixe**. Il a pour mission d'accueillir dans l'anonymat, d'informer, de proposer des orientations aux personnes accueillies et de permettre un accès facilité à des services d'hygiène et de soin. C'est un lieu d'accueil informel et convivial permettant aux personnes de se ressourcer. Fondé sur **les principes de « l'aller-vers »** et de **la libre adhésion**, Puzzle est un lieu d'accueil dit à « **bas-seuil d'exigences** » : les personnes n'ont pas à fournir de justificatifs ou à adhérer à un accompagnement pour entrer dans les lieux. Trois règles sont posées : le respect du lieu et des personnes, ainsi qu'une interdiction d'y consommer des produits psychotropes.

Les objectifs de Puzzle sont les suivants :

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

### 2.2 Le fonctionnement du dispositif : un accueil dit de « bas seuil d'exigences »

Jusqu'au 22 décembre 2023 Puzzle était hébergé dans le bâtiment du Pôle Précarité Insertion, rue de la Barbotière à Rennes. Du fait de travaux de rénovation, le dispositif est hébergé depuis le 31 janvier 2024 par l'association Benoit Labre rue Ernest Chéreau, dans le même bâtiment que l'ADN, un centre d'hébergement d'urgence.

L'accueil de jour « Puzzle Matin » est spécifique à la période hivernale et court habituellement du 1<sup>er</sup> décembre au 31 mars. Cette année, du fait du déménagement, ladite période s'est étendue du 31 janvier au 31 mars 2024. Il est ouvert (depuis 2015), de 9h à 12h, du lundi au vendredi, excepté le mardi. (Fermeture car réunion d'équipe). Ce dispositif vient en complément de l'accueil de Jour Puzzle ouvert toute l'année sur les après-midis, de 13h15 à 17h30 lundi au dimanche, excepté le mardi.

		Lundi	Mardi	Mercredi	Judi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<b>Période hivernale</b> (Décembre à mars)	Matin							
	Après-midi							
<b>Hors période hivernale</b> (Avril à novembre)	Matin							
	Après-midi							

L'accueil des personnes est réalisé par trois professionnels éducatifs et un professionnel de santé<sup>4</sup>, sauf exception.

Pour être accueillies, les personnes sont invitées à sonner au portail qui donne accès sur la cour. Un professionnel se présente alors pour ouvrir la porte. Ce protocole permet un premier échange afin d'identifier rapidement la manière dont la personne se présente : état de bien-être ou de mal-être. Parfois, c'est le seul moment d'échange avec la personne accueillie.

Puzzle propose des services d'hygiène grâce à 1 douche ainsi que 3 machines à laver et 3 sèche-linges domestiques.

De plus, nous mettons à disposition des personnes accueillies des produits d'hygiène ainsi que du linge de douche. A la marge, des vêtements ou d'autres produits de première nécessité peuvent être donnés.

Outre l'accès à l'hygiène, Puzzle a pour mission d'**aller vers la personne** pour tenter d'**identifier ses besoins** (Les besoins primaires sont en première ligne : s'alimenter, se reposer, se laver, se soigner, échanger) et **envisager des perspectives** (information, orientation...). Ainsi lorsqu'une personne arrive pour la première fois, une présentation du lieu et des règles est réalisée. Une boisson chaude est également offerte et les échanges peuvent alors se poursuivre.

L'équipe est également disponible pour la personne, tout au long de sa présence, pour répondre à ses questions et/ou besoins exprimés. Les personnes souffrent pour la plupart d'exclusion sociale, familiale et/ou professionnelle. L'écoute et l'observation sont primordiales pour tenter d'apporter un soutien. Tous ces échanges permettent de motiver, de guider et d'orienter la personne vers les services compétents.

Notons que si les années précédentes les deux salariés embauchés pour la période hivernale assuraient systématiquement l'ouverture de Puzzle Matin, pour l'hiver 2024 une autre organisation a été décidée. A partir d'un planning établi à l'avance, salariés permanents et saisonniers font équipe sur toute l'amplitude d'ouverture. Ainsi, en variant les compositions d'équipe, nous permettons à chacun d'interroger ses modes de travail et permettons aux usagers de rencontrer différents profils d'équipe.

### 2.3. Le public : les personnes majeures sans domicile fixe

Le public accueilli à Puzzle est **hétérogène**, aussi bien en termes de profils que de besoins identifiés. Les personnes souffrent souvent de difficultés d'ordre psychique, psychologique ou relationnel, qu'il faudra savoir prendre en compte lors de l'accueil. Malgré ces disparités, nous pouvons définir des profils de personnes qui fréquentent Puzzle :

- **Les hommes isolés, marginalisés** : le retour au droit commun est très souvent désiré mais une précarité de ressources (sociales, économiques, etc.) ne permet pas ce retour de façon autonome. En général, plus ces personnes restent longtemps à la rue, plus il est difficile pour elles de rebondir. Il nous faut donc essayer de les remobiliser rapidement.
- **Les migrants** : la plupart attendent une réponse administrative afin de régulariser leur situation en France. Cette situation génère souvent un sentiment d'angoisse.
- **Les jeunes originaires d'Afrique du Nord** : ils ont quitté leurs familles dans l'espoir d'une vie meilleure et sont victimes de désillusion à leur arrivée. Leur comportement sur l'espace public est souvent complexe (trafics, violences et consommations de produits).
- **Les femmes en errance** : on peut observer que certaines d'entre elles cherchent à cacher leur féminité afin de ne pas susciter le désir. Elles montrent alors une image de femme forte. D'autres vont au contraire entretenir leur féminité en cherchant à rester coquettes. Celles-ci sont le plus souvent en couple, parfois par besoin de protection.
- **Les jeunes femmes** : jeune femme ayant pour la plupart un parcours ASE et ayant des comportements à risques (sexualité / consommation de stupéfiant...)
- **Les jeunes en errance ou en rupture**, arrivés à la rue depuis peu de temps, suite à une rupture familiale ou une sortie de structure sociale. Ces jeunes ne recherchent pas nécessairement à se tourner vers une structure d'accompagnement. Un relais vers l'équipe de prévention spécialisée peut être, de fait, proposé.
- **Les personnes souffrant de troubles d'ordre psychiatrique** : en raison de leur organisation psychique, il arrive que ces personnes présentent des réactions imprévisibles, pouvant générer des comportements violents chez les autres personnes accueillies. La vie en collectivité peut alors être impactée.

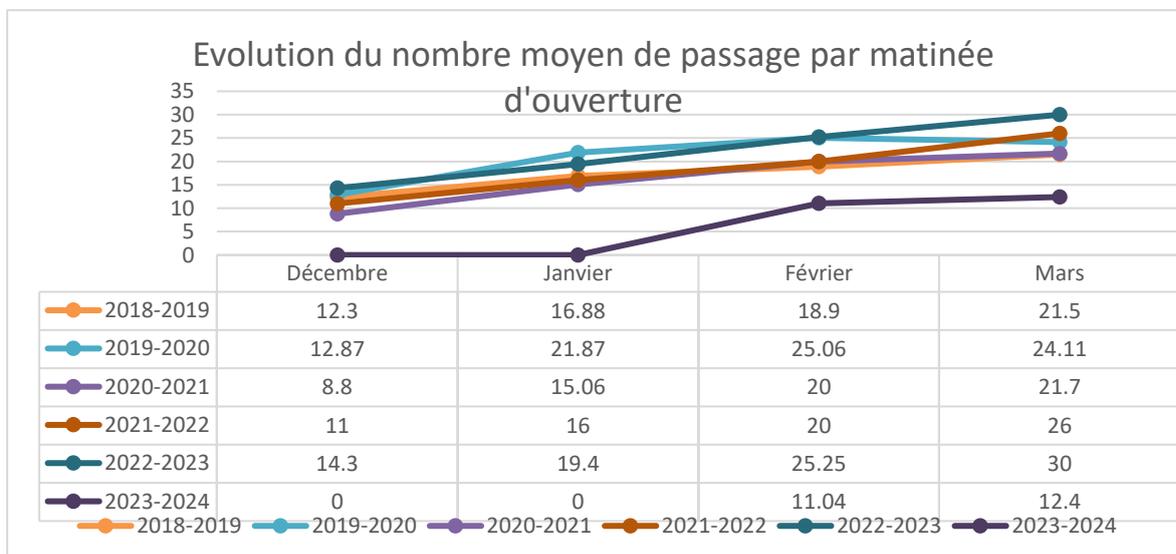
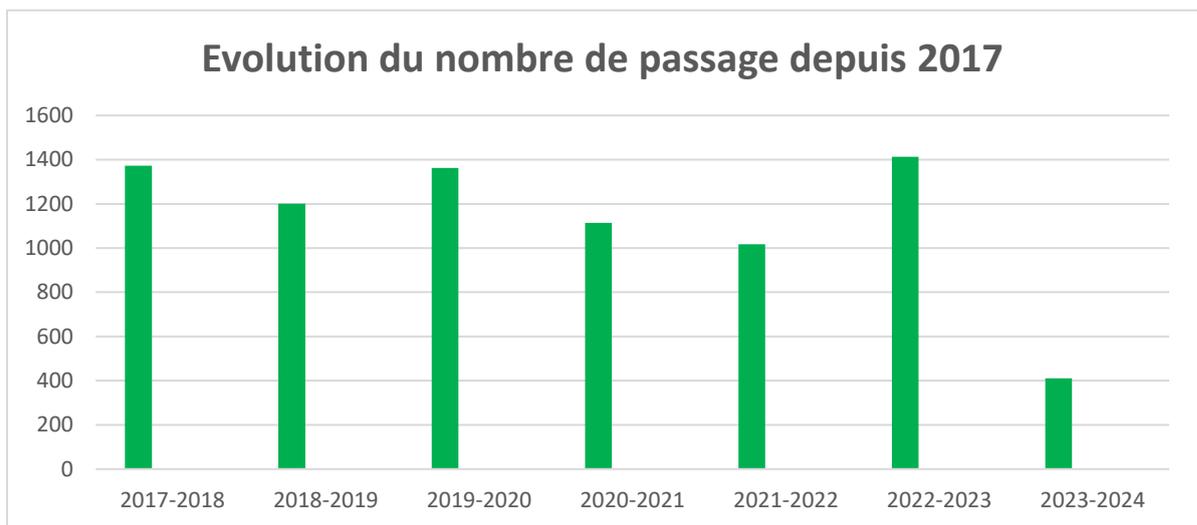
- **Les personnes à la rue depuis longtemps** : ce long parcours d'errance a souvent laissé des traces physiques et sociales, s'exprimant très souvent par des consommations importantes. Leur parcours de vie est marqué par des ruptures multiples, tant familiales que sociales, et parfois un parcours institutionnel.
- **Les travailleurs pauvres** : personnes ayant un contrat de travail (CDI – CDD – Intérimaire) n'ayant pas accès au logement du fait de la saturation du parc de logement public et des prix / exigence dans le privé.
- **Les personnes victime d'escroquerie sur internet** : personnes souvent âgées et isolées venant 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 motivés à venir sur le territoire rennais.

### 3. L'ACTIVITE 2023

#### 3.1. Une fréquentation en baisse

La fréquentation en baisse, 410 passages, s'explique par :

- Une ouverture en période hivernale qui n'a duré que 2 mois Puzzle Bis n'ayant ouvert le 31 janvier, soit sur 35 matinées ;
- Un changement de lieu non identifié par le public ;

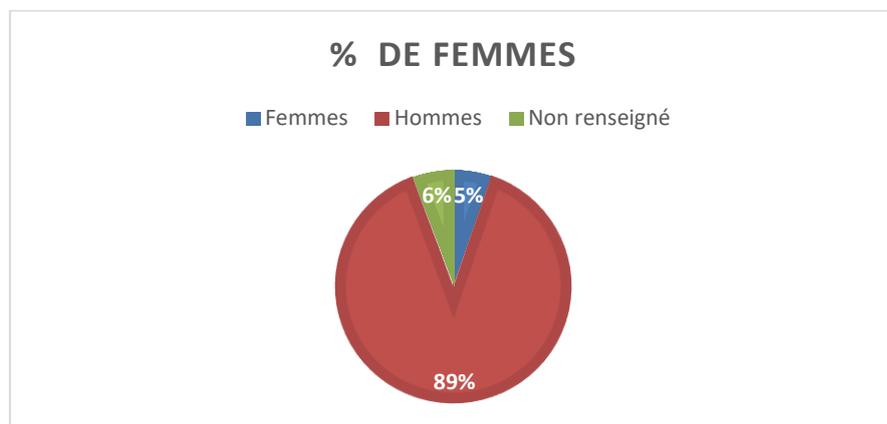
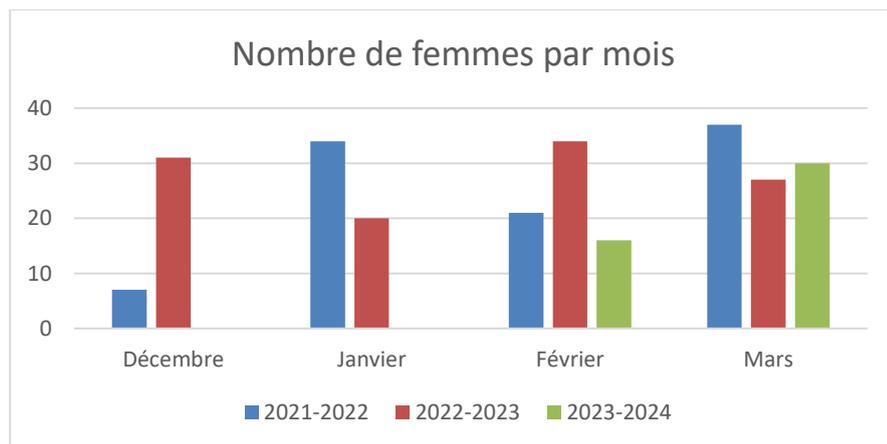


Nous constatons que la fréquentation est en recul par rapport aux années précédentes. L'ouverture, sur deux mois, conjuguée à l'éloignement du centre-ville et à diverses problématiques liées au déménagement (voir partie 6 ci-dessous) explique cette baisse de fréquentation. Toutefois, comme les années précédentes, on note que le dispositif est plus fréquenté en fin de trêve, probablement le temps que la communication informelle opère.

### 3.2. Le Public

#### Des femmes peu présentes sur Puzzle Bis Matin

Durant l'hiver 2023-2024, le public accueilli à Puzzle a été constitué à 92 % d'hommes, à l'image des hivers précédents (87% d'hommes en 2019 – 2020, 90 % en 2021 – 2022, 92% en 2022-2023).



Sur la période hivernale 2023-2024, nous avons accueilli 5% de femmes, contre 8% à la période hivernale précédente. Nous notons que certaines personnes nous ont verbalisé préférer se présenter les matins plutôt que l'après-midi car ces créneaux sont plus calmes.

Cette baisse peut s'expliquer aussi par l'ouverture l'après-midi de l'accueil de jour « HEOL » destiné, aux femmes, familles et couples durant la trêve hivernale.

Soulignons que, contrairement aux locaux rue de la barbotière, aucun équipement (douche, WC) n'est spécifiquement dédié aux femmes ni adapté aux personnes à mobilité réduite.

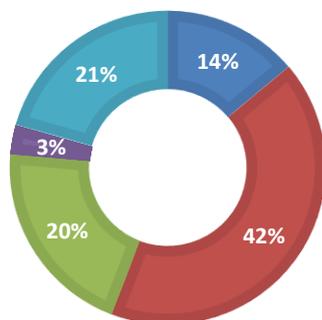
#### L'âge des publics

La tranche d'âge majoritaire sur l'accueil hivernal reste les 25-44 ans en cohérence avec tous les dispositifs de la précarité sur le territoire rennais.

A plusieurs reprises nous avons dû refuser l'accès du dispositif à des jeunes mineurs isolés orientés par des partenaires.

## TRANCHES D'ÂGES

■ 18-24 ■ 25-44 ■ 45-59 ■ 60+ ■ Non-renseigné

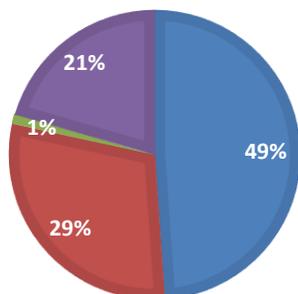


### Les personnes hors U.E majoritaire puzzle bis matin

Durant l'hiver 2023-2024, nous avons constaté une présence toujours aussi importante des personnes extra-européennes.

## ORIGINE GÉOGRAPHIQUE

■ Hors U.E ■ Française ■ U.E ■ Non-renseigné

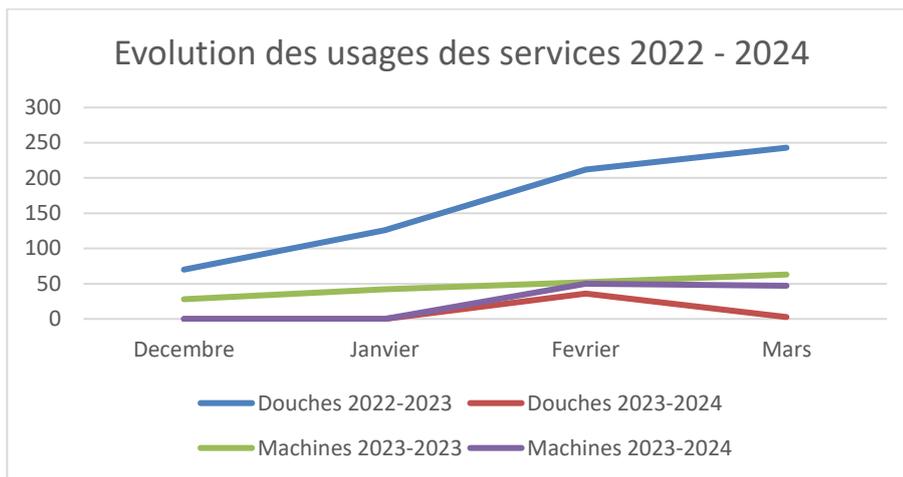


### 3.3. Un accès aux services moindres

## NOMBRE DE DOUCHES ET DE MACHINES

■ Machines ■ Douches





Nous constatons une baisse de l'utilisation des services entre février et mars. Nous émettons l'hypothèse que le service moindre ne répond pas à l'ensemble des besoins des usagers. En effet, Puzzle Bis n'a qu'une douche et trois machines et sèche-linges domestiques contre 6 douches et 3 machines et sèche-linges professionnels à l'ancien Puzzle.

#### 4. LES CARACTERISTIQUES DE PUZZLE Bis MATIN : UNE AFFLUENCE MAITRISEE PERMETTANT REPOS POUR LES PERSONNES ACCUEILLIES ET DISPONIBILITE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

La fréquentation de Puzzle matin est, depuis son ouverture en 2015, plus faible que celle de l'après-midi. Ce calme est recherché par une partie du public accueilli qui ne fréquente Puzzle que lors de l'ouverture sur ce créneau. Les travailleurs sociaux sont plus disponibles pour répondre aux demandes et créer du lien. **Nous avons d'ailleurs pu observer que les personnes venant le matin sont venues de façon très régulière sur la période.**

Ce cadre plus serein a permis aux personnes accueillies de pouvoir se reposer. En effet, de nombreuses personnes venant pour prendre une douche ou faire une machine en ont profité pour se reposer, dormir ou bien faire des activités avec les professionnels (jeux de cartes, de réflexion...).

Les raisons qui amènent les personnes à fréquenter l'accueil de jour le matin sont les mêmes chaque année :

- Pour un lieu chaleureux

L'ambiance des après-midis est parfois pesante du fait d'une fréquentation importante et certaines personnes n'osent pas solliciter l'équipe. En proportion, davantage de personnes isolées se présentent à Puzzle le matin, et peu arrivent en petits groupes, comme constaté sur les après-midis. Des personnes accueillies disent ne pas aimer venir l'après-midi quand l'accueil de jour est parfois proche de la saturation et les incidents plus fréquents (tensions, conflits, vols). L'atmosphère détendue et plus sécurisante du matin rend possible l'accroche de personnes peu à l'aise avec le collectif.

- Pour répondre à des besoins d'hygiène

Les personnes accueillies sollicitent beaucoup les services spécifiques de Puzzle, notamment les machines à laver et sèche-linges. Ceci répond temporairement à un manque de lave-linges accessibles à bas coût sur l'agglomération.

- Pour un accueil mieux adapté.

L'ouverture de Puzzle le matin permet, nous l'avons vu, de consacrer plus de temps aux personnes accueillies. L'après-midi, les professionnels ne parviennent pas à se mobiliser pour échanger avec les personnes car trop sollicités par la distribution des serviettes et des produits d'hygiène, la gestion des machines à laver, les allers-retours à la porte d'entrée. Le fait d'accueillir moins de personnes le matin et de répartir l'affluence sur l'ensemble de la journée permet aux professionnels d'être plus disponibles pour soutenir les personnes dans leurs démarches administratives ou personnelles.

## 5. LIMITES DE NOS ACTIONS : UNE ACTIVITE NON PERENNE A L'ANNEE

Outre l'intensification de l'activité, nous avons pu observer la présence d'un public spécifique le matin sur Puzzle : **les femmes et les personnes isolées.**

Ce constat plutôt favorable présente néanmoins des limites :

- Si ce public spécifique se présente aujourd'hui sur « Puzzle matin », cet attrait pourrait être mis à mal au regard de **l'augmentation de la fréquentation que nous avons pu observer. Cette influence** pourrait à terme **positionner Puzzle matin sur un schéma identique à Puzzle après-midi.**
- La non permanence de l'activité sur l'année induit pour ces personnes **une absence d'accueil sur 8 mois de l'année.** Il est à noter que **la période estivale,** avec ses chaleurs parfois importantes, peut également nécessiter un lieu de mise à l'abri en journée.

Cette année encore, plusieurs personnes nous ont confié déplorer l'arrêt du service à l'issue de la période hivernale.

Suite à l'annonce de la fin de la trêve hivernale, nous avons pu remarquer que cela déstabilisait certaines personnes dans le sens où leurs habitudes se voyaient changées et un vide important se faisait ressentir. En considérant leurs parcours, cela provoque une rupture qui peut se montrer difficile à appréhender et les renvoyer à leurs propres difficultés et isolement. Les liens créés au fur et à mesure sont à prendre en compte dans la demande de pérennisation du service.

Nous constatons au regard des différents éléments exposés, **l'intérêt de l'ouverture de Puzzle sur les matinées** : un public différent de celui qui fréquente le lieu les après-midis (femmes, personnes isolées...), une fréquentation qui s'accroît mais qui laisse encore la possibilité d'**un lien privilégié avec le travailleur social** au service de **l'accueil, de l'information et de l'orientation.**

**Nous souhaitons une pérennisation sur l'année de l'ouverture de « Puzzle matin », répondant ainsi à un besoin sur le territoire.**

Enfin, il serait souhaitable que l'accueil de jour ferme entre 12h et 13h15. L'ensemble des faits rapportés dans ce rapport donne à voir combien il serait précieux, utile et bénéfique pour tout le monde de ne pas renvoyer à la rue, dans la précarité, et donc à leurs difficultés des usagers qui viennent chercher chez nous un abri, un réconfort ou une écoute.

## 6. ENJEUX ET PERSPECTIVES DE PUZZLE Bis : Bilan de deux mois rue Chéreau dans les locaux de l'ASBL

La solution fin d'année 2023 d'un relogement au sein de l'ASBL a créé une rupture dans la continuité de service puisque la période hivernale a commencé deux mois plus tard que prévu (31/01 au lieu de 01/12). Une partie des usagers contraints de trouver des solutions alternatives sur le mois de janvier, au moins pour l'après midi, ont pu développer des habitudes et routines nouvelles. Celles-ci, les ont à minima éloignés de notre dispositif.

L'accueil de Puzzle Bis par l'accueil de nuit de Benoit Labre a pu amener de la confusion chez certains usagers qui pensaient s'adresser à l'ADN (accueil de nuit) et non l'accueil de jour Puzzle. Par exemple, nous avons dû faire face à des demandes d'ouvertures de chambres en cours de journée, de renouvellement de place à l'ADN.

Le service d'accès à l'hygiène, mission première de Puzzle, étant limité, conjugué à un relatif éloignement géographique, explique la baisse de fréquentation.

Toutefois, ce relogement temporaire a permis de poursuivre l'accueil et un apaisement sur Puzzle offrant aux professionnels la possibilité d'investir plus de temps sur les accompagnements individualisés, l'écoute et le partage. Aussi des usagers, notamment les plus jeunes, ont eu la possibilité de s'approprier l'espace et le dispositif en exprimant des demandes ou des états d'âmes dans un espace plus propice à leur écoute.

