

RAPPORT D'ACTIVITE



« L'Escale »
2011

SOMMAIRE

I L'ESPACE CONTEXTUEL.....	3
A. Une commande publique : le nouveau référentiel Accueil Hébergement Insertion	3
B. Une commande institutionnelle	4
a. La mission du dispositif d'accueil de jour du C.C.A.S.	4
b. Des principes communs pour les accueils de jour du C.C.A.S.	4
C. « L'Escale », accueil de jour du C.C.A.S. de la Ville de Rouen	5
a. Public visé	5
b. Un lieu original et un savoir-faire pour développer les savoir-être.....	5
c. Nos outils	6
d. Une équipe au complet sur l'année	6
II L'ESPACE STRATEGIE.....	7
A. L'Accueil inconditionnel	7
a. Accueil inconditionnel	7
b. Principe de réalité.....	7
B. Les effets attendus	7
C. Notion de temps	8
a. Attention particulière pour les jeunes.....	8
b. De l'étincelle à la lumière.....	8
III L'ESPACE DU POSSIBLE	9
A. L'engagement réciproque à durée limitée.....	9
B. Le S.I.A.O.	9
C. Quelques chiffres.....	10
D. Le logement d'abord.....	13
E. Le partenariat	14
IV L'ESPACE DU TERRAIN.....	15
A. Les ordinateurs mis à disposition.....	15
a. 7 P.C. reliés à Internet et une imprimante.....	15
b. Plages d'utilisation.....	15
c. Utilisation.....	15
B. La cuisine.....	17
a. Une nette amélioration des habitudes alimentaires	17
b. Les actions autour de l'alimentation	18
c. Les projets	18
C. La question des filles	19
a. Un public de plus en plus mixte	19
b. Des conditions de vie extrêmement précaires	19
c. Une parentalité à rude épreuve.....	19
d. Emergence d'une dynamique collective : naissances de demandes multiples.....	20
e. Un accompagnement possible grâce à un réseau partenarial de qualité	20
f. Perspectives pour l'année 2012	21

V L'ESPACE DES REALISES	22
A. Fête de la musique 2011.....	22
B. L'atelier percussions africaines	23
C. Un séjour de grande qualité	24
D. Macadam&Co	27
E. Rencontres Citoyennes.....	27
F. Analyse de pratiques	28
VI LES PERSPECTIVES	29
VII LES RESULTATS BUDGETAIRES	30
A. Les charges.....	30
B. Les ressources	30
VIII CONCLUSION.....	31

I L'ESPACE CONTEXTUEL

A. Une commande publique : le nouveau référentiel Accueil Hébergement Insertion

Selon le nouveau référentiel des prestations du dispositif Accueil Hébergement Insertion, le dispositif accueil de jour doit apporter aux personnes en situation de grande difficulté sociale :

- Une aide immédiate, inconditionnelle et de proximité
- Une aide respectueuse des droits des personnes et favorisant leur participation
- Une aide globale, qualifiée et adaptée aux besoins des personnes

Dans ce cadre « L'Escale », accueil de jour du C.C.A.S. de Rouen répond à cette commande en proposant à un certain nombre de réponses déjà calibrées par ce référentiel :

- Alimenter
- Informer
- Ecouter/soutenir
- Diagnostiquer et proposer/orienter vers une solution adaptée ou procéder à une réorientation
- Faire émerger et / ou élaborer un projet de vie
- Domicilier : travail partenarial avec le service domiciliation du C.C.A.S.
- Rendre les droits effectifs (en partenariat avec les institutions : C.A.F., C.P.A.M., Pôle Emploi,... et avec les services internes du C.C.A.S. : Unités de Travail de Social)
- Favoriser la participation des usagers
- Accompagner vers l'autonomie, en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions et ce dans les limites du « possible

B. Une commande institutionnelle

Conformément aux cadres légaux référentiels du Service Action et Insertion Sociales du C.C.A.S. et aux directives du programme de la loi de lutte contre les exclusions, sa direction a développé un dispositif d'accueils de jour intitulé « Chaloupe/Escale ».

a. La mission du dispositif d'accueil de jour du C.C.A.S.

En fonction de ses capacités d'accueils en simultané et dans le cadre d'une mise à l'abri, le dispositif est conçu pour :

- Offrir un accueil individualisé à toutes personnes en grande difficulté sociale ayant soit dormi dehors, dans un centre d'hébergement d'urgence, soit étant hébergées de manière précaire
- Proposer des activités permettant de s'alimenter, se reposer, retrouver sa dignité, accéder à ses droits et tisser des liens sociaux

b. Des principes communs pour les accueils de jour du C.C.A.S.

Le travail en cours autour du projet de service a mis en évidence l'importance d'énoncer un certain nombre de principes pour donner une plus grande cohérence à ce dispositif Accueil de Jour. Ces principes sont donc :

- Placer les usagers au centre de leurs préoccupations pour les soutenir dans leur démarche d'accès à l'autonomie
- Considérer l'utilisateur comme étant une personne en mesure de prendre ses décisions et respecter son indépendance, ses choix et ses droits à l'expérimentation et à l'erreur
- Principe de non-abandon : s'assurer autant que possible de solutions alternatives lors de cessation de prise en charge. Maintien des liens sociaux autant de temps que nécessaire
- Veiller au respect de la dignité des personnes
- Etablir une relation de confiance fondée sur une écoute active, bienveillante et empathique et sur des principes de réalité
- Mener un accompagnement social global individualisé en tenant compte du degré de fragilité, de l'état de santé physique et mentale, du degré d'autonomie des personnes
- Faire en sorte que la personne ait un travailleur social référent

- Garantir la réactivité au maximum de nos possibilités
- Veiller à la qualité de l'accueil
- Favoriser les solidarités au sein des équipes
- S'appuyer sur le réseau partenarial et dans la mesure du possible sur les réseaux personnels des personnes

« L'Escale » se situe, avec son originalité et ses stratégies, dans cet environnement comme un espace possible pour mener à bien ces missions de service public.

C. « L'Escale », accueil de jour du C.C.A.S. de la Ville de Rouen

a. Public visé

« L'Escale » accueille toutes personnes majeures présentant des capacités d'autonomie et dont les conditions de vie précaires (squat, rue, hôtel, asile de nuit) freinent voire empêchent leur insertion sociale. « L'Escale » est un lieu identifié « Jeunes » de par sa fréquentation et de par les outils (espace informatique) mis en place au sein de la structure. Une attention particulière sera portée aux personnes accompagnées d'animaux. Très peu de dispositif à Rouen permettent de les accueillir en journée et aucun dans le cadre de l'hébergement d'urgence.

Notre capacité d'accueil est de quinze personnes en simultané.

b. Un lieu original et un savoir-faire pour développer les savoir-être

La particularité de « L'Escale » est construite autour d'un accueil peu intrusif et inconditionnel. Toute personne est reçue pour une évaluation de la situation et peut être réorientée. Notre attention bienveillante, patiente et individualisée permet alors aux personnes de faire son propre cheminement et de devenir acteur à part entière de sa vie. Nous pensons en effet qu'il serait impensable voire paradoxal de prétendre vouloir aider les personnes à opérer un changement si l'on ne sait où elles en sont, si l'on ne leur permet pas d'être. Cette façon de procéder nous permet alors de pouvoir quotidiennement, travailler avec ce qu'ils nous donnent à voir et à entendre.

Nous pensons ainsi être en position d'étai alors que le contraire nous placerait en position d'étau. Pour cela les outils mis en place sont adaptés à notre philosophie et à nos principes.

c. Nos outils

La cuisine : outil éducatif proposant un matériel nécessaire à la confection autonome et à la consommation de petits déjeuners et de déjeuners. Tout un travail de responsabilisation, de valorisation et de solidarité est effectué au quotidien autour de l'alimentaire.

Des espaces de détente, d'animation, d'information, d'activités culturelles et de loisirs (salle informatique, espace vidéo,...).

Une écoute, une reconnaissance et une aide aux démarches d'insertion et à l'élaboration de projets de vie réalistes et durables.

La possibilité de trouver une place, un rôle pour un temps variable selon le degré de démobilisation.

C'est une maison discrète dans l'environnement, éloignée du centre-ville, située dans le quartier ouest de Rouen. Ce pavillon traditionnel respecte ainsi l'anonymat des personnes et diminue également le côté quelque peu stigmatisant de fréquenter une structure trop connotée « urgence sociale ».

d. Une équipe au complet sur l'année

- Eric BERTRAN, Responsable de la structure, animateur DEFA
- Franck LEVACHER, Moniteur Educateur
- Julie TIENNOT a obtenu en octobre son diplôme de Conseillère en Economie Sociale et Familiale
- Philippe SELLES, Intervenant Social
- Josette LEBLANC, agent d'entretien

Cette ossature solide et pluridisciplinaire a permis de mener à bien un certain nombre d'accompagnement, de mettre en place des projets mais surtout de maintenir, de renforcer et développer notre réseau partenarial.

II L'ESPACE STRATEGIE

A. L'Accueil inconditionnel

a. Accueil inconditionnel

Le premier accueil est convivial, non discriminant, bienveillant et peu intrusif, c'est un temps d'observation et de mise en confiance réciproque. Cette évaluation rapide de la situation de la personne permet soit de l'accueillir, soit de la réorienter mais surtout de fournir un minimum d'explications quant au fonctionnement de la structure (les règles de vie, horaires,...).

Nous nous accordons un délai d'un mois pour mettre en place une stratégie d'accompagnement. Nous avons constaté que pour des personnes en grande difficulté sociale, chaque fois qu'ils se rendent dans un lieu, ils doivent livrer leur histoire. Nous préférons prendre le temps de nous connaître avant d'aborder, une fois la confiance gagnée, leur problématique personnelle souvent douloureuse.

b. Principe de réalité

Nous fonctionnons sur des principes de réalité qui consistent à prendre en compte les exigences du monde réel, et les conséquences de leurs actes, c'est leur permettre d'admettre l'existence d'une réalité, insatisfaisante. Ils doivent donc adapter leurs comportements aux contraintes, si dures soient elles, de la réalité extérieure, tout en essayant de satisfaire leurs besoins primaires (manger, dormir, se sentir en sécurité). En les rendant acteurs et maîtres de leur destin; ils s'approprient alors leurs démarches et ne se considèrent pas dépendant de l'action sociale. C'est, il nous semble, une démarche indispensable pour ne pas installer les personnes dans l'assistanat.

B. Les effets attendus

Plutôt que de parler d'objectifs à atteindre nous préférons que notre stratégie éducative produise des effets à court, moyen et long terme. En proposant un lieu calme, on sécurise les personnes fragiles, ou en détresse, inscrites depuis peu ou depuis plusieurs années dans l'errance et la précarité. Elles peuvent alors essayer de se reconstruire.

C'est en créant un climat de confiance que nous pouvons mieux les accompagner dans leurs démarches et les rendre acteurs.

C'est en favorisant l'amorce de projet de vie réaliste et durable que les personnes peuvent se projeter à nouveau et espérer.

C'est en soutenant toutes les démarches d'insertion que les personnes peuvent s'inscrire dans une démarche d'amélioration de leurs conditions de vie, de retrouver accès à leurs droits et devoirs.

C'est leur permettre de donner du sens à leur vie.

C. Notion de temps

a. Attention particulière pour les jeunes

Les jeunes en errance, hommes ou femmes, sont très souvent dans une spirale infernale d'échec et d'exclusion, Ils subissent le quotidien et s'y adaptent de façon à survivre. Ils sont Invisibles dans l'espace public parce qu'ils sont jeunes, âgés de moins de 25 ans et qu'ils font encore attention à leur image. Ils sont Invisibles, car ils ne portent pas encore les stigmates d'une vie à la rue prolongée. Pourtant ils sont bien présents à l'Escale et ils sont en augmentation, d'où une certaine inquiétude mais aussi une certaine vigilance.

Ces jeunes se mettent vite en danger par leurs conduites à risque qui accélèrent le processus d'exclusion. Leur périmètre d'action est souvent limité à un bassin de vie au sein duquel ils vont de structure en structure sans sembler vouloir ou pouvoir engager une démarche de stabilisation. D'une manière générale ils ne s'exposent pas à des refus. Ils préfèrent rien demander par peur de la répétition de l'échec. L'estime d'eux-mêmes est profondément bafouée au risque de perdre tout amour propre. L'essence même de notre travail est de développer la responsabilité de ces personnes à prendre une décision qui aura obligatoirement des conséquences sur la vie quotidienne et de retrouver ce minimum d'estime de soi. Nous sommes donc une interface entre la marginalité et la norme. Ce travail d'accompagnement nécessite du temps, nécessite l'instauration d'une relation de confiance et nécessite de retisser des liens sociaux mais nécessite également la pose d'un « cadre » souple et stricte à la fois.

b. De l'étincelle à la lumière

Une équipe au complet a permis de continuer de privilégier l'accueil et de pouvoir être plus facilement dans cette posture « du Guetteur d'étincelle » (rapport 2010) pour accompagner au mieux les gens là où ils en sont. Nous ne voulons pas simplement accueillir pour accueillir en répondant au besoin primaire (manger), mais profiter de ce support à l'observation pour mettre en place un accompagnement adapté. Pour un grand nombre de personnes dont les situations nous paraissaient extrêmement complexes, il nous a fallu d'abord dépasser nos propres représentations pour partir du principe que la personne accueillie avait l'expertise de sa situation et qu'il nous fallait attendre le bon moment, la bonne étincelle. Prendre son temps a permis de débloquer des situations apparemment inextricables.

III L'ESPACE DU POSSIBLE

A. L'engagement réciproque à durée limitée

La stratégie mise en place en septembre 2010 pour limiter le nombre d'accueils en simultané n'a pas donné les résultats escomptés. Ce temps d'accueil décomposé en trois actes s'est avéré inadapté pour cette année 2011.

- Le premier temps d'observation est quant à lui toujours très opérant. Laissez à chacun le temps de prendre ses marques est essentiel dans l'établissement d'une relation de confiance
- Le second temps, étape de contractualisation réciproque n'a souvent pas lieu à l'échéance fixée, nous nous sommes rendu compte que les personnes nous interpellaient même entre deux portes bien avant le terme (1 mois après le premier accueil) pour exprimer leurs besoins leurs attentes.

De plus un certain nombre de personnes (voir le tableau de présence ci-après) ne fréquente pas assez régulièrement la structure pour se permettre d'évaluer leur situation. Ces accueils ponctuels sont du dépannage et de l'urgence alimentaire et ne nous permettent pas la construction d'un accompagnement social. Ils ne sont pas dans la demande mais plutôt dans l'utilisation de service.

- Le dernier temps de mise en place du projet que l'on souhaitait le plus court possible est en contradiction avec les principes énoncés et que nous nous sommes aperçus que l'injonction n'est pas garante de déclic, d'étincelle.

B. Le S.I.A.O.

En tant que service instructeur spécialisé dans ce dispositif, L'escale a instruit 4 demandes pour l'année 2011 :

- Pour la plus grande partie des personnes accueillies à l'Escale, elles sont connues par le Carrefour des Solidarités et la demande d'admission en C.H.R.S. est déjà instruite par cette plateforme S.A.O.. Nous proposons alors à ce public un lieu qui permet d'attendre qu'une place se libère.
- Nous avons accueilli un certain nombre de personnes qui s'installent en squat et ne demandent plus rien au Carrefour des Solidarités (plateforme S.A.O.) et appellent encore moins le 115. Le délai d'attente au téléphone étant trop long d'une part et d'autre part refusent d'être orienté même en urgence au Foyer de l'abbé Bazire. Ils

refusent ou ne sont pas prêt à accepter la contrainte de la vie en foyer collectif. Le travail de socialisation prend du temps avant que ceux-ci mesurent le gain ou la perte et seulement après nous instruisons un dossier d'admission s'il l'exprime. Notre expertise de la situation permet de construire un dossier cohérent et argumenté.

Situation familiale	Service instructeur	Commission Technique d'Admission	Décision	Orientation
Homme seul	L'Escale	06/07/2011	ADMIS	FADS Rouen
Homme seul	L'Escale	06/07/2011	ADMIS	CAPS
Homme seul	L'Escale	02/03/2011	ADMIS	FADS Rouen
Homme seul	L'Escale	21/10/2011	AJOURNÉ	Commission Maison Relais (admis Aftam)

C. Quelques chiffres

- 232 jours ouverts
- 4 162 accueils dont 3 173 repas soit 75 %de prestations alimentaires
- 227 personnes différentes dont 40 femmes (22 ont moins de 25 ans)
- 130 personnes nouvelles dont 25 femmes (14 ont moins de 25 ans)
- 15 personnes accueillies ont un chien

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'accueils	4 360	4 227	5 049	5 172	4 258	4 162
Personnes différentes	209 <i>dont 20 femmes</i>	219 <i>dont 29 femmes</i>	240 <i>dont 42 femmes</i>	224 <i>dont 22 femmes</i>	202 <i>dont 31 femmes</i>	227 <i>dont 40 femmes</i>
Personnes nouvelles	110 <i>dont 12 femmes</i>	124 <i>dont 20 femmes</i>	121 <i>dont 32 femmes</i>	116 <i>dont 12 femmes</i>	107 <i>dont 23 femmes</i>	130 <i>dont 25 femmes</i>

Légère baisse du nombre d'accueil annuel mais paradoxalement une file active plus importante. Un certain nombre de personnes viennent très peu et, en opposition, un certain

nombre sont extrêmement présentes et ces accompagnements sont bien plus longs et plus compliqués pour ces diverses raisons :

- Installés durablement dans les squats
- Accompagnés d'animaux, d'où l'impossibilité d'intégrer le dispositif d'hébergement
- Refus de la collectivité ou exclus des collectivités (non acceptation des règles de vie et intolérance à la frustration)
- Saturation du dispositif d'aide sociale à l'hébergement et un délai bien plus important pour être admis en foyer
- Sans revenu (public jeune) l'accès au logement ou résidence sociale impossible

Le tableau propose la détermination d'un temps de présence médian et de façon très schématique :

Passage	Nombre de personnes	Commentaires
Venu une seule fois	37	Réorientation vers d'autre partenaire Refus du cadre proposé
Venu - de 10 fois	96	Passage très épisodique et étalé dans le temps, l'accroche éducative est difficile mais toujours dans le circuit de l'urgence
Venue entre 10 et 50 fois	54	Variable d'environ trois mois de présence effective (attente C.H.R.S.?)
Venu entre 50 et 100 fois	18	Variable d'environ de 6 mois de présence effective (squatteur installé dans un mode de vie ?)
Venu + de 100 fois	7	Mise à l'abri Situation bloquée. Présent presque tous les jours de l'année

Il y a donc un réel travail d'accompagnement pour une petite moitié des personnes accueillies. Néanmoins pour les 96 personnes venues de façon épisodique, même s'il n'y a pas encore d'accroche éducative, elles nous sollicitent ponctuellement et en fonction du besoin, c'est une première étape.

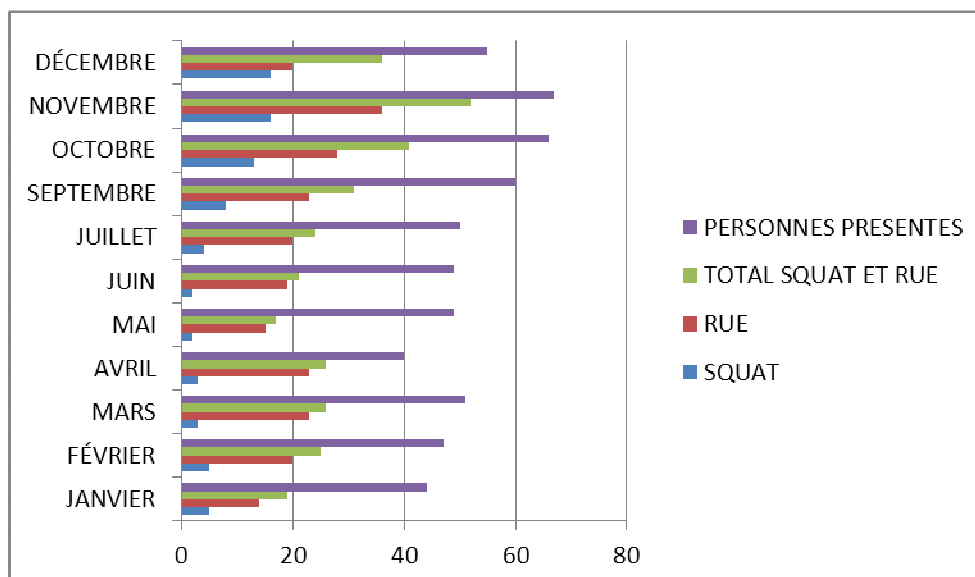
Quelques données autour des démarches effectuées pour ces 175 personnes venues au minimum plus de trois fois :

ACCES AUX DROITS	
C.M.U.	36
Carte nationale d'identité	41
R.S.A	33
C.A.F.	34
T.C.A.R.	23
SANTE ET HYGIENE	
Bons douches	29
Bons vestimentaires	44
Soins dentaires	2
U.M.A.P.P.P.	18
Hospitalisation	11
Lits Halte Soins Santé	2
HEBERGEMENT	
S.I.A.O.	9 (dont 4 instruits)
F.S.L., Locapass, A.P.L.	7
C.H.R.S.	26
Foyers	5
U.I.L.	2
Logement	22
EMPLOI	
Mission Locale	22
Pôle Emploi	48
C.V.	48
Lettre de motivation	46
ORIENTATION	
Tuteur	2
Assistante Sociale du secteur	29
Retour famille (connu)	2
DIVERS	
Justice (S.P.I.P., A.S.E.J.)	13
Exclusion temporaire	10

Résumer une année en un simple tableau ne peut être vraiment représentatif de la réalité. Cela ne reflète ni le temps passé téléphoniquement ni le temps passé à accompagner physiquement pour débloquer une situation. Cependant la résolution de démarches administratives est le socle de nos accompagnements. Mais c'est aussi l'occasion de mettre en relation nos bénéficiaires avec le ou les partenaires les plus appropriées (Mission Locale,

U.T.S., U.T.A.S., etc.). Ce passage de relais est efficace si l'étayage effectué en amont est solide. Pour 2012, nous réfléchissons à mettre en place un outil de suivi prenant en compte le temps passé à dénouer toutes les situations rencontrées

Le type d'habitat du public accueilli confirme les difficultés d'accompagnements :



Concernant les conditions d'hébergement, depuis octobre 2011 il y a une augmentation très importante : plus de 75 % des personnes accueillies sont soit à la rue soit en squat. Cette évolution est inquiétante d'autant que cela concerne un grand nombre de jeunes (+ 50%) sans revenu et sans autre alternative.

D. Le logement d'abord

Lors des différents rapports d'activités nous évoquons chaque fois le travail autour de l'amélioration des conditions d'habitat et chaque fois nous nous rendons compte que pour habiter quelque part il faut bon nombre de compétences et que celles-ci sont parfois inaccessibles sinon très éloignées. La transition du passer de la rue à habiter n'est pas si évidente que cela y paraît.

Les étayages sont donc essentiels dans notre pratique professionnelle. Le travail autour du quotidien (savoir se prendre en charge de manière autonome par exemple) permet l'acquisition de ce minimum « requis ». Il ne faut donc pas sous-estimer l'importance de cette période de stabilisation pour évaluer la capacité des uns et pour comprendre là où ils en sont avec ce qu'ils nous donnent à voir, et pour d'autres qui ne sont pas encore dans cette perspective d'accès à un logement ou à un hébergement. Nous allons les accompagner, les aider « à vivre » là où ils en sont mais dans la dignité.

Nous avons été confrontés massivement à une nouvelle forme « d'habiter » par défaut : la vie en squat. Cela ne va pas sans nous interroger. Nous nous posons donc la question de

savoir si cette forme d'habitat ne doit pas être réfléchie comme une forme de régulation sociale ?

De même nous nous sommes interrogés si le logement « autonome » était bien adapté aux personnes qui sortaient de dispositifs collectifs. A priori intégré dans « le droit commun », ils viennent nous solliciter ni pour la résolution d'un problème ni pour une aide alimentaire mais bel et bien pour rompre l'isolement et entretenir des relations humaines. Ce qui bien entendu dépasse le cadre des missions fixées par le référentiel Accueil Hébergement Insertion.

E. Le partenariat

Pour le public accueilli on pourrait éventuellement dire qu'il y a une réelle pathologie du lien. Plutôt que d'essayer de répondre à toutes les situations rencontrées il nous semble bien plus important de continuer à travailler la relation à l'autre, d'où la nécessité de toujours s'appuyer sur un réseau partenarial très fort.

Le travail effectué cette année avec la Mission Locale (enquête sur la non demande, la création d'un jeu parcours santé, suivi individualisé avec le conseiller des personnes suivies) en fait aujourd'hui un partenaire privilégié pour le travail avec ce public jeune. Notre collaboration étroite a permis de dépasser les freins. Aujourd'hui, une conseillère vient régulièrement à l'Escale faire du lien entre les jeunes et les possibilités de son dispositif.

Je ne vais pas faire une liste exhaustive de tous les partenaires habituels ou redessiner une carte réseau mais il me semble important de signaler quand même la grande collaboration avec les collègues des Unités de Travail Social sans qu'un bon nombre de situations seraient encore bloquées. Notre expertise croisée à leur savoir-faire a donné de bons résultats.

IV L'ESPACE DU TERRAIN

A. Les ordinateurs mis à disposition

a. 7 P.C. reliés à Internet et une imprimante

Depuis mai 2011 le logiciel d'exploitation est UBUNTU. Ce logiciel d'exploitation apparaît intéressant puisque outre sa gratuité, les ordinateurs sont, du fait de la non compatibilité des virus et autres programmes malveillants, bien protégés. L'entretien informatique s'en est trouvé limité.

Cela dit, nos premiers pas furent difficiles. En effet, les chemins d'accès n'étant pas les mêmes, il nous a d'abord fallu les comprendre avant de pouvoir prétendre être d'une quelconque aide.

Les personnes accueillies ayant vécu cette transition ont exprimé à plusieurs reprises leur regret de ne plus pouvoir jouer à des jeux compatibles Windows, mais ce fût rapidement chose acquise.

b. Plages d'utilisation

Pour la 2ème année consécutive, l'accès à Internet est limité au matin (9h00 à 12h30), sauf le mardi accès possible de 13h30 à 16h00. Nous en avons déjà noté les bénéfices en terme de disponibilité des personnes accueillies dès lors que l'écran devient moins attractif. Cela se confirme à nouveau.

Les gens identifient rapidement cet espace-temps et sont ainsi amenés à se projeter. D'autre part, lorsque Internet n'est pas disponible, les personnes font autre chose : film, jeux de société (notamment le Scrabble), mais aussi pour un éventuel entretien formel avec un membre de l'équipe, une démarche à effectuer, ou tout simplement discuter, échanger.

Il se confirme également que cette limitation à Internet induise une fréquentation journalière marquée par une affluence plus importante lorsque son accès est autorisé.

c. Utilisation

Nous distinguons 6 utilisations principales de l'outil informatique :

- Forum : cela concerne tout ce qui est « réseaux sociaux » (Facebook ou autres sites de discussion)
- Multimédia : vidéo, film, musique.
- C.V. : tout ce qui concerne l'emploi, un C.V. À rédiger, se rendre sur le site de Pôle Emploi,...
- Logement : recherche d'un logement
- Administratif : toute démarche informatique visant à se mettre en lien avec une administration
- Recherche : recherche diverses

En moyenne sur l'année, la plupart des personnes ont utilisé la salle informatique de 1 à 20 heures par mois, une partie moindre de 20 à 50 heures. Quelques-uns ont dépassé les cent heures par mois. Enfin, 2 personnes ont régulièrement approché voir dépassé les 200 heures mensuelles.

L'outil informatique proposé à l'Escale est sans doute l'une des raisons de la fréquentation de ce lieu par un public plutôt jeune. Cela étant dit, les deux plus gros voir très gros consommateurs sont, pour l'un, âgé de plus de 30 ans, et pour l'autre de près de 50. Les 2 font partie des sorties positives de cette année.

Pour la 1ère fois, cette année voit l'utilisation des réseaux sociaux (forums, sites de discussion/rencontre) prendre la tête en terme de temps d'utilisation juste devant la catégorie « Multimédia » détrônée. Ensuite arrivent les recherches diverses, puis la catégorie « C.V. », et enfin « Logement », pour finir avec « Administratif ».

A propos du partage citoyen de ce lieu public, nous avons remarqué une très nette tendance à une autogestion de la part des personnes. Il arrive par exemple très souvent, lors de grosses affluences, qu'une personne cède d'elle-même sa place à un autre, qu'une demande de calme soit respectée,...cela est très intéressant à observer.

Notons que nombre de démarches administratives peuvent maintenant se faire grâce à Internet, les gens s'en saisissent et sont demandeurs de savoir comment faire. Nous envisageons de dégager un temps dédié à l'utilisation du matériel informatique. Cet atelier dont les modalités restent encore à définir serait conçu comme un temps d'échange de savoirs. ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Paragraphe rédigé par Franck LEVACHER

B. La cuisine

Les personnes en situation de grande précarité ont des besoins accrus car elles luttent contre les aléas du climat, les foyers infectieux, le stress la solitude, l'exclusion.

La précarité entraîne des modifications de pratiques alimentaires quotidiennes avec de possibles conséquences sur l'état de santé (carences).

Au cours de cette année, nous avons constaté que la quasi-totalité des personnes accueillies déjeunent à l'Escale. L'équipe essaie de répondre à la demande tant de manière quantitative que qualitative pour maintenir ou retrouver un bon état de santé, un « équilibre alimentaire » est indispensable.

Pour agir efficacement, nous continuons à développer le fait que la cuisine soit un outil de promotion de la santé à part entière, de plaisir et de découverte à travers les différents projets mis en place autour de l'alimentation.

a. Une nette amélioration des habitudes alimentaires

L'Escale propose ainsi un large choix de légumes de saison tels que (carottes, poireaux, champignons, salades, radis, haricots verts, petits pois, tomates...) qui sont pour la plupart produits par le Domaine des Tilleuls (C.H.R.S de l'O.H.N).

L'équipe essaie aussi, à travers des projets ponctuels de faire découvrir de vieilles variétés de légumes comme le topinambour, le potimarron, la courge ou de remettre au goût du jour d'autres comme les épinards, le céleri, l'endive...

Ces légumes vont, à la fois, accompagner les aliments de base mis à disposition du public, mais aussi ce consommer seul (purée, crudités, soupes, galettes, croquettes ...)

Suite à cette mise à disposition de légumes, nous avons pu constater que :

- Leur consommation est devenue quotidienne
- Le temps passé à l'élaboration du repas a nettement augmenté
- Il y a une demande de conseils pour les cuisiner et varier les plaisirs gustatifs

L'équipe a constaté aussi que les personnes apportent nettement plus de viande, pain, œuf, pour compléter et « équilibrer » leur repas.

b. Les actions autour de l'alimentation

Comme nous avons pu le voir précédemment, l'alimentation à l'Escale occupe une place prépondérante dans la promotion de la santé auprès du public accueilli.

Au quotidien, les professionnels apportent une aide théorique et pratique dans l'élaboration du repas pour amener le public reçu à prendre conscience des bienfaits et du plaisir de s'alimenter.

Régulièrement, nous organisons des repas collectifs. L'intérêt étant de créer une dynamique de groupe autour d'un moment de partage et de convivialité.

L'aspect fédérateur de l'alimentation et la création du lien social qu'elle engendre permet à chacun d'accéder au « bien être ».

c. Les projets

De plus en plus de personnes proposent des projets et donc participent activement à leurs élaborations. Il en résulte une valorisation des personnes et de leurs compétences culinaires.

Au cours de l'année, l'Escale a mis en place le projet « Rencontre Citoyenne » où selon la thématique choisie (Culture, Le droit de vote) nous invitons des professionnels concernés à débattre autour d'un repas convivial préparé par les bénéficiaires.



Cette cuisine élaborée (utilisation de saumon fumé, magret de canard, gambas, Saint-Jacques) nous a amené à constater que, (et même si cela ne fait pas partie de nos priorités) l'on peut consommer des produits dit « nobles » et manger « gastronomique » pour un coup minime (entre 3 et 3.5 euros/repas) en respectant ce fameux principe de réalité. De ce fait il y a une véritable appropriation de la cuisine.

La mise à disposition variées de produits alimentaires amène un « libre choix » et donc suscite l'envie et le plaisir de s'alimenter. Et pour conclure, pour une très grande majorité du public accueilli, cuisiner et manger devient ou redevient un réel plaisir et non une contrainte.⁽¹⁾

⁽¹⁾ Paragraphe rédigé par Philippe SELLES

C. La question des filles

a. Un public de plus en plus mixte

Cette année 2011 a été sous le signe de la féminité. L'Escale a accueilli un grand nombre de jeunes femmes en grande difficulté économique, sociale et familiale.

La présence quotidienne de ces femmes au sein de la structure a bousculé quelque peu nos modes d'intervention. Habitué à accueillir un public masculin avec lequel il est difficile d'entrevoir généralement au premier abord les difficultés qu'il rencontre, les femmes nous ont apporté sur un plateau « brisé » leur vie écorchée. En perte de repères, elles n'hésitent pas à étaler devant l'ensemble des personnes accueillies des éléments personnels qui relatent leurs faiblesses et leur vulnérabilité.

Nous avons donc été amenés à développer un accueil d'autant plus individualisé au quotidien, pour offrir à ces femmes un espace à l'écart de la collectivité leur permettant de préserver leur intimité. Ce mode d'intervention a pu être mis en œuvre grâce à l'arrivée d'une quatrième personne au sein de l'équipe, offrant ainsi la possibilité d'investir un des bureaux de manière régulière tout en pouvant être trois professionnels auprès du collectif.

b. Des conditions de vie extrêmement précaires

Les femmes que nous accueillons à L'Escale ont toutes connues la rue, les foyers, les squats et une partie d'entre elles y sont encore. Certaines possèdent un logement, cependant nous nous sommes très vite rendu compte que celui-ci n'était pas investi. Un appartement trop petit, insalubre, sans électricité, sans eau, dans lequel elles disent se sentir seule et en insécurité. Elles avancent le fait que ce logement a été choisi par défaut pour ne pas être à la rue. Cette situation au regard du logement, nous a permis de développer notre réseau partenarial (Rouen Habitat, le Service Logement de la Ville, les Services de l'Insalubrité de la Ville ainsi que la Maison du Droit et de la Justice) et de renforcer notre complémentarité avec les Unités de Travail Social du C.C.A.S. de la Ville de Rouen.

c. Une parentalité à rude épreuve

Loin d'être un sujet « tabou », les femmes que nous accueillons n'hésitent pas à parler de leurs enfants. En effet, la majorité d'entre elles sont mamans mais elles ne peuvent les voir que très rarement dans le cadre de visites médiatisées organisées par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance.

La plupart d'entre elles se trouvent démunies et vivent mal cette situation. Régulièrement sollicités à ce propos, nous avons dû nous adapter et mettre en place un travail partenarial avec les éducatrices ASE des enfants. Ces rencontres riches ont permis de recréer du lien et

de favoriser les échanges entre ces femmes et les services de l'ASE dans le but qu'elles puissent se rapprocher de leurs enfants.

Ces démarches ont permis de créer un réel lien de confiance entre ces femmes et les professionnels de l'Escale, leur donnant ainsi l'envie d'avancer et de se reconstruire.

d. Emergence d'une dynamique collective : naissances de demandes multiples

L'accueil collectif du public représente un support indispensable à l'accompagnement individuel. L'accompagnement réalisé auprès des femmes a permis de développer un espace du possible pour l'ensemble des personnes accueillies.

Conscientes que plusieurs démarches ont pu aboutir que ce soit en matière de restauration des droits et d'ouverture de droits, d'accès à l'hébergement et même d'accès au logement, de plus en plus de personnes (hommes ou femmes) n'hésitent plus à nous solliciter individuellement. Dans ce cadre, notre intervention vise à favoriser les relances de projets de vie et faire émerger le désir d'insertion.

Pour ce faire, une évaluation est réalisée avec la personne afin d'établir une classification des priorités ressenties ou opérationnelles pour aboutir à la mise en place d'une passation de relais auprès des services compétents s'inscrivant dans un réseau partenarial ou d'apporter une aide à la constitution de dossier de demandes diverses (logement ADOMA, AFTAM, CHRS, Maisons relais, Bailleurs sociaux, CMU, pièces d'identité etc....).

Cet accompagnement social plus individualisé a pour but de permettre aux personnes de se sentir rassurées et soutenues, tout en veillant à ne pas faire à leur place. On parle essentiellement d'un travail réalisé en amont qui a pour premier objectif de favoriser ou de renforcer l'autonomie des personnes.

e. Un accompagnement possible grâce à un réseau partenarial de qualité

Les multiples accompagnements réalisés auprès des personnes accueillies à L'Escale, nous a permis de renforcer notre réseau partenarial.

Un réel travail avec la Mission Locale est engagé. Nous avons dorénavant des interlocuteurs privilégiés qui n'hésitent plus à franchir le seuil de notre porte pour aller à la rencontre du public. Cette démarche offre ainsi la possibilité de réduire certains freins. Les personnes peuvent effectuer une préinscription au sein même de L'Escale et programmer une rencontre dans les locaux de la Mission Locale avec une conseillère qu'elles ont pu préalablement identifier.

Outre les situations individuelles, ce travail partenarial riche a permis de créer un jeu autour du parcours de vie. Ce jeu sera très prochainement terminé. Il représentera un support

éducatif pour les professionnels afin de leur permettre d'aborder de manière ludique auprès de leur public, des thèmes tels que la santé, l'emploi/formation et le logement (accès/maintien).

f. Perspectives pour l'année 2012

Il est à noter qu'un accompagnement social auprès d'un public en situation de grande exclusion qu'il soit individuel ou collectif, c'est d'abord une rencontre. Cet aspect renvoie à une réalité psychosociale, d'interactions entre individus avec des mécanismes à identifier comme celui de permettre à la personne accueillie de pouvoir exister.

C'est pourquoi, notre travail au quotidien doit être constamment en perpétuel évolution pour répondre au mieux aux demandes du public.

Ainsi, nous souhaiterions réfléchir sur la mise en place d'un espace dédié principalement aux femmes dans un lieu qui se veut très masculin. Cependant, il nous paraît indispensable de bien y réfléchir et de faire mûrir ce projet.

Nous travaillerons également activement sur cette année 2012, à l'organisation de la troisième édition du « Concours Cuisine » en partenariat avec le service santé de l'association Emergence[s].

Concernant l'accompagnement individualisé du public, il sera nécessaire de développer davantage notre réseau partenarial et de travailler coude à coude, au vu des situations de plus en plus complexes et délicates des personnes accueillies à L'Escale. De plus, la création d'un outil de suivi informatisé est à envisager afin de mesurer les impacts de cet accompagnement individualisé.⁽¹⁾

⁽¹⁾ Paragraphe rédigé par Julie TIENNOT

V L'ESPACE DES REALISES

A. Fête de la musique 2011

Pour la 1ère fois, le 21 juin 2011, nous avons organisé la fête de la musique à l'Escale. Les personnes fréquentant l'Escale étaient bien évidemment invitées, ainsi que nos partenaires (U.M.A.P.P.P., A.R.E.J., La Boutik, Culture du Coeur,...).

Une quarantaine de personnes étaient présentes.

Pour cette occasion, nous avons invité un groupe de musiciens amateurs. La Ville de Rouen nous a gracieusement prêté le matériel de sonorisation, ainsi qu'un marabout sous lequel le matériel fût installé. Ce groupe constitué de 6 personnes, est arrivé à l'Escale dans la matinée. Nous avons installé le matériel avec l'aide des bénéficiaires qui le souhaitaient. Cette journée ensoleillée s'est très vite inscrit sous le signe de la bonne humeur, de la convivialité. Les gens montraient leur plaisir de participer.

Au programme, pour commencer les festivités, le déjeuner fût pris en commun. Même si plusieurs services furent nécessaires, ce fût ici l'occasion pour chacun de se rencontrer. Les contacts, les échanges entre les uns et les autres s'établissaient naturellement. Nous étions tous là pour cette occasion, les statuts étaient par conséquent quelque peu effacés.

Vers 14 heures, le groupe démarrait sa prestation. Nous avons disposé un nombre conséquent de chaises face au marabout. Ce ne fût pas suffisant, mais chacun a pu trouver un endroit où se poser. L'ambiance étaient surprenante, exceptionnellement « bon enfant ». Certains ont exprimé le souhait de se servir des instruments, la question fût posée aux membres du groupe. Le coût d'un instrument faisant, les musiciens ont préféré refuser. Cela dit, nous souhaitions là aussi utiliser ce support (en l'occurrence musical) pour continuer à partager, à échanger avec les personnes accueillies. Une guitare électro-acoustique a été prêtée à un bénéficiaire. Cette personne, accompagnée des autres musiciens, ont pu ensembles improviser quelques morceaux de musique. Une autre personne a souhaité utilisé la sonorisation. Ainsi, sur des « instrus » de sa composition, il a pu décliner des textes dont il était également l'auteur. Enfin, le dernier échange musical marquant de cette journée fût initié par un membre du personnel de la Boutik (Quincy pour ne pas le nommer), lui-même auteur, compositeur, interprète. Accompagné du groupe, les compositions vivantes et dynamiques de Quincy furent très appréciées.

Cette journée festive s'est clôturée vers 17 heures, heure à laquelle les services de la mairie sont venus reprendre le matériel.

Au vu du succès de cette action, nous souhaitons la reconduire. Des idées naissent. Par exemple, nous souhaiterions cette année, associer à cette journée l'atelier « percussions » animé par Philippe SELLES, animateur à l'Escale. Ce sera là encore l'occasion de partager, d'échanger, de **vivre nos différences** tout en se rencontrant sur ce qui nous réunira ce 21 juin 2012 : la musique.⁽¹⁾

B. L'atelier percussions africaines

En Octobre 2011, l'Escale en partenariat avec La Chaloupe a mis en place un atelier d'initiation aux percussions africaines.

Nous avons été accueillis dans les locaux de l'Association GUESTU, située rue de la Dinanderie à Rouen par Mr Jean Pierre LEMEN, directeur, professeur et excellent pédagogue.

Chaque structure amenant 2 bénéficiaires, accompagnés par un animateur.

L'objectif principal étant la découverte d'une culture différente à travers la musique.

DEROULEMENT

Pendant cette heure et demie d'initiation, une bonne osmose c'est mise en place entre tous les participants, nous amenant même à pouvoir « dérouler » un rythme traditionnel sur plus de 10 minutes (chose extrêmement difficile à réaliser avec des non-initiés).

Au terme de cette heure trente de découverte, de pratique intense et très conviviale, personne ne voulait « lâcher » les Djembés et autres Dundums...

Les bénéficiaires ne voulaient plus partir.



La musique est une activité très fédératrice, axée sur le partage, l'échange, la tolérance et surtout l'écoute et le respect de l'autre.

⁽¹⁾ Paragraphe rédigé par Franck LEVACHER

Cette découverte sera à renouveler toujours en partenariat avec La Chaloupe, tout en sachant que le coût reste minime (37.5 euros/structure/1h30, location des instruments, de la salle et du professeur incluses).



C. Un séjour de grande qualité

Un séjour a été organisé du 25 au 30 juin 2011.

Grâce à un hébergement irréprochable :



⁽¹⁾ Paragraphe rédigé par Philippe SELLES

Ce chalet pour huit personnes, comportant trois chambres et deux salles de bains a permis aux 6 vacanciers de s'installer très confortablement. Un deuxième chalet plus petit et à proximité pour l'encadrement a servi également d'intendance.

Cette très bonne organisation matérielle a facilité la vie collective de ce séjour et s'est déroulé sans aucun problème. Chacun étant acteur du quotidien, le partage des tâches s'est fait sans aucune difficulté. Tous les moments de repas ont été des moments très conviviaux.

Grace à Un rythme soutenu par les activités :

Le choix d'activités dynamiques (balades à cheval dans la baie de Somme, char à voile, parc d'attractions) a permis d'organiser les journées autour d'une activité ponctuelle. Il fallait anticiper la veille, préparer le pique-nique du lendemain et faire les courses. Il fallait également expliquer beaucoup pour lever les appréhensions. Mais la découverte de nouvelles sensations a créé une émulation positive, avant pendant et après, entre tous les acteurs de ce séjour. Aujourd'hui, ils échangent autour de souvenirs communs. Pari gagné, ils imaginent déjà louer un chalet l'été prochain. Les rêves d'hier sont parfois les vérités de demain.





Par une présence constante :

Nous étions du matin jusqu'au soir très sollicités. Chacun essayant de trouver un moment privilégié et exclusif avec nous. Cet espace de confiance et d'échange, cette relation de proximité nous a livré des clés de compréhensions pour un grand nombre de problématique. Bien plus aisé alors d'aborder sereinement avec eux les pistes de solution à envisager. Ces échanges informels leur permettant de s'approprier des pistes de résolution sans injonction de notre part.

Pour ces six personnes nous avons donc pu mettre en place un étayage solide. La relation de confiance est solidement installée :

- Pour deux, le cheminement personnel, le travail sur soi est encore à l'état d'embryon
- Un est retourné vivre dans sa famille dans la Somme (Eu)
- Un a fait une demande d'appartement thérapeutique
- Un est admis en C.H.R.S., mais nous avons cependant pu pointer avec lui un certain nombre de difficultés qui risquent de mettre en échec son admission
- Une femme est en attente de logement
- Une autre aborde maintenant ses problèmes d'addictions et ses difficultés à investir un chez Soi.

Ce séjour ensoleillé, des conditions d'hébergement irréprochable, un site très agréable et des activités de qualité ont largement contribué à la réussite de ce séjour. Gageure au départ car le groupe de personnes était plutôt hétéroclite.

D. Macadam&Co

Comme les autres années l'Escale s'est impliquée dans cette dynamique et cela à plusieurs niveaux. Nous avons contribué à l'élaboration des scénarios concernant la question des femmes à la rue pour que la troupe de théâtre « Café crème » organise son spectacle lors de la journée thématique du festival. Le principe de ce théâtre forum est de jouer de petites saynètes en vue de faire réagir les spectateurs et de les solliciter pour pouvoir les rejouer en y apportant leur éclairage.

Nous avons sollicité les femmes fréquentant l'Escale à venir et à intervenir lors de cette représentation. Elles ont largement dépassé nos attentes. Elles ont réussi à dominer leur trac pour monter sur scène et exprimer avec beaucoup d'émotion et de sincérité leur réalité. Ce fut un moment très fort de ce festival.

Comme les autres années nous avons mis en place notre petite animation photo. Les usagers et les professionnels de l'Atelier ont réalisé un support de grande qualité représentant la Ville de Rouen et les Poulbots.

E. Rencontres Citoyennes

Des invités, repérés comme personne ressource, sont venus dans les locaux de l'Escale échanger autour de bon repas : couscous Royale pour la thématique « culture et vous » et canard aux olives pour la thématique « Votez : pourquoi faire ? Comment faire ? ».

La thématique autour de la culture a porté ses fruits nous allons être impliqués dans la programmation du projet « **Ecran totale** » en 2012 en partenariat avec le Pôle Images et les services culturelles de la Ville.

Le constat est unanime, ce concept de rencontre est très positif. La configuration et l'organisation en petites tables rondes ont permis des échanges simples mais non simplistes, riches et joyeux, courtois et respectueux, entre tous les protagonistes.

Les intervenants ont été surpris par la liberté de parole, par le dynamisme et l'enthousiasme des bénéficiaires bousculant ainsi les représentations qu'il pouvait avoir de ce type de public et sont partis plutôt ravis d'avoir contribué à ces événements.

Au regard de ces deux premières expériences nous avons donc décidé de reconduire ce projet en le déclinant sur les droits et les devoirs. Il nous semble indispensable de ne pas multiplier ces rencontres et que trois séances annuelles seraient la fréquence la plus adaptée. (avril, juillet, novembre). La prochaine thématique en avril 2012 abordera le sujet de la justice : « la loi de la rue ou la loi ». Sujet qui nécessite un gros travail de préparation mais qui aiguise déjà notre acuité intellectuelle.

F. Analyse de pratiques

Depuis mars 2007 nous avons mis en place une séance mensuelle d'analyse des pratiques basée sur la communication non violente. Etant confrontés quotidiennement à la difficulté d'accompagner des personnes en souffrance et à la nécessité d'interroger nos pratiques, il est toujours indispensable d'avoir un recul suffisant pour faire évoluer nos réponses. Ce travail d'analyse nous permet de redéfinir nos interventions à partir d'une nouvelle lecture des situations « problèmes ».

Cette mise à plat en équipe de nos interrogations, de nos craintes, de nos difficultés au sujet de telle ou telle personne renforce notre cohésion d'équipe.

VI LES PERSPECTIVES

- Poursuivre les rencontres Citoyennes
- Assurer une animation pour la fête de la musique
- Envisager un partenariat avec la Cyber Base
- Renouveler, si possible, un séjour vacances

VII LES RESULTATS BUDGETAIRES

Compte administratif provisoire

A. Les charges

Charges à caractère général

Alimentation	6 708,29 €
Petits équipements	1 937,54 €
Frais de fonctionnement	20 616,33 €
Charges de personnel	155 134,10 €
Dotations aux amortissements	10 601,41 €
Autres charges de gestion courante	1 004,16 €
Total	196 001,83 €

B. Les ressources

Remboursement sur rémunération	1 821,61 €
D.D.C.S.	50 000,00 €
Département	62 500,00 €
C.C.A.S.	77 297,29 €
Autres	2 404.59 €
Produits de gestion courante	1 978,34 €
Total	196 001,83 €

VIII CONCLUSION

Après le colibri, Le Cheval d'Erickson :

Un cheval errait dans la cour familiale lorsqu'il était jeune. Le cheval n'avait aucune marque pouvant permettre de l'identifier. Erickson proposa de le rendre à ses propriétaires et, pour ce faire monta simplement dessus, le mena à la route et le laissa décider de son chemin. Il n'intervenait que lorsque le cheval quittait la route pour brouter ou se promener dans le champ. Lorsque, enfin, le cheval arriva dans la cour d'un voisin, à quelques kilomètres de là, le voisin demanda à Erickson :

« Comment avez-vous su que le cheval nous appartenait ? »

Erickson répondit :

« Moi, je ne le savais pas mais le cheval le savait lui. Tout ce que j'ai fait c'est de lui faire garder la route.

Belle métaphore à propos de nos accompagnements et de notre positionnement. Au-delà de savoir qui ils sont, notre questionnement est surtout de savoir comment faire pour les garder sur la route sans que les chemins empruntés les mettent de façon irrémédiable en danger. Même s'ils ont une expertise lucide de leur situation ils n'ont pas forcément dans l'instant les moyens de retrouver leur chemin. Parfois ils le cherchent, souvent ils le fuient et quelquefois ils le perdent. Les aléas des parcours, se tromper de route, faire trois pas en avant et deux pas en arrière c'est une façon de leur reconnaître le droit à l'erreur. C'est un peu une fonction « palliative » du travail de l'urgence sociale pour les amener à se réinsérer ou se réinscrire dans un système. Il nous faut donc continuer à être moteur dans leur cheminement personnel et les amener à résister aux « intempéries ». Cette résistance pour leur permettre d'ouvrir un espace du possible, car il existe toujours une alternative à ce qui paraît inéluctable.

Monsieur Eric,

Bonjour, je vous écrit car
actuellement j'ai rien à manger
Julie à appeler l'assistante sociale
j'attent quelle me contact si
possible de manger dans votre
structure le temps que j'ai des
nouvelles de mon assistante sociale.
Je vous remercie cordialement.

P.S: Si vous pouvez pas c'est pas
grave.