



## ARIANE ACCUEIL

### Description du service et rappel des objectifs CPOM

#### Les principes généraux

Ariane Accueil a pour mission "l'accueil inconditionnel, l'écoute attentive, l'information, l'orientation et l'accompagnement de toute personne majeure ou famille en situation de précarité".

Le seul critère est celui de la vulnérabilité, de la détresse sociale, de la précarité ; tous les publics sans discrimination sont accueillis, et orientés.

Cet accueil est un lieu de réponse à l'urgence mais aussi de sociabilité, d'échange et d'accompagnement dont l'accès n'est pas soumis à contrat et est illimité dans le temps.

C'est d'abord un espace permettant d'accueillir en accès libre toutes personnes en grande difficulté sociale, sans domicile stable ou très mal logé mais Il peut aussi s'agir aussi de personnes isolées recherchant une occasion de sociabilité. La mission du service doit faciliter la sortie de la rue et l'insertion dans le cadre d'un parcours adapté et en lien avec les partenaires internes et externes à l'association.

Toute personne peut venir avec son animal de compagnie sous réserve de respecter la charte illustrée PAPAC élaborée lors d'instances participatives.

Ariane Accueil se veut un service à bas seuil avec peu d'obligations administratives, la faiblesse des contraintes permet de mettre en priorité l'accueil humain et sa qualité relationnelle afin de faciliter la rencontre.

#### Apporter une aide globale et adaptée :

##### *Par une aide immédiate répondant à une notion d'urgence*

- La mise à l'abri

Par le biais du SIAO urgence (115)

- Une réponse adaptée aux besoins physiologiques

Mise à disposition d'une salle de bain, de toilettes, d'un vestiaire d'urgence, de consignes, d'une buanderie avec lave-linge et sèche-linge, distribution de produits d'hygiène

Alimentation : mise en place dans la pièce collective d'un petit déjeuner équilibré, et d'une collation, répondant partiellement aux besoins nutritionnels d'une journée.

*Par une écoute active et une analyse des situations, le service dispose d'un bureau d'entretien facilitant la confidentialité*

### L'accès aux droits

**L'ouverture de la domiciliation** à l'association est un premier ancrage social pour des personnes en errance.

Outre que cet acte leur permet d'acquérir une adresse personnelle, il est indispensable pour la mise en place des droits.

Cette première action constitue le point de repère stable dont toute personne a besoin.

**Accompagnement à l'ouverture de droits ou à la récupération de droits** : tels que CMU, AME, RSA, ARE, ASS, retraite, micro-crédit...

**Orientation SIAO** insertion pour une recherche d'hébergement ou logement temporaire

### L'accès aux soins

Orientation et accompagnement vers le point santé de l'association, passage de l'IDE ainsi que de l'équipe mobile de précarité en psychiatrie sur le service, orientation directe vers des professionnels médicaux (médecins, dentistes CHU)

### **Favoriser la participation des usagers :**

La loi du 2 janvier 2002 a consacré la reconnaissance des droits d'expression des usagers, nous recueillons sur le service Ariane Accueil, à l'aide d'enquêtes de satisfaction, d'atelier ou groupe de travail, la parole des usagers.

### La convivialité et la vie sociale

Espace de convivialité, accompagnement au vivre ensemble, mise à disposition de journaux, d'une bibliothèque, d'écoute de musique, accès libre à internet et à l'outil informatique, possibilité de téléphoner, mise en place d'instance de réflexion (ex PAPAC), partenariat avec l'association Cultures Zatous, mise en place d'atelier « petit déj »

### **Rappel des objectifs CPOM**

Accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions

Assurer les conditions du confort ordinaire

Garantir la sécurité et la protection des personnes

Favoriser l'inscription de l'utilisateur dans son environnement

Accompagner au vivre ensemble

Adapter les pratiques professionnelles en lien avec l'évolution des publics

Développer des espaces de convivialité et organiser des moments de convivialité

Améliorer l'aménagement intérieur des locaux

|  |
|--|
| <b>Fonctionnement des permanences/nombre de permanence</b> |
|--|

246 permanences effectuées pour l'année 2015

Le déroulement des permanences :

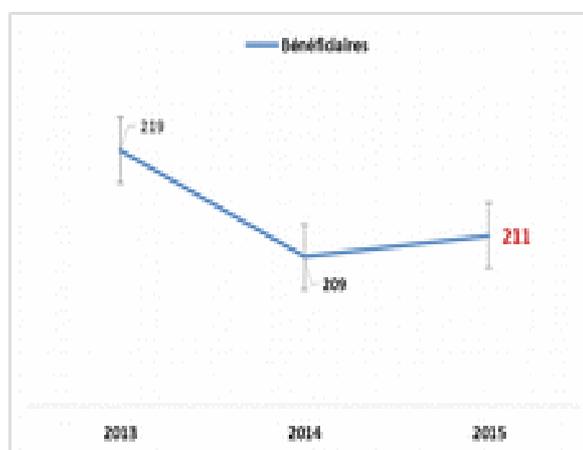
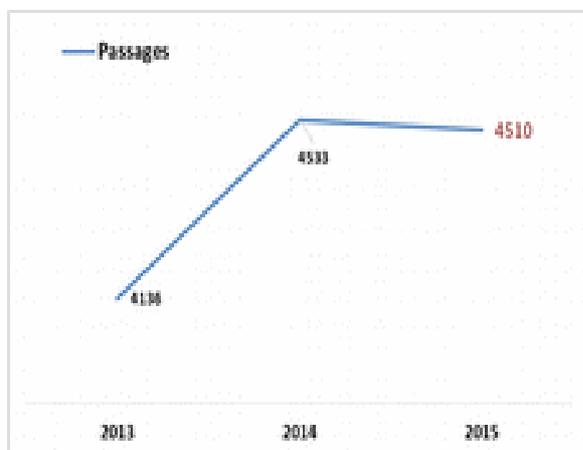
8h30 : passage secrétariat AMA pour le courrier domiciliation et lecture du cahier de téléphone + passage CHRS pour informations éventuelles concernant les personnes accueillies dans le cadre de l'accueil de nuit urgence

2 professionnels qualifiés sur les temps d'ouverture de 9h à 12h pour le public

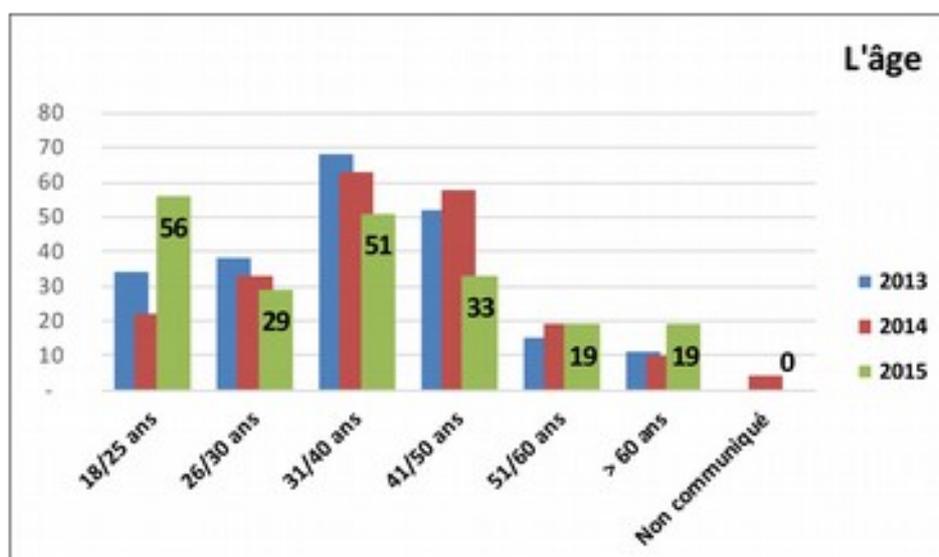
L'équipe se compose d'une coordinatrice, d'une éducatrice spécialisée, d'une animatrice insertion, d'un éducateur spécialisé et d'une maitresse de maison

1 professionnel sur le collectif, 1 professionnel dans le bureau pour le tri, la distribution du courrier, les réponses aux mails, au téléphone, les entretiens individuels

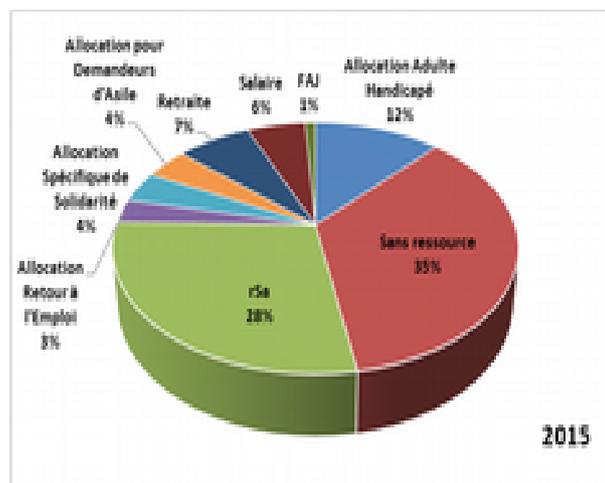
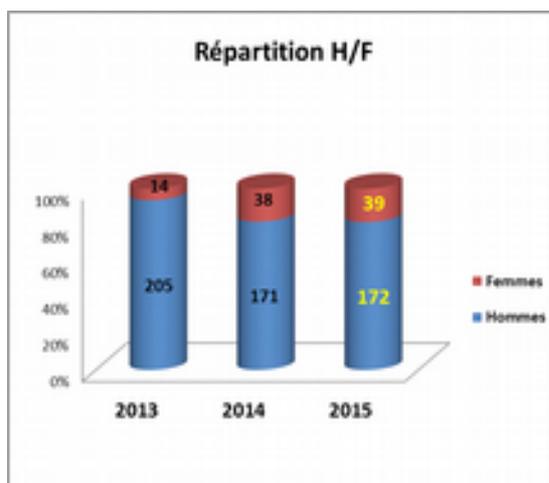
### Flux d'activité en 2015



### Sociologie des personnes accueillies



Nous constatons une augmentation d'un public jeune mais aussi de personnes de plus de 60 ans.



## Le public rencontré

Personnes sans abri (dormant à la rue) – Personnes sans logement (avec un abri mais provisoire, logé chez des amis.) - en logement précaire (menacé d'exclusion sévère en raison de baux précaires, expulsions) - en logement inadéquat (dans des caravanes sur des sites illégaux, en logement indigne)

Le pourcentage d'hommes seuls reste très largement majoritaire et stable malgré une petite augmentation de femmes, qui pour la plupart viennent sur le service via une demande de domiciliation.

Des personnes sans ressources financières, il s'agit bien souvent de jeunes de moins de 25 ans, de personnes sans papiers, de personnes ayant perdu leurs droits au RSA, ces personnes vivent de la « débrouille » de la manche et des aides humanitaires.

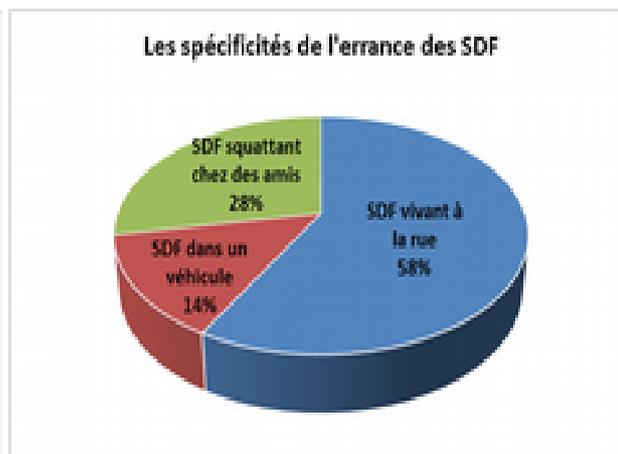
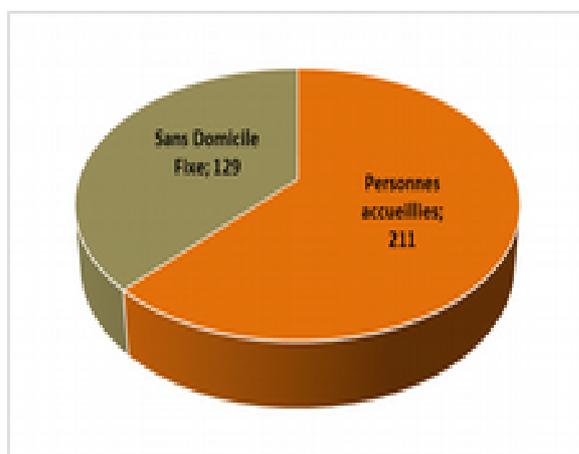
Personnes migrantes : sans papiers, en demande d'asile

Le service a accueilli **33** personnes migrantes

Personnes ayant une problématique de santé mentale, vivant des échecs à répétition et éprouvant une incapacité à se maintenir dans un projet du fait d'une souffrance psychique.

Personnes présentant des comportements d'isolement, des ruptures de trajectoires, des conduites à risques, des conduites addictives, de la violence contre soi-même et contre autrui, des ressentis d'abandon, de fatigue, d'épuisement, d'insécurité, de mésestime de soi, de dévalorisation, d'angoisse.

Des problématiques enchevêtrées : problématiques relationnelles, sociales, financières, médicales, de justice, de faibles ressources financières ou d'absence de ressources



### **Des personnes en errance :**

Avec une forme d'errance plus sédentaire, faite d'aller-retour entre les squats, l'accueil d'urgence, l'hébergement de fortune chez des amis.

Ces personnes sont bien souvent en grande souffrance, trop en manque de sens pour se protéger

### **Les personnes errantes avec chien**

Le service Ariane Accueil accepte la présence d'animaux

Cette année 2015, le service a accueilli 17 personnes possédant 1 chien et 4 possédant 2 chiens

La majorité des personnes propriétaires de chiens sont des hommes, les jeunes femmes rencontrées sont souvent en couple, évitant par ce biais la rudesse et les dangers inhérents à la vie dehors

Dans la rue c'est le hasard qui demeure le meilleur pourvoyeur de chiens, chiens trouvés, donnés, souvent de grande taille et robuste

Le chien représente un point d'ancrage, une des dernières barrières socialisantes, une présence refuge qui permet de rester à flot

Chauffage sur patte, sa présence est protectrice et permet de créer du lien entre ces jeune et autrui, il permet d'émerger de l'anonymat du bitume.

Un réconfort affectif : il permet de compenser des manques affectifs liés à des ruptures sociales et familiales parfois profondes et devient alors un substitut d'enfants, l'animal représente l'objet transitionnel par excellence, et un compagnon valorisant

La dépendance de l'animal entraîne un double sentiment de domination et de responsabilité.

Ces personnes semblent avoir trouvé auprès de leur chien, le réconfort d'un être qui ne les juge pas et qui reste » fidèle » quoi qu'il arrive et quels que soient les excès de comportement.

Une aide à la solidarité du groupe : les jeunes de la rue tentent de se composer une famille fictive dans une perspective de socialisation, d'affiliation. Le chien est alors un élément de facilitant l'intégration à un groupe

## **Le travail d'orientation et d'accompagnement mené en 2015**

### La domiciliation

Le service s'engage à recueillir les courriers postaux et à en assurer la conservation tout en veillant à préserver le secret postal. Il assure la conservation des documents postaux pendant un délai de trois mois consécutifs à compter de leur réception ou pour une durée supérieure, en cas d'absence justifiée pour des raisons professionnelles ou de santé. En contrepartie, l'utilisateur s'engage à passer sur le service une fois par semaine minimum sur les temps de permanences du lundi au vendredi.

En 2015, le service d'A.A a délivré 37 nouvelles domiciliations contre 27 en 2014.

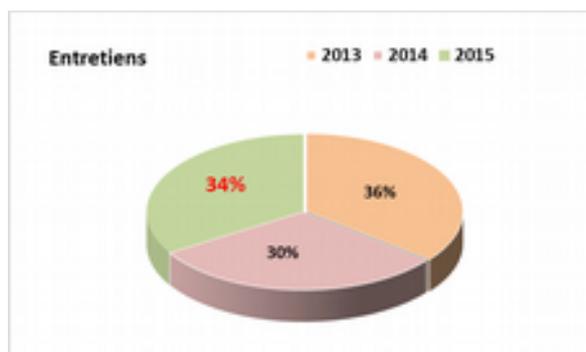
### Accueillir et écouter

**Le nombre d'entretiens individuels passe de 881 pour l'année 2014 à 975 pour 2015**

L'écoute ainsi que l'accompagnement individuel est en augmentation par rapport à l'année précédente.

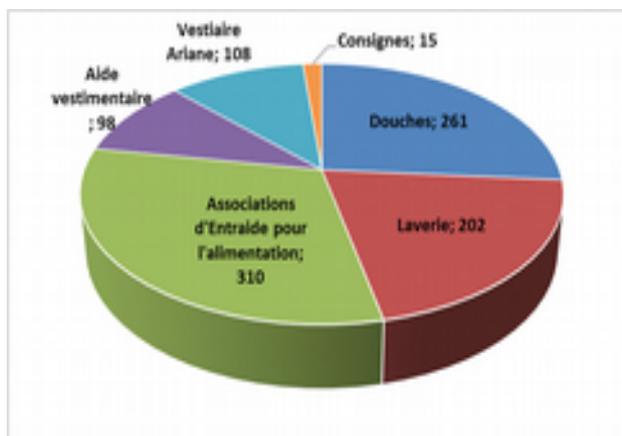
Nous pratiquons une écoute active reconnaissant la personne dotée de sentiments, d'émotions, parfois contradictoires, parfois violents.

Dans la pratique, il s'agit d'écouter sans interrompre, de reformuler et de confirmer ce qu'on a entendu. Ceci permet à l'individu que l'on a face à soi d'avoir l'impression d'être écouté, entendu et surtout de provoquer un début de réaction ou une action.



#### Procurer un accès aux besoins physiologiques

Le service propose un accès aux douches, petit déjeuner, vestiaire, laverie, consigne, **1080** orientations effectuées



#### Orienter vers le logement ou l'hébergement.

**329** orientations ont été proposées et correspondent aux problématiques rencontrées par les personnes sans domicile, à la rue ou en hébergement précaire, ainsi qu'à la mise en place du dispositif SIAO urgence et insertion 30 orientations pour le SIAO urgence, 90 pour l'urgence

Nous orientons également vers le CLL, le parc privé (25 orientations) Guingamp habitat, côtes d'Armor habitat, SIREs mais aussi en recherchant des places EMMAUS sur tout le territoire français.

### Orienter vers le soin

En ce qui concerne l'accompagnement santé, nous collaborons étroitement avec le service Point santé ou directement en orientant vers les structures de soins, **432** orientations effectuées.

229 orientations vers l'IDE du point santé

48 vers la psychologue du point santé

La collaboration avec le Point Santé est facilitée par sa proximité avec le service Ariane accueil, il suffit de traverser la cour ou de prendre directement contact avec l'IDE qui assure un passage régulier sur le service.

Le travail partenarial avec l'équipe mobile de précarité EMPP, permet d'amener les personnes vers une demande de soins, de repérer et prévenir, et de favoriser la prise de rendez-vous : l'EMPP passe chaque mardi matin sur le service.

Le partenariat entre le social et la psychiatrie se déroule dans la découverte mutuelle des compétences de chacun, et une grande disponibilité afin d'accompagner au mieux les usagers du service Ariane Accueil.

Les permanences de l'EMPP sur le service sont appréciées, et permettent une approche simple, conviviale, au rythme de chacun, favorisant le lien avec les structures de soins, dédramatisant le secteur médico-psychologique.

### L'accès à la culture

Malgré les efforts de démocratisation culturelle, l'accès à la culture en France reste toutefois délicat pour les personnes en situation d'exclusion.

Ces personnes, font partie de celles qui sont, aujourd'hui, les plus privées de contact avec la vie culturelle, l'art et les loisirs.

**Pourtant, l'accès à la culture ne doit pas être un sujet à la marge. Il doit être traité comme complémentaire des dispositifs d'accompagnement vers le logement, la santé ou l'emploi.**

Pour les personnes, il peut s'agir de participer à des activités collectives permettant de rompre avec l'isolement, mais aussi de favoriser le développement personnel, indispensable pour se remobiliser et construire son projet d'insertion.

A de nombreux égards, l'accès à la culture joue un rôle clé dans un processus d'inclusion sociale, l'équipe Ariane accueil oriente vers la médiathèque, le centre social, les services culturels de la mairie et propose en interne un

Accès aux journaux ainsi qu'à 2 postes informatiques, les usagers sont preneurs de ce service, nous enregistrons 620 accès à ces postes.

Le service est relais de l'association Culture Zatous, seulement 28 orientations réalisées, nous devons accentuer nos accompagnements vers l'offre culturelle, ce qui ne constitue pas la priorité des demandes d'usagers, pensant à assouvir les besoins primaires avant le désir d'une nourriture culturelle.

Nous constatons néanmoins un engouement pour la bibliothèque d'Ariane, (64 prêts de livre) il est simple d'y choisir un livre, nous fonctionnons sur le mode de la relation de confiance, la personne emprunte, nous en informe et peut garder le livre le temps nécessaire

Actions alimentation :

Le but du petit déjeuner équilibré est de stimuler les personnes afin qu'elles retrouvent le plaisir de manger et l'envie de prendre un petit déjeuner, repas essentiel dans l'équilibre alimentaire. C'est également une occasion de créer du lien social. La double finalité de cette activité est de proposer aux personnes de déjeuner de façon équilibré et de favoriser la socialisation.

Afin de mettre en œuvre cette activité, des objectifs ont été défini :

Favoriser une bonne santé

Apporter des connaissances sur l'équilibre alimentaire et ses conséquences

Permettre les échanges, les rencontres

Proposer un temps calme et reposant, un moment de détente

Assurer un espace convivial et chaleureux

Revaloriser les personnes et encourager le partage des savoirs

Accroître l'estime de soi et une reconnaissance par autrui

Respecter un cadre collectif (respecter, écouter, patienter,)

Encourager la prise d'initiative, la créativité et la participation

Valoriser une bonne alimentation comme facteur de soin

Revaloriser l'estime de soi et être acteur

Redonner à chacun l'envie, le plaisir de se nourrir,

Permettre à chacun de (re) découvrir ses capacités, ses connaissances, son savoir-faire et être

Créer des rencontres sociales, l'alimentation est un moyen d'accès à la convivialité

Les moyens mis en œuvre sont l'implication des usagers par le dialogue, en recueillant leurs goûts, envies, au travers de questionnaires, et de leurs récits et « madeleines de Proust » associés à l'alimentation et à l'environnement propice à un petit déjeuner agréable.

L'organisation de cet atelier est basée sur un rythme mensuel, proposant un thème particulier à chaque session préalablement défini avec les personnes.

L'animation est assurée par la maitresse de maison et un animateur social, tant dans la préparation avec les usagers que dans le partage du petit déjeuner.

L'évaluation est quantitative, par le comptage des participants et du nombre de participation pour chaque usager, et qualitative par le recueil des avis (questionnaires)

La durée du petit déjeuner de 9 H à 11H30, permet aux personnes accueillies d'échelonner leur collation.

### La composition du petit déjeuner :

Café, thé, chocolat, jus de fruits Pain, viennoiseries, beurre et confiture Jambon, diverses charcuteries, œufs Laitages Fruits, fruits secs...

### Petit déjeuner à thèmes

Une fois par mois, nous proposons un petit déjeuner amélioré sur un thème proposé par les personnes accueillies ou par les professionnels.

Exemples de nos ateliers

Tartes (légumes, salées, sucrées) Pain perdu Omelettes multiples Pancakes Crêpes salées, sucrées Soupes variées déjeuners sur l'année 2015. Ces personnes peuvent fréquenter les lieux tout au long de l'année.

|                          | Année  | Semaine            | Journée                                  |
|--------------------------|--------|--------------------|--|
| Nombre de bénéficiaires  | 211    | 95 bénéficiaires   | 19 bénéficiaires(en moyenne sur l'année) |
| Nombre de petit déjeuner | 240    | 5 petits déjeuners | 1 petit déjeuner                         |
| Budget                   | 2880 € | 60 € par semaine   | 0.63 €/pers                              |

Les ateliers « petits déjeuners à thèmes » mobilisent entre 3 et 10 personnes accueillies pour la préparation du petit déjeuner. Elles sont alors mobilisées au travers du choix du thème, des achats et de la préparation

| Thème                | Achat : nb /personnes | Préparation nb/personnes | Dégustation nb/personnes |
|----------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| Atelier : pain perdu | 1                     | 3                        | 19                       |
| Atelier omelettes    | 1                     | 8                        | 19                       |
| Atelier tartes       | 1                     | 10                       | 21                       |
| Atelier crêpes       | 2                     | 19                       | 19                       |
| Atelier soupe        | 2                     | 3                        | 11                       |
| Pancakes             | 1                     | 2                        | 10                       |

### Perspectives 2016

Mettre en place dans le cadre d'une démarche participative des actions de prévention, d'information concernant le bien être, la santé

Un partenariat avec le Point Santé s'amorce et nous réfléchissons aux thèmes à aborder

Exemple d'Ideé de thème : la structure du sommeil, l'hydratation du corps,

### Jeu interactif sur l'hygiène :

Prendre en compte les écarts de représentation existant entre les professionnels et la réalité des problèmes tels qu'ils sont vécus par une population en errance et /ou souffrant d'isolement, Insister sur l'analyse des problèmes d'hygiène, ce d'autant plus que les populations démunies ne les expriment pas de manière explicite. Les problèmes d'hygiène sont à décoder, à analyser et à comprendre dans leur complexité à travers des états de somatisation, de repli sur soi ou de fuite. Il s'agit de travailler sur l'émergence des représentations, l'identification des freins, des résistances et des difficultés d'expression. Favoriser la communication

En situation de ruptures, les populations démunies ont développé des comportements de repli qui freinent la communication dans un processus complexe de détérioration du regard des autres et pire, du regard sur elles-mêmes. La différence entre **accessibilité à l'hygiène et acceptabilité à l'hygiène** demande aux professionnels

une capacité d'écoute, de décodage des attitudes, des comportements et des valeurs des populations concernées

### **Continuité du projet PAPAC**

Poursuite des rencontres mensuelles d'un collectif associant usagers et 2 professionnels AMA (CHRS et Ariane Accueil) afin de garantir le respect des modalités d'accueil, de rechercher des solutions aux difficultés qui pourront émerger et "être force de propositions"

Mais aussi d'évaluer l'impact sur la modification des comportements relationnels et à l'égard des animaux

Le projet se décline dans le cadre d'une démarche participative favorisant l'émergence des compétences et des désirs des personnes concernées

C'est une instance de réflexion ouverte à toute personne intéressée même ponctuellement

### **Les objectifs du projet PAPAC**

Partager des valeurs et des réalités

Améliorer la qualité de l'accueil

Améliorer la sécurité de chacun

Améliorer les conditions d'hygiène

Travailler en partenariat avec un éducateur canin

Conserver la convention signée avec le cabinet vétérinaire

Créer un réseau partenarial en terme d'aide alimentaire, dons de matériel, laisse dons d'alimentation.

Repenser des aménagements spécifiques, notamment dans la cour du pôle solidarité

Favoriser des démarches pédagogiques qui renvoient à la responsabilité des maitres

2015 : réflexion concernant l'accueil des animaux (chiens) dans le cadre de l'accueil de nuit d'urgence du pôle solidarité, l'idée pour 2016, étant de rechercher un financement permettant la continuité du projet

### **Témoignages : recueil de la parole des personnes accueillies**

#### **La question de départ : pourquoi venez-vous sur le service :**

*« Un accueil où c'est agréable, ça change de la solitude, chacun ses histoires, la solitude est très très dure, faut pas se raconter des bobars »*

*« Quand le froid me saisit, je me sens seul, la bougie c'est le minimum »*

*« Heureusement que c'est là, parce que tu vois, je n'ai pas mangé depuis 3 jours. C'est pratique, vital, une aubaine »*

*« Parfois il y a des embrouilles. Mais c'est quand même tranquille, manque juste un distributeur de billets de banque »*

*« Heureusement qu'il y a le café »*

*« C'est un espace d'accueil et ce n'est pas si mal que ça. Chaque jour il faut ajouter quelque chose, c'est une évolution permanente »*

*« Je suis tout seul, je viens, je lis, je prends un petit sandwich et j'ai passé une demie journée, après je peux rentrer chez moi tranquille. »*

*« A quand l'ouverture à la journée ? »*

*« Je viens parce qu'il ya un accès à internet, pour laver mon linge sans oublier la convivialité, y'a plus rien à ajouter. »*

*« Je viens parce qu'il n'y avait pas d'autre place pour dormir. »*

*« Le service pour moi c'est bon. »*

*« Ben, le matin, ça bouge un peu, c'est mieux que de rester seul. »*

*« Pour avoir un café déca et pourtant je n'aime pas le déca mais ça tient chaud...ça me réveille le matin »*

*« Y'a du monde à qui parler, y'a de quoi déjeuner, ce serait bien que les gens participent tous. »*