



Pôle Précarité Insertion

Puzzle (Période hivernale)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020 -2021

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 matières

1.	LE POLE PRECARITE INSERTION.....	3
1.1	Un pôle au service des personnes en grande précarité et/ou détresse sociale	3
1.2	Des orientations associatives, une traduction concrète au sein du pôle	3
1.3	L’organigramme : 58 professionnels	4
2.	Le DISPOSITIF « Puzzle matin ».....	4
2.1	La mission : accueillir, informer, orienter et accéder à l’hygiène	4
2.2	Le Public : les personnes majeures sans domicile fixe.....	5
2.3	Le fonctionnement du dispositif : un accueil dit à « bas-seuil d’exigences ».....	6
3.	L’ACTIVITE 2020-2021 : une année particulière impactée par la crise sanitaire	7
3.1	Une fréquentation qui rejoint celle des années précédentes, malgré les règles sanitaires induisant une restriction	7
3.2	La Population : un public différent de l’après-midi	8
3.3	La sollicitation des services : une mise en route lente, des services moins demandés	10
4.	LA TRANSVERSALITE SUR Puzzle au service de l’accompagnement global et à l’alerte (situations préoccupantes).....	11
5.	Le COVID : un impactant dont nous avons choisi de nous saisir	11
6.	LES POINTS FORTS DE PUZZLE MATIN : une affluence maîtrisée permettant repos pour les personnes accueillies et disponibilité des travailleurs sociaux	12
7.	LES LIMITES DE NOS ACTIONS : une activité non pérenne à l’année	13
8.	CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2021.....	13
	ANNEXE	14

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, l'accompagnement personnalisé, 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)
- ➔ **PUZZLE** (Accueil de Jour à destination de personnes majeures)
- ➔ **LE POINT SANTE**
- ➔ **HEOL** (Accueil de jour à destination des familles)
- ➔ **L'ABRI** (Centre d'Hébergement d'Urgence – CHU) de 26 places
- ➔ **MAYA** (Accueil De Nuit pour femmes et enfants) de 40 places
- ➔ **APPARTE** (Hébergement d'Urgence en diffus) de 39 places
- ➔ **LOJI** - Logement Jeunes en Insertion (logement/hébergement et accompagnement social) de 23 places
- ➔ **ADEL** (Accompagnement vers et Dans le Logement) de 28 places
- ➔ **COORUS** - Coordination de l'Urgence Sociale (hébergement et accompagnement sociale) de 75 places

LOCALISATION GEOGRAPHIQUE

Le PPI héberge ses dispositifs sur 3 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,**
- ➔ **L'ABRI,** RUE PAPU
- ➔ **MAYA et HEOL** RUE MONSEIGNEUR MOUEZY

Les 4 dispositifs en diffus rayonnent sur Rennes et Rennes Métropole.

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

Courant 2018, la SEA 35 a connu un changement de gouvernance et de nouvelles orientations. Celles-ci portent notamment **une dimension collaborative reposant sur les notions d'empowerment et de pair aide, pour les personnes accueillies, hébergées et accompagnées**. Il s'agit de « *donner aux personnes une*

¹ Présentation des deux autres pôles (site internet) : xwww.sea35.org

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.

place au sein de l'association de par leur représentation et leur implication en tant que pair-aidant » brèves SEA35 – septembre 2018, Philippe PORTEU de la MORANDIERE, Président de la SEA 35.

En 2019, La Direction Générale de la SEA 35 a également changé de visage avec l'arrivée de Monsieur Vincent MARCHAND en qualité de directeur général : à la dimension collaborative vient alors s'associer, par impulsion du conseil d'administration, **une volonté de développement** en réponse aux besoins évolutifs du territoire et en concordance avec **les valeurs humanistes de l'association**.

Le Pôle Précarité Insertion s'inscrit dans ces nouvelles dynamiques par :

- ➔ 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...) avec le soutien de volontaires en Service Civique.
- ➔ 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 MAYA, délocalisation de 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** : Projets de pérennisation de l'ouverture de Puzzle les matins, d'ouverture en continu de HEOL, de création d'une activité hors les murs pour la CAO-Antenne SIAO, de développement de notre offre d'Accompagnement vers et dans le logement (dispositif ADEL) et vers les jeunes (LOJI)...
 - 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 L'ORGANIGRAMME : 58 PROFESSIONNELS

Annexe

2. LE DISPOSITIF « PUZZLE MATIN »

2.1 LA MISSION : ACCUEILLIR, INFORMER, ORIENTER ET ACCEDER A L'HYGIENE

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

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.

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 PUBLIC : LES PERSONNES MAJEURES SANS DOMICILE FIXE

Le public accueilli à Puzzle est **hétérogène**, aussi bien dans les profils que dans les 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 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 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 « punks à chien »** : ils revendiquent leur marginalité et leur style vestimentaire s'apparente au « teuffeur ou au punk ». Ils vivent le plus souvent en camion ou en squat, et possèdent un chien. La plupart d'entre eux a une consommation de psychotropes plus ou moins régulière.

- **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).

Nous observons sur la période d’ouverture 2020-2021 de Puzzle matin que la catégorie « personnes à la rue depuis longtemps » est celle qui a le plus fréquenté le dispositif. Les « jeunes originaires d’Afrique du Nord » qui se présentaient ces dernières années en groupe fréquentent moins l’Accueil de jour.

2.3 LE FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF : UN ACCUEIL DIT A « BAS-SEUIL D’EXIGENCES »

Puzzle est hébergé dans le bâtiment du Pôle Précarité Insertion, rue de la Barbotière à Rennes.

L’accueil de jour « Puzzle Matin », spécifique à la période hivernale (de début décembre à fin mars), ouvre depuis 2015, de 9h à 12h, du mardi au vendredi. Ce dispositif vient en complément de l’accueil de Jour Puzzle ouvert toute l’année, sur les après-midis, de 13h15 au 16h45, du mardi au dimanche.

		Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Période hivernale (Décembre à mars)	Matin							
	Après-midi							
Hors période hivernale (Avril à novembre)	Matin							
	Après-midi							

L’accueil des personnes est réalisé par trois professionnels (deux professionnels éducatifs et un professionnel de santé⁴).

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 5 douches dédiées aux hommes et 1 aux femmes ainsi que 3 machines à laver et 3 sèche-linges. De plus, nous mettons à disposition des personnes accueillies des produits d’hygiène.

Outre l’accès à l’hygiène, Puzzle a pour mission d’**aller vers la personne** pour tenter d’**identifier ses besoins**⁵ 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.

⁴ Un(e) infirmier(e) exerçant au point santé.

⁵ Les besoins primaires sont en première ligne : s’alimenter, se reposer, se laver, se soigner, échanger.

3. L'ACTIVITE 2020-2021 : UNE ANNEE PARTICULIERE IMPACTEE PAR LA CRISE SANITAIRE

En 2020-2021, l'accueil de jour Puzzle matin a connu une petite diminution de sa fréquentation. Celle-ci peut s'expliquer à plusieurs niveaux : l'ouverture en H24 des CHU et ADN, la crainte de la Covid 19 invitant à limiter ses déplacements ainsi qu'une ouverture tardive. Nous avons observé une augmentation de la fréquentation assez forte sur les deux premiers mois qui s'est par la suite stabilisée pour arriver à la hauteur des autres années.

Ainsi, après un état des lieux sur **la fréquentation** de l'accueil de jour « Puzzle Matin » sur la période hivernale 2020-2021, ce rapport sera l'occasion de faire un point sur **la typologie** spécifique des personnes accueillies sur le dispositif, d'analyser **la singularité de l'offre de service** mais aussi de découvrir **les points forts et limites** encore existantes, avant de prendre connaissance des **ambitions pour l'année 2021**.

Il est à noter une situation particulière, sur l'année 2020-2021 :

L'ouverture de « Puzzle matin » a débuté le 14 décembre 2020 ; elle devrait se poursuivre jusqu'au 22 avril 2021. La crise sanitaire liée à la COVID-19 et les restrictions posées par le gouvernement, nous ont amené à :

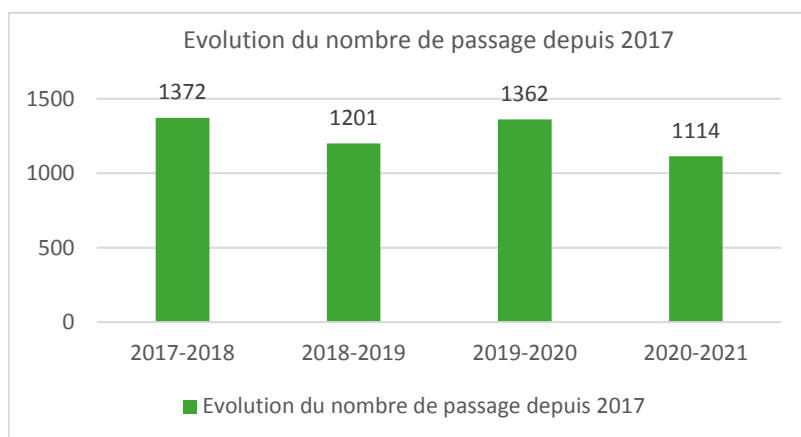
- Prolonger notre activité⁶,
- Adapter notre organisation.

Pour ce rapport, nous avons fait le choix de retenir l'activité du 14 décembre 2020 au 16 avril 2021, période durant laquelle l'activité a été similaire aux années précédentes, permettant ainsi une comparaison des données.

Les données suivantes ne présentent par ailleurs que l'activité du matin, l'activité sur les après-midis faisant l'objet d'un autre rapport intitulé « Puzzle ».

3.1 UNE FREQUENTATION QUI REJOINT CELLE DES ANNEES PRECEDENTES, MALGRE LES REGLES SANITAIRES INDUISANT UNE RESTRICTION

LE NOMBRE DE PASSAGES

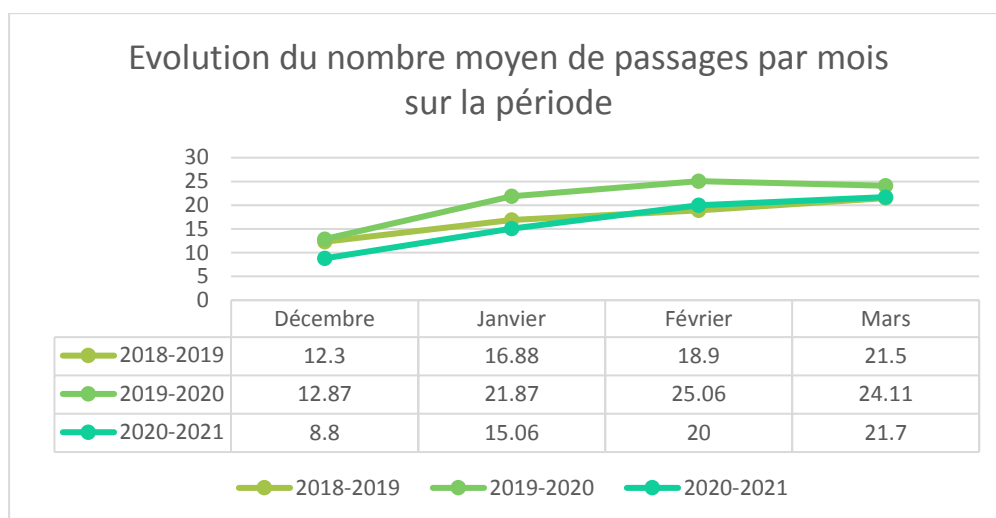


Du 14 décembre 2020 au 16 avril 2021⁷, Puzzle a été ouvert, au total, **78 matinées**.

Sur cette période, nous comptons un total de **1114 passages**.

⁶ A l'heure de cet écrit, le dispositif est toujours ouvert

⁷ Date de rédaction du rapport d'activités



La fréquentation en 2020 connaît une légère baisse comparativement aux autres années ; baisse que nous aurions cru plus conséquente au regard des restrictions d'accueil et de l'ouverture en journée des Hébergements d'urgence du territoire⁸. Sur les mois de février et mars 2021, nous notons une moyenne de 20 passages par matinée, similaire à la fréquentation de l'après-midi en cette période de crise sanitaire⁹.

A l'image des années précédentes, la fréquentation a été plus faible à l'ouverture que les mois suivants : le public étant à la rue et l'ouverture ayant été décalée au 14 décembre, il a probablement fallu que l'information arrive jusqu'aux personnes concernées.

Nous notons une diminution du nombre de passages au mois d'avril, après une tendance à la hausse aux mois de février et mars. Nous faisons comme hypothèse que le nouveau confinement décrété fin mars a freiné certains déplacements. De plus, nous savons que certaines personnes fréquentant Puzzle ont pu accéder au dispositif d'hébergement pour les Grands Marginaux porté par l'Association Benoit Labre et ouvert le 9 avril 2021.

Nous comptabilisons au final **une moyenne de 16,9 passages par matinée** (20 en 2019-2020 et 18,1 en 2018 – 2019). Pour comparaison, « **Puzzle après-midi** » comptabilisait **en moyenne 40 passages sur la période hors crise sanitaire (29 en 2020)**. Nous verrons que cette moindre sollicitation offre davantage de possibilités : fréquentation plus importante des femmes, des personnes isolées, disponibilité plus grande des professionnels sur la dimension information, orientation. Néanmoins, en février et mars, la fréquentation était similaire sur ces deux créneaux.

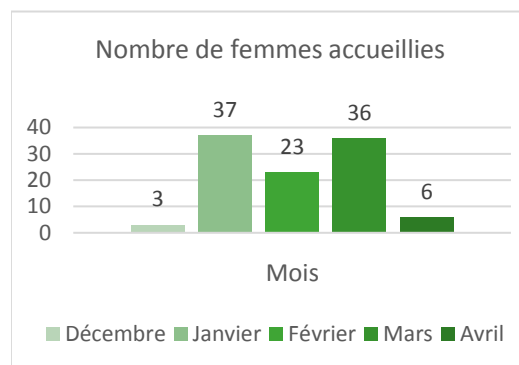
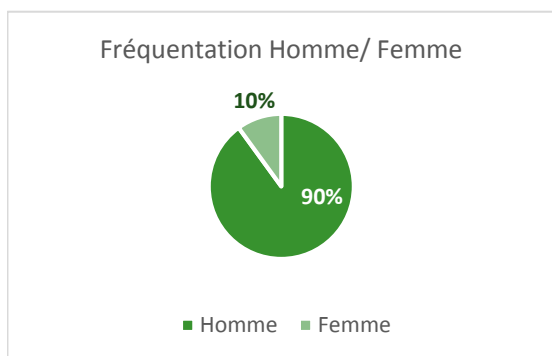
3.2 LA POPULATION : UN PUBLIC DIFFERENT DE L'APRES-MIDI

DES FEMMES PLUS PRESENTES SUR PUZZLE MATIN

Durant l'hiver 2020-2021, le public accueilli à Puzzle a été constitué à 90 % d'hommes, à l'image des hivers précédents (90% d'hommes en 2018 – 2019, 87 % en 2019 – 2020). Sur la période hivernale, 1009 hommes sont ainsi venus contre 105 femmes.

⁸ Les personnes hébergées ne sont actuellement pas en errance la journée et bénéficient des services d'hygiène et d'entretien du linge de ces structures.

⁹ Il est de coutume (années précédentes), une fréquentation plus importante les après-midi que les matinées.

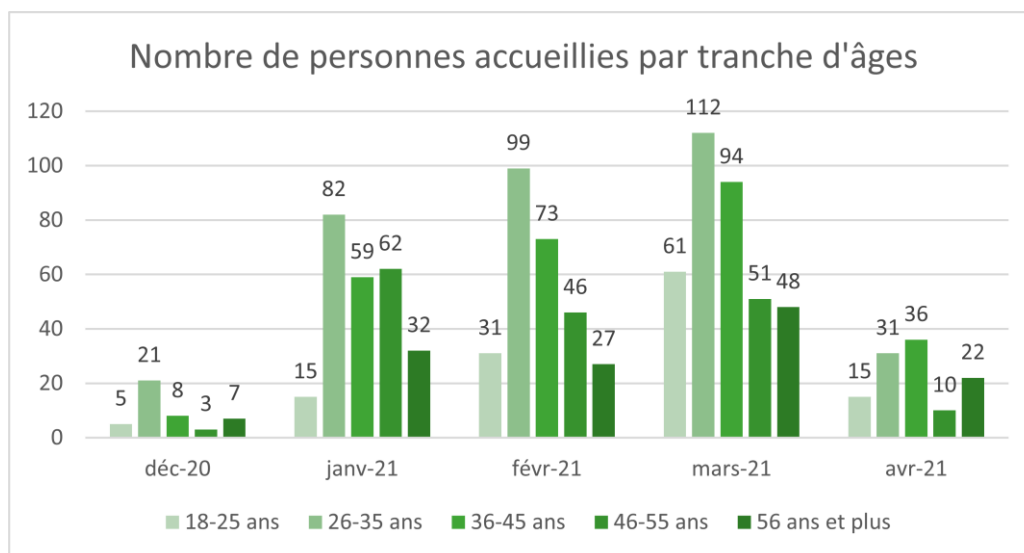


Certaines femmes ont nommé se présenter plus facilement sur les matins que sur les temps d'après-midi (10% contre 7,6%). Ainsi nous avons pu constater une fréquentation similaire à l'année précédente.

Une douche est spécifiquement dédiée aux femmes¹⁰. Cette proposition est appréciée. Pour autant, la présence de cet espace, au sein même de celui à destination des hommes, n'est pas sans créer des réticences de la part de la gente féminine. Pour rappel, les femmes accueillies présentent souvent une histoire de vie difficile.

DES JEUNES QUI RESTENT BIEN PRESENTS

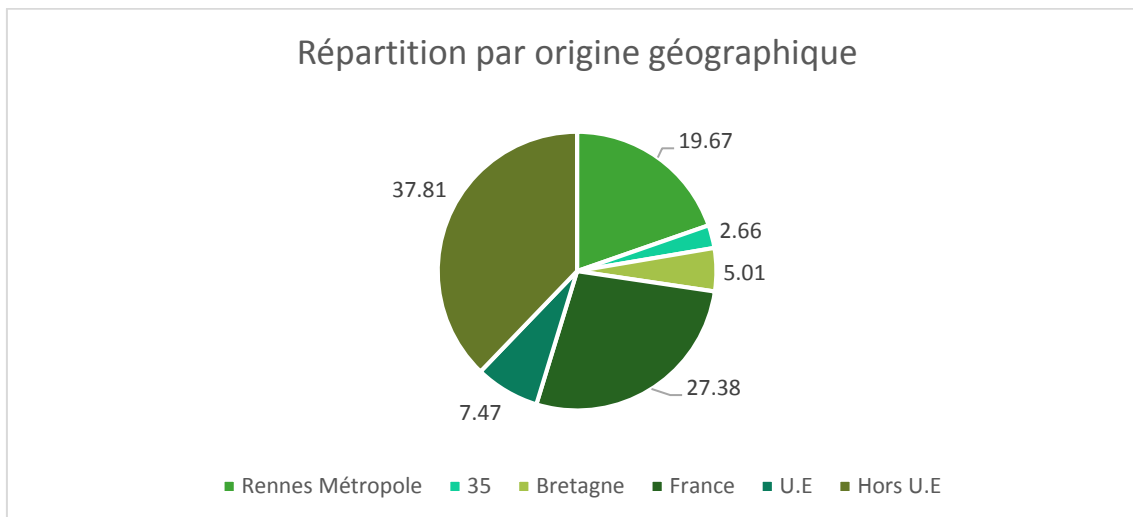
Durant l'hiver 2020-2021, nous avons observé que le nombre de personnes accueillies par tranche d'âge est plus homogène que les précédentes années avec une majorité de personnes de 26 à 35 ans.



NB : les données du mois d'avril arrêtées au 16 avril'

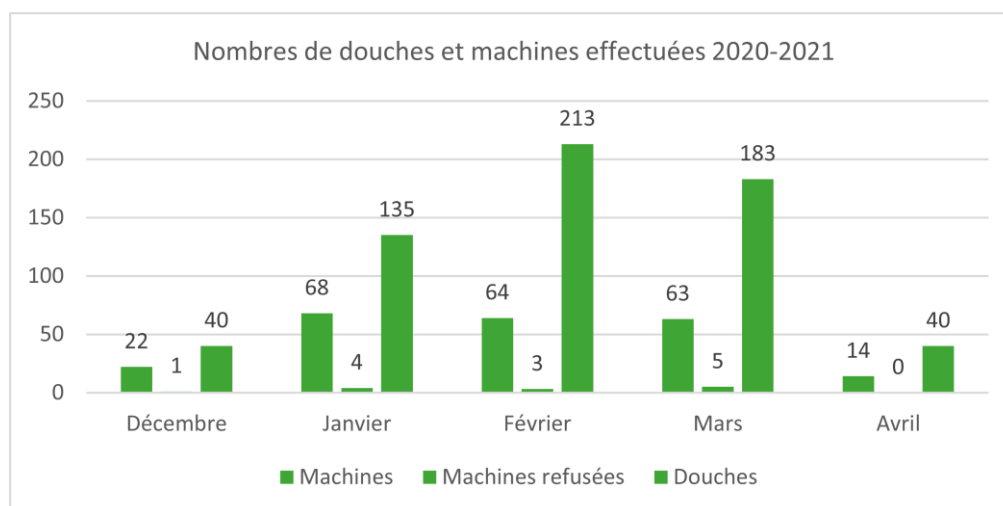
¹⁰ Cet espace comprend une douche, avec sanitaires ; elle est accessible avec une clé à retirer auprès des professionnels.

Durant l'hiver 2020-2021, au regard du graphique, nous observons deux origines géographiques prégnantes : Rennes métropole et les pays extra européens. La cohabitation s'est dans l'ensemble bien déroulée avec très peu d'accrochages. Nous n'avons procédé qu'à une seule exclusion temporaire sur la période d'ouverture de Puzzle matin, contre 10 sur la même période sur le créneau d'ouverture l'après-midi.



3.3 LA SOLLICITATION DES SERVICES : UNE MISE EN ROUTE LENTE, DES SERVICES MOINS DEMANDES

Les services d'hygiène que peut fournir Puzzle ont été moins sollicités que l'année précédente : 611 douches contre 815 et 231 machines à laver contre 300. Il en résulte un nombre de refus qui est en baisse comparativement à 2019-2020. Une fréquentation plus basse ainsi que l'ouverture tardive peuvent expliquer ces chiffres.



NB : les données du mois d'avril s'arrêtent au 16/04

4. LA TRANSVERSALITE SUR PUZZLE AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL ET A L'ALERTE (SITUATIONS PREOCCUPANTES)

La proximité géographique des services, Puzzle, Point santé, CAO – Antenne SIAO, EDD et Skoazell, situés sur le même site, facilite la mise en lien réciproque des personnes accueillies.

Cette année 2020-2021 témoigne ainsi d'une collaboration plus étroite avec la CAO – Antenne SIAO. Les professionnels ont orienté davantage de personnes reçues en entretien ; inversement, les orientations de Puzzle vers la CAO-Antenne SIAO ont été plus nombreuses (accompagnement et urgence).

Les personnes n'ayant pu récupérer leur courrier dans la semaine sur les heures d'ouverture de la distribution par l'EDD, se sont vu proposer de venir le chercher sur Puzzle, sur rendez-vous (anticipation de la demande nécessaire à la préparation du courrier).

Cette année se caractérise également par un renforcement du partenariat : le restaurant social « Le Fourneau », la prévention spécialisée, l'EMPP, la Croix-Rouge française, la mission locale...

Ce maillage interne et externe est un atout incontournable à l'accompagnement global des personnes (continuité de suivi, projet...) mais également à l'alerte sur les situations préoccupantes ou à risque.

5. LE COVID : UN IMPACTANT DONT NOUS AVONS CHOISI DE NOUS SAISIR

Pour respecter les règles de distanciation physique, nous avons dû restreindre cette année le nombre maximal de personnes pouvant être accueillies (15 professionnels compris). Cette nouvelle règle, induisant frustrations par un cadre renforcé, a été source de tensions entre les personnes accompagnées et/ou avec l'équipe.

Les cafés-citoyen¹¹ habituellement organisés sur le dispositif n'ont pu avoir lieu au regard des règles sanitaires.

De plus, l'obligation de porter le masque au sein de l'accueil de jour a pu être source de tensions entre professionnels et personnes accueillies. En effet, les déplacements entre les douches et la pièce de vie étant sujets à de nombreux oublis de masques.

Cela étant, nous avons su nous adapter, cette période constituant également une opportunité. Nous avons eu la volonté de pérenniser de nouvelles modalités d'intervention. Des passages moins nombreux, au vu de la pérennisation des hébergements 115, nous a permis d'être plus disponibles pour les personnes sur PUZZLE.

Nous avons pu, au-delà des orientations habituelles, accompagner les personnes dans certaines de leurs démarches, qu'elles soient administratives, professionnelles ou bien personnelles.

¹¹ Le turn over des personnes accueillies ne permet pas d'organiser des Conseils à la Vie Sociale (CVS). Nous compensons cette limite par l'organisation de Cafés-citoyen animés par l'équipe et le responsable de service. Ces instants sont programmés pour permettre aux personnes concernées de s'y inscrire.

6. LES POINTS FORTS DE PUZZLE 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 le 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, passant d'une capacité de 9 à 15 lavages grâce à l'ouverture le matin. 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.

- Pour des partenariats efficaces

Nous avons pu cette année, en plus de l'accueil et de l'orientation vers les dispositifs « errance » du territoire, accompagner les personnes accueillies dans leur prise de rendez-vous, leur proposer des orientations vers les services de droit commun ou encore faire le lien avec les associations de soutien aux personnes étrangères.

Enfin, Puzzle matin bénéficie de l'expérience acquise sur les après-midis, qui permet aux personnes un accès aux services proposés par les partenaires, qui œuvrent conjointement avec les professionnels de Puzzle au service de l'inclusion.

Nous constatons, au regard des différents éléments exposés, l'intérêt de l'ouverture du matin :

Accueil d'un public différent de celui qui fréquente le lieu l'après-midi, disponibilité plus grande des travailleurs sociaux au service des missions d'information – orientation...

7. LES LIMITES DE NOS ACTIONS : UNE ACTIVITE NON PERENNE A L'ANNEE

Outre l'intensification de l'activité, nous avons pu observer, nous l'avons vu, sur cette période 2020 – 2021, la confirmation 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.

A ce jour, au mois d'Avril 2021, le dispositif est toujours ouvert¹². Nous ne sommes donc pas en capacité d'observer l'influence de la fermeture de Puzzle matin sur l'activité de l'après-midi.

Cette année encore, plusieurs personnes nous ont confié déplorer l'arrêt du service à l'issue de la période hivernale. Cette demande de pérennisation ressort également de l'expression des personnes lors des cafés-citoyen. La SEA a répondu à un appel à projet en ce sens dont elle est en attente de la réponse.

8. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2021

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 avons encore connu une année singulière avec la présence du virus Covid – 19 qui nous a obligé à limiter le nombre de personnes présentes simultanément.

L'année 2021 sera marquée par **la formalisation écrite du projet de service**, commun à l'accueil de jour « Puzzle après-midi » qui n'a pas pu être menée à bien en 2020.

Nous souhaitons enfin recevoir une réponse favorable à notre projet visant la pérennisation sur l'année de l'ouverture de « Puzzle matin », répondant ainsi à un besoin sur le territoire.

¹² Contexte de covid-19

