



ANTENNE

RAPPORT D'ACTIVITE

2017



Le Centre d'Accueil
9 rue Déserte
67000 STRASBOURG

☎ 03 88 32 98 62



Le C.H.R.S.
«Antenne Meinau »
3 rue du Général
Offenstein
67100 STRASBOURG

☎ 03 88 79 42 17



L'Espace Convivial
L'Espace 7 à Dire
5-7 rue Déserte
67000 STRASBOURG

☎ 03 88 23 60 45



Le S.H.R. Neuhof
6 rue Antoine de
Saint Exupéry
67100 STRASBOURG

☎ 03 88 40 10 55



Les actions menées par Antenne, sont possibles grâce au soutien financier de :



UNION EUROPEENNE

SOMMAIRE

Le mot du Président p.05

LE SITE GARE

I. Le Bureau d'Accueil p.09

II. Le Service R.S.A. p.15

III. L'Atelier Passerelle Inform'Action p.38

LE SITE MEINAU

I. Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau » p.53

II. Le Service Aménagement des Peines p.69

III. L'accompagnement social F.S.L. lié au logement p.78

LE SITE NEUHOF

I. Le Service Hébergement Relais Neuhof p.91

II. Le Service Ménages à Droits Incomplets p.97

III. Les Centres hivernaux complémentaires 2016/2017 p.108

IV. Le Centre Lyautey « Evacuation Remparts » p.111

V. Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal Lyautey Isolés 2017/2018 p.112

VI. Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal Lyautey Familles 2017/2018 p.120

2017 : vers un nouveau départ ?

2017 aura été une année marquée par la poursuite à l'interne du travail de réorganisation entamé depuis 2016. La réflexion de fonds qui traverse l'ensemble des parties prenantes de l'association vise un seul objectif : offrir la meilleure qualité de service aux personnes que nous accompagnons tout au long de l'année.

Pour y parvenir nous avons d'abord dû procéder à un travail d'introspection. D'où venions-nous, où étions-nous et voulions-nous aller ? Dit comme ça, cela paraît simple. Mais pourtant il en aura fallu du temps, des échanges, des confrontations, des débats pour pouvoir répondre à ces simples questions. Car elles touchent au cœur même de la justification de notre existence associative et de notre engagement depuis bientôt 45 ans dans le secteur de la précarité.

Il nous faut cette année rendre avant tout un hommage appuyé aux salariés d'Antenne. Ils n'ont compté ni leur temps ni leurs efforts pour faire avancer cette réflexion, tout en poursuivant leurs missions quotidiennes auprès des publics, dans un contexte général qui s'est encore dégradé.

Saluons le courage de celles et ceux qui se sont formés et qui ont mis cette montée en compétences au service des personnes accompagnées et des différentes équipes de professionnels de l'association. Nous tenons aussi à féliciter celles et ceux qui ont finalisé leurs formations qui s'est traduit par l'obtention de diplômes et de qualifications nouvelles. Merci de nous avoir permis de grandir à travers vos analyses, vos réflexions, vos propositions qui ont facilité tant les choix à réaliser que la mise en œuvre d'une approche renouvelée du lien avec les publics, des relations de travail interservices dans un cadre décloisonné, d'une réflexion riche sur la gouvernance de nos actions et la réadaptation du cadre nécessaire.

Ce travail n'aurait pas été possible sans beaucoup de pédagogie, d'écoute, et de diagnostics partagés à tous les niveaux de l'association. Merci également à l'ensemble des professionnels d'Antenne pour leur réactivité et leur engagement sans faille aux côtés des personnes accueillies. Vous restez des phares qui nous permettent d'éviter les récifs du simplisme. Vous nous rappelez au quotidien que la complexité du monde et des situations que vous devez prendre en charge, n'appellent pas de réponse simple mais au contraire une élaboration qui s'appuie sur la pensée complexe chère à Edgar Morin.

Il me faut aussi remercier ici celles et ceux qui restent trop souvent dans l'ombre et dont le travail minutieux quotidien contribue à la bonne marche de l'ensemble de l'association. Je pense en particulier aux professionnels des fonctions support (comptabilité, achats, gestion administrative) qui grâce à leur intervention et leur veille active permettent un suivi rigoureux de nos finances, une aide précieuse dans les choix stratégiques à réaliser et concourent plus qu'on ne pourrait l'imaginer à cette réactivité intelligente qui aujourd'hui caractérise les interventions de notre association.

Je tiens également à remercier l'ensemble de nos bénévoles. Les membres du Conseil d'Administration qui années après années restent fidèles dans leur engagement et contribuent à la bonne marche d'Antenne alors que l'évolution du secteur devient de plus en plus complexe et demande une technicité accrue dans la maîtrise des éléments de gouvernance qui en découragerait plus d'un. Merci de tenir et par votre action de faire que le Conseil d'Administration ne soit pas qu'une simple instance de validation et de traitement des seuls éléments financiers. En 2017 vos échanges ont nourri le projet de ce que nous voudrions être demain. Merci également aux bénévoles qui nous ont rejoint cette année pour assurer des temps d'apprentissage de la langue française et une meilleure maîtrise de celle-ci pour certains de nos publics en difficultés. Votre arrivée et votre soutien ont été un bol d'air frais tant pour les publics que pour les professionnels. Vos interventions ont contribué à ouvrir de nouvelles perspectives à nos actions.

En 2017, il y eu donc les temps pour penser l'agir, et il y eu les temps pour mettre la pensée en action. Cela n'a pas toujours été facile. Mais l'engagement et les bonnes volontés mises en œuvre par tous, ont permis d'avancer et de faire émerger parfois de nouvelles réponses.

Saluons ici le « petit dernier » d'Antenne : le service des Ménages à Droits Incomplets. Derrière ce nom qui interroge et questionne, se trouve un nouvel engagement fort de l'association, celui de continuer à rester une structure dont l'action est inscrite dans les réalités du monde qui l'entoure et d'une association citoyenne et solidaire. Les questions migratoires traversent aujourd'hui de façon intensive la réalité sociale de la société française. Cette réalité était déjà présente depuis de nombreuses années dans nos hébergements d'urgence. A l'issue de la campagne hivernale 2016/2017, nous avons été retenus comme opérateur afin d'assurer la poursuite des accompagnements d'un certain nombre de familles déboutées du droit d'asile et qualifiées de ménages à droits incomplets. Ce sont donc aujourd'hui 90 personnes qui sont hébergées et accompagnées au quotidien par ce nouveau service.

La centaine de pages qui suivent relate l'activité de chacun des services de l'association. Au-delà des chiffres et des résultats obtenus et mis en avant, elles reflètent le quotidien de nos équipes et les dures réalités auxquelles sont confrontés nos différents publics. Si ces derniers ont des profils désormais très divers et variés, tous ont en commun un vécu de pauvreté, de précarité, de vulnérabilité et de manque de solutions à court termes pour s'en sortir. En cela, 2017 aura été une année où il aura fallu faire « avec l'urgence » et bien souvent « dans l'urgence ». A ce titre une mention toute particulière est décernée à nos équipes hivernales qui ont réussi parfois l'impossible lors des périodes de grands froids du début d'année. Rendez-vous compte : certains centres hivernaux complémentaires ont été mis en œuvre parfois en moins de 24h après la demande d'ouverture émanant de l'autorité publique !

Malheureusement ce portrait positif est entaché par des éléments plus sombres et plus problématiques. Je pense ici notamment au Bureau d'Accueil de l'association qui ne bénéficie toujours pas d'un financement pérenne à hauteur du service qu'il rend à l'ensemble des personnes accompagnées et à la collectivité. Nous tirons la sonnette d'alarme depuis des années ! Rapports après rapports, rencontres après rencontres, nous ne sommes toujours pas entendus sur la nécessité de consolider l'existence de ce service nécessaire au fonctionnement de l'ensemble des services d'Antenne. De même, nous ne sommes pour le moment pas entendus sur les besoins nouveaux d'encadrement qui émergent, alors que les actions qui produisent de nombreux résultats se diversifient et demandent un pilotage à l'interne plus intense. Si l'investissement de chacun, au-delà du seul cadre de travail, a pu durant de nombreuses années pallier aux besoins émergents, cette seule volonté n'est aujourd'hui plus suffisante pour faire tourner la maison Antenne. Nous avons aujourd'hui la légitimité pour demander le soutien des pouvoirs publics afin de bénéficier, comme d'autres structures du secteur, des moyens d'encadrement nécessaires à la réussite des actions mises en œuvre tout au long de l'année auprès des personnes accompagnées. Mais serons-nous entendus ? ...

Aussi nous reste-t-il l'espoir et nous nous accrochons à cette formidable envie de toujours vouloir aller plus loin pour les publics qui nous sont orientés et que nous prenons en charge. En cela, 2017 aura connu les prémices d'un nouveau départ.

Raphaël SOLARO
Président

*« Ce qui compte ne peut pas toujours être compté,
et ce qui peut être compté ne compte pas forcément. »*
Albert Einstein

LE SITE GARE

Le Bureau d'Accueil

Le Service R.S.A.

L'Atelier Passerelle Inform'Action

**9, rue Déserte – 67000 STRASBOURG
Tél. : 03 88 32 98 62**

5 - 7, rue Déserte – 67000 STRASBOURG

I. LE BUREAU D'ACCUEIL

Membres de l'équipe en 2017 :

Salariés :

- Denise NEUMEYER - Secrétaire d'accueil (jusqu'au 27/09/2017)
- Laetitia SCHOCH – Secrétaire d'accueil (jusqu'au 30/11/2017)
- Isabelle TOSIEK - Secrétaire d'accueil (à partir du 25/09/2017)
- Emilie STEINER - Secrétaire d'accueil (à partir du 27/11/2017)

Le Bureau d'Accueil, est le premier lieu, le premier visage et sourire que les gens voient de notre structure. Nous sommes ouverts au public du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, excepté le mercredi où nous sommes fermés l'après-midi et le vendredi nous ouvrons nos portes de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h.

Nous faisons aussi le lien entre les personnes domiciliées chez nous et leur référent social, et les autres services que l'Association Antenne propose (CHRS/SHR/MDI/ Aménagement des peines).

Toutes les premières demandes sont reçues au Bureau d'Accueil et attendent une réponse immédiate. Le premier échange consiste à accueillir les usagers avec politesse et amabilité, les écouter attentivement, eux qui sont si souvent ignorés dans notre société moderne.

Nous devons faire face aux difficultés que rencontrent les usagers, vivant pour la quasi-totalité temporairement chez des proches, des amis, dans la rue ou en hébergement d'urgence. Ces personnes sont dans des situations précaires et elles nécessitent un soutien moral et une écoute active importante car cela leur permet de se confier sur leur situation et expliciter leurs demandes. Cette situation n'est pas toujours évidente pour elles car se dévoiler à des personnes étrangères est très difficile. Nous leur présentons notre association et nos services, notre mission consistant à informer, encourager et faire le point sur leur situation et leurs requêtes, en traitant d'abord les demandes prioritaires, telles que leur domiciliation et leur hébergement pour la nuit.

Toutes les demandes sont considérées avec attention, d'où l'importance de ce service qui représente le "centre névralgique" du centre d'accueil de l'association. Notre positionnement consiste à considérer que chaque personne est différente, que chaque situation est différente et que nous devons accueillir et considérer ces personnes à égalité, avec une grande humanité. Nous cherchons à aider les usagers à comprendre les démarches les plus urgentes qu'ils doivent entreprendre et les accompagner dans la détermination de leurs priorités et de leurs objectifs. Bien entendu, nous devons rester très attentifs à chaque demande et à chaque requête, respecter la situation et la confidentialité à laquelle chacun a droit, peu importe son parcours.

Le Bureau d'Accueil est l'endroit qui permettra à chacun de s'exprimer librement sur sa situation et sa détresse dans le respect d'un cadre confidentiel. Nous devons également rester attentifs et vigilants aux comportements et attitudes des usagers, sachant que ces personnes sont parfois dans une détresse extrême et se retrouvent dans des états de fragilité psychologique intenses.

Cette situation oblige et engage les agents d'accueil à avoir une attitude bienveillante et humanisée afin de créer et maintenir le lien pour que ces personnes se sentent en confiance et pour pouvoir les accompagner plus sereinement.

Un autre rôle important des agents d'accueil consiste à mettre en contact la personne avec un référent social en servant de "passerelle-relais" afin que l'accompagnement se fasse dans les meilleures conditions autant pour la personne que pour le référent.

Travail effectué au Bureau d'Accueil en fonction des demandes des usagers :

DEMANDES	ACTIONS
Domiciliation postale	Création et gestion de domiciliations postales Informatiser les domiciliations postales Répartition, distribution et explication des courriers si besoin Etablissement d'attestation de domiciliations postales (document CERFA)
Hébergement	Appel au 115 – numéro d'urgence Renouvellement des hébergements d'urgence, lien avec la Ville de Strasbourg
R.S.A.	Rendez-vous et lien avec les référents R.S.A.
Aide caritative	Rédaction de demandes de secours et prise de rendez-vous pour les usagers auprès des partenaires caritatifs
Aide administrative	Divers documents (expliquer, compléter ou renseigner) : - demande de droits au R.S.A., - demande d'allocations d'aide au retour à l'emploi - dossier de demande de carte vitale, - feuilles d'imposition, - fiches trimestrielles de déclaration de ressources de la CAF, - demande de logement auprès des bailleurs sociaux..... Tenue de statistiques quotidiennes, bilan annuel du service accueil Participation aux diverses réunions institutionnelles Rangement et archivage des dossiers
Inscription aux ateliers passerelles et aux rendez-vous pour l'emploi	Repérage et prise de rendez-vous, lien avec la référente emploi
Renseignements divers	Autorisation de passer des appels téléphoniques et renseignements en tout genre (plan pour se rendre à un endroit, nom d'une rue, lieu d'une entreprise...)

Nous faisons le nécessaire pour répondre aux demandes avec un maximum d'efficacité et toujours avec le sourire. Chaque personne, s'adressant à Antenne, cherche avant tout à rencontrer un regard neutre, dénué de jugement, et à faire part de ses craintes et de ses difficultés. Nous sommes à son écoute. Nous essayons de lui apporter un soutien et une aide, dans la limite de nos compétences et de notre temps.

Les personnes apprécient le fait de pouvoir échanger quelques mots et retrouver des visages familiers, c'est pourquoi il serait vraiment important de pouvoir maintenir en place l'équipe du Bureau d'Accueil avec au moins un poste permanent. Rappelons qu'actuellement, les deux employés de ce service bénéficient d'un contrat aidé ne pouvant excéder 24 mois. De même, avec les nombreux changements vis-à-vis de des contrats aidés ne fera qu'amplifier le roulement des personnes gérant l'accueil.

Le savoir-faire de nos agents d'accueil, allié au cadre bienveillant du Bureau d'Accueil, a permis de mettre en place un cadre contenant pour ces personnes et permettre ainsi la mise en place d'accompagnements sociaux et/ou professionnels pour des bénéficiaires dont plus aucune structure ne voulait entendre parler ...

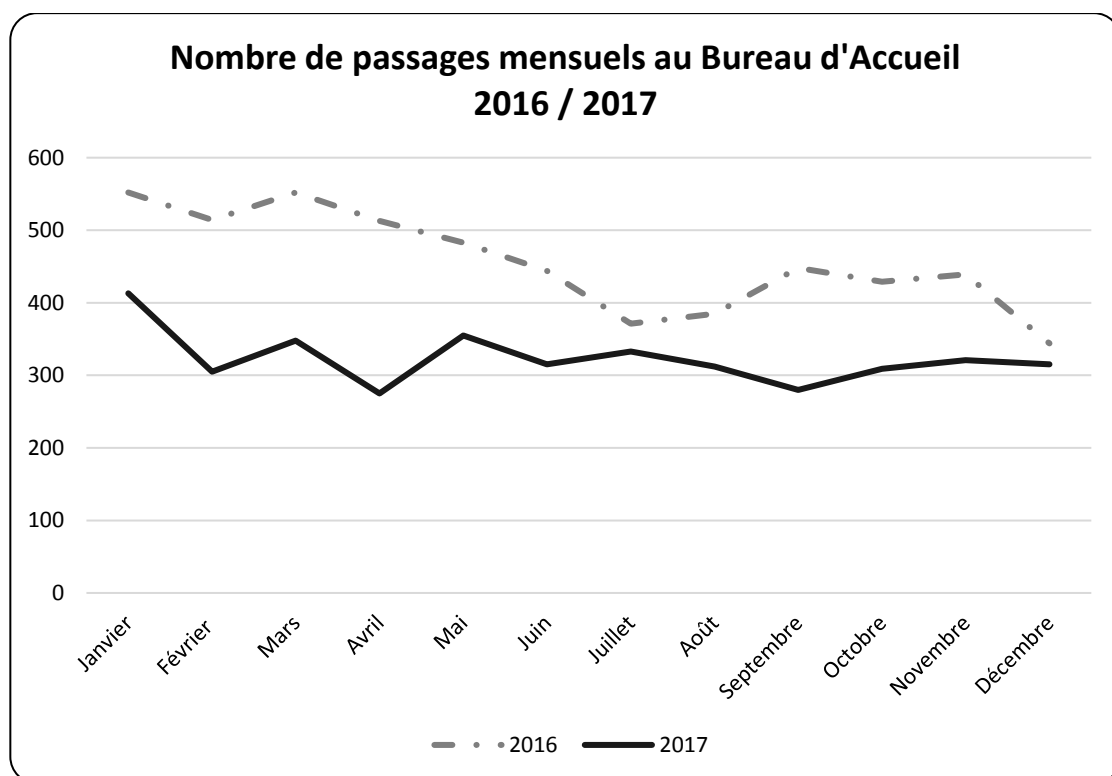
En parallèle, l'équipe du Bureau d'Accueil a effectué un travail administratif toujours aussi conséquent en 2017. Les agents d'accueil font tout leur possible (avec les compétences qui sont les leurs) pour être toujours prompts à répondre aussi bien aux demandes des usagers qu'à celles de leurs collègues, voire aux interlocuteurs téléphoniques, toutes ces demandes se produisant souvent simultanément.

On retiendra également le rôle majeur joué par ce service dans la mise en œuvre des droits des usagers au regard de la loi 2002-2. C'est dans ce service que sont présentés et expliqués les outils prévus par la loi : remise et explication du livret d'accueil, de la charte des droits et libertés, du règlement de fonctionnement de la structure, de la communication des coordonnées des personnes ressources internes et externes.

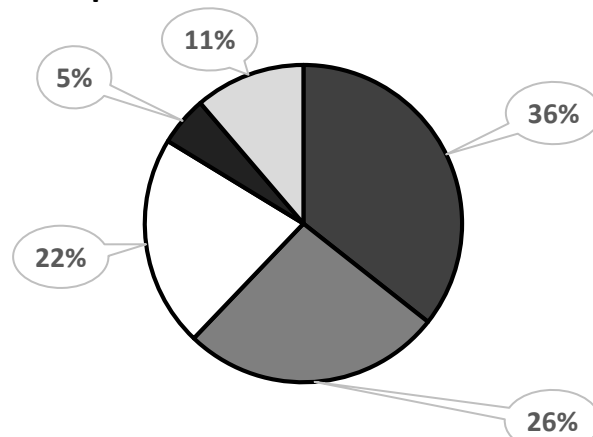
A l'issue de l'évaluation interne menée en 2013, le Bureau d'Accueil est intervenu dans la mise en œuvre de certaines améliorations préconisées par le Plan d'Actions prévu. On citera par exemple l'amélioration de l'accès à l'information des bénéficiaires par le biais d'un partenariat noué avec les journaux 20 minutes et Direct Matin, qui sont désormais livrés tous les jours au centre d'accueil et mis à disposition en nombre suffisant sur des présentoirs à destination de nos publics.

Nous avons comptabilisé 6514 passages au Bureau d'Accueil au cours de l'année 2017 dont 3881 passages pour la seule recherche du courrier. On note que malgré la limitation du service aux seuls bénéficiaires du R.S.A, l'activité de ce service reste très importante. On retiendra surtout que la mission de domiciliation postale représente une part très importante du service rendu par le Bureau d'Accueil.

Etat des passages mensuels tout au long de l'année 2017 :



Répartition de l'activité en 2017



- RV référent (Prise de Rdv et rappel / Gestion des agendas des référents / Accueil et orientation vers les référents / Collecte des premiers éléments de dossier)
- Traitement administratif lié à la domiciliation (création dossiers usagers / Explication du fonctionnement de l'association / Remise du règlement / Contrôle des passages / Mise à jour des BP / Classement / Archivage)
- Aides administratives (actualisation Pôle Emploi/ déclaration trimestriel RSA / rédaction de courriers/ lecture des courriers/ explications / traduction / aides à la recherche d'informations...)
- refus domiciliation postale (Réorientation / explication du motif de refus)
- Traitement et réponses aux institutions partenaires

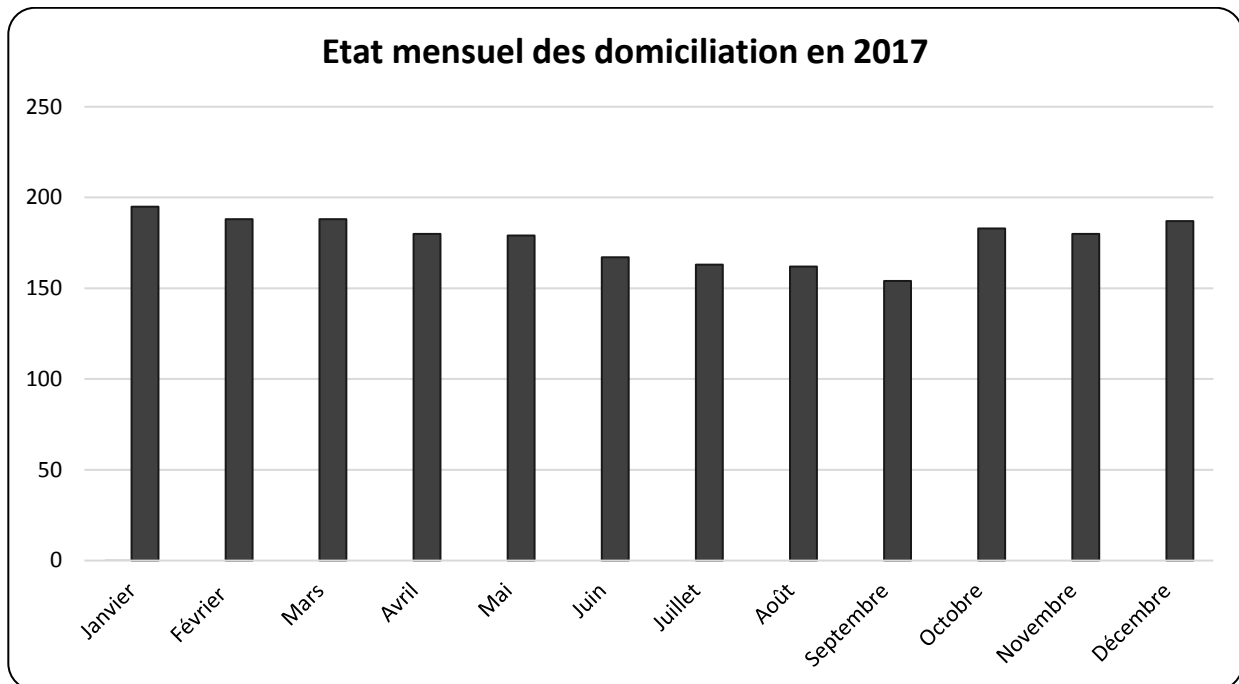
1. La domiciliation postale

Le Bureau d'Accueil est habilité pour la domiciliation postale des personnes sans domicile fixe. Ce service important est apprécié par les personnes ; il constitue pour bon nombre d'entre elles une étape nécessaire, un repère : la recherche du courrier devient un geste quotidien et pour certaines la première des démarches actives de la journée.

Les personnes s'adressant à Antenne ont besoin d'aide dans leurs démarches sociales et professionnelles. Ainsi l'ouverture d'une domiciliation postale à Antenne est conditionnée par la mise en œuvre d'un accompagnement régulier avec un référent.

En 2017 nous avons constaté la poursuite de l'augmentation du nombre de demandes formulées par certaines personnes pour les aider à comprendre les courriers en raison d'une non-maîtrise du français. Le travail réalisé a consisté à aider à remplir et expliquer des documents de divers organismes tels que la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, la Caisse d'Allocations Familiales, le Centre des Impôts, les bailleurs sociaux, etc ... Le temps qui leur a été consacré a donc augmenté et ce de manière régulière depuis quelques années. Ce sont souvent des personnes analphabètes ou ne parlant que très peu le français et pour lesquelles il faut lire, expliquer, aider à remplir des documents administratifs et qui sont inquiètes, voire angoissées.

Etat des domiciliations actives tout au long de l'année 2017 :



Au 31 Décembre 2017 nous avons 187 personnes domiciliées, dont 33 personnes qui sont pris en charges par notre service MDI (Ménage à Droit Incomplet), et 154 personnes qui sont isolées.

Au courant de l'année 2017 et jusqu'à ce jour, nous effectuons 287 domiciliations différentes dans les deux services réunis, dont 251 hommes et 36 femmes :

- Personnes isolées : 19 femmes ; 235 hommes,
- Service MDI : 17 femmes ; 16 hommes (25 enfants)

La moyenne d'âge des personnes que nous suivons est de 43 ans :

- 42 personnes ont moins de 30 ans
- 87 personnes ont entre 30 et 40 ans
- 86 personnes ont entre 40 et 50 ans
- 57 personnes ont entre 50 et 60 ans
- 15 personnes ont plus de 60 ans.

L'arrivée de publics d'origine étrangère (notamment des personnes d'origine somalienne et des pays de l'Est) s'est poursuivie. Il s'agit de personnes qui ont vu leur situation administrative se régler et ont pu de ce fait obtenir le bénéfice du R.S.A. Ces personnes ne maîtrisent pas ou très peu la langue française. Leur accès au dispositif R.S.A. posera problème à terme du fait de la diminution importante du nombre d'actions d'apprentissage du français. Leurs démarches d'insertion s'en trouveront affaiblies sachant que la communication avec ces personnes est d'ores et déjà très difficile.

2. L'hébergement d'urgence

Les personnes dépourvues d'hébergement représentent une part importante des usagers qui se présentent au Bureau d'Accueil. Un important travail de liaison avec le 115 y est effectué. Ce travail a permis tout au long de l'année de diriger des personnes vers les différents centres d'hébergement, dont le Service Hébergement Relais, géré par Antenne.

On retiendra cependant que la gestion de la pénurie de places, mise en œuvre par le 115, a entraîné de nouvelles modalités d'accès et d'orientation sur les places d'hébergement d'urgence : désormais l'accès aux places, via le 115, est soumis à la mise en place d'un accompagnement auprès d'un référent qui, lors de chaque renouvellement de la demande d'hébergement, doit rendre compte de la situation et des démarches accomplies par le bénéficiaire. Dans de nombreux cas, ce sont les agents du Bureau d'Accueil, qui ont tenu ce rôle d'accompagnant.

3. La messagerie et l'aide administrative

Poser la question du parcours d'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires accompagnés, c'est aussi poser la question du rôle du service Bureau d'Accueil rencontré quasi quotidiennement par les usagers. Le Bureau d'Accueil est un point de démarrage des journées de nos publics. Les accueillants vont souvent procéder aux différents rappels dans les démarches que les personnes ont à effectuer. Lors de la réception des courriers le public demande souvent l'aide des accueillantes pour comprendre ce qui leur est demandé. Le rôle de lien social réalisé par le Bureau d'Accueil est fondamental dans la réalisation des parcours des bénéficiaires. La remise en place de liens de nature diverses (avec les acteurs relevant du champ de l'emploi, du logement, de l'urgence, de la santé) est un préalable indispensable que réalise le Bureau d'Accueil puis tout au long du parcours des personnes accompagnées.

Son rôle de carrefour et de pivot central permettant la coordination des interventions de chaque partie prenante dans l'organisation du travail réalisé autour des bénéficiaires n'est plus à démontrer sauf à considérer qu'il est dans la nature des choses que tout se coordonne de façon spontanée ... Ainsi toute action réalisée pour les bénéficiaires est intimement dépendante de l'action réalisée par l'équipe du Bureau d'Accueil en concertation avec les autres services d'Antenne et en particulier le service RSA et le service atelier passerelle.

A l'occasion de la diffusion de ce rapport d'activité, nous tenons à alerter les décideurs publics sur nos plus vives inquiétudes quant à la pérennisation de l'action fondamentale du Bureau d'Accueil dans le travail réalisé. La faiblesse structurelle des financements octroyés à ce service nous a obligé durant des années à ne pouvoir embaucher que des personnes en contrats aidés pour assurer le travail et les missions essentielles décrites plus haut. La poursuite de ce travail et des missions assignées au service Bureau d'Accueil est remis en cause à partir de 2018.

En effet, le cadre réglementaire et surtout financier lié à la mise en œuvre des nouveaux contrats aidés dénommés CUI-PEC rendra difficile l'embauche de contrats aidés à Antenne et sur le Bureau d'Accueil en particulier tant le risque de déséquilibre financier sera important au regard de la baisse du montant de l'aide octroyée. Cette situation risque d'avoir un impact considérable sur la bonne marche de l'ensemble des services d'Antenne qui pourraient se retrouver dans une situation de blocage. La qualité de service offerte aux publics ainsi que la réussite des accompagnements attendus par les pouvoirs publics s'en trouverait fortement remis en cause.

Nous lançons donc un cri d'alarme et espérons être entendu par nos financeurs publics car il en va de la cohérence dans la mise en œuvre des attendus affichés par les différentes politiques publiques d'insertion et de lutte contre la pauvreté ainsi que de la crédibilité de ces dernières. Aussi, si notre responsabilité est engagée au regard des missions confiées, celle des pouvoirs publics est aujourd'hui interpellée au regard des moyens alloués.

Nous formulons le vœu de pouvoir avancer et aboutir à une solution sur cette question avec nos partenaires financiers au cours de l'année 2018. Au-delà d'une question d'équité de traitement pour notre association, un fort enjeu d'amélioration des réponses portées et à apporter dans le cadre de notre partenariat est à l'œuvre.

II. LE SERVICE R.S.A.

Membres de l'équipe en 2017 :

- Hélène CASTANET
- Mélanie EDERLE
- Hélène ERNEWEIN jusqu'au 15/11/2017
- Emilie MULLER
- Dominique METZ
- Noémie ROMER – stagiaire à compter du 01/10/2017

1. Présentation du service, spécificités, prestations proposées

a. Le cadre d'intervention

- Nombre d'ETP affecté : 2,75 ETP
- Nombre de suivis attendus selon le cahier des charges : entre 192 et 220 personnes par an
- Montant de la subvention attribuée en 2017 : 144 375 €

L'accompagnement mis en œuvre auprès du public a lieu sur le site gare de l'association, dans les locaux du 9 rue Déserte à Strasbourg. Le public est rencontré du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00, sauf le mercredi après-midi.

L'équipe a en charge :

- l'accueil des demandeurs du RSA
- l'aide à l'établissement des demandes de RSA
- l'aide à l'ouverture des droits connexes
- l'aide dans les démarches nécessaires pour faire face aux situations d'urgence
- la préparation du Contrat d'Engagement avec les bénéficiaires puis la transmission de ce document à l'Instance de Validation de la Commission Technique R.S.A. pour validation du projet du bénéficiaire
- la mise en œuvre et le suivi du Contrat d'Engagement du bénéficiaire
- l'accompagnement social des bénéficiaires
- la participation active à la réflexion générale sur l'amélioration des services proposés par Antenne, le développement et l'amélioration des pratiques professionnelles, la capitalisation et la transférabilité des bonnes pratiques

Les bénéficiaires sont rencontrés au minimum deux fois par mois dans le cadre de bilans de situation intermédiaires. En fonction des difficultés rencontrées, certains bénéficiaires demandent des rencontres plus rapprochées et nécessitent un accompagnement plus soutenu.

b. Spécificités à signaler

L'accompagnement social RSA proposé est un accompagnement individuel et individualisé. Il est complété par de l'accompagnement en collectif (atelier passerelle Inform'Action) ainsi que par de l'accompagnement collectif et individuel renforcé vers l'emploi.

On notera aussi une de nos spécificités, fondamentale à nos yeux : la possibilité pour nos publics de pouvoir rencontrer une psychologue clinicienne, et de mettre en œuvre un travail avec cette dernière en parallèle et en complément des parcours d'insertion.

Une autre spécificité du service réside dans l'articulation de nos interventions auprès du public. Si nous défendons la notion d'accompagnement et de prise en charge globale des personnes, nous avons fait le choix de la spécialisation des interventions auprès des personnes. Nous partons du principe qu'un seul référent ne peut pas maîtriser l'ensemble des compétences requises dans un accompagnement. De ce fait, nous avons spécialisé les tâches et les interventions de nos référents.

Ainsi, nous aurons toujours au minimum un binôme (un référent social + un référent emploi) mobilisé autour de la situation d'un bénéficiaire, dans un même temps et dans un même espace. À ce binôme, peut se rajouter, lorsque la situation l'exige, et à la demande formulée par le bénéficiaire, une troisième compétence, celle de la psychologue. Cette approche et ce mode d'intervention est générateur de mouvement, de dynamique chez le public accompagné. Et l'on sait bien que lorsqu'une personne est en mouvement, qu'une dynamique est lancée, la résolution des difficultés s'accélère et le temps de présence dans le dispositif se raccourcit.

Au final, tout le monde est gagnant :

- le bénéficiaire qui voit sa situation se résoudre plus rapidement
- les intervenants qui ne s'épuisent pas dans les multiples champs nécessaires à la résolution de la situation du bénéficiaire
- le financeur qui voit le coût social diminuer du fait de la réduction du temps de présence des bénéficiaires dans le dispositif.

2. Profil du public

Le nombre de bénéficiaires accompagnés : **203 personnes accompagnées** dans le cadre d'un contrat d'engagement en cours de validité au cours de l'année. **60 nouvelles personnes** ont bénéficié d'un accompagnement à Antenne en 2017.

Nombre de contrats d'engagement réalisés : 240

Durée moyenne d'intervention : 12 mois

Grandes tendances de l'année 2017

Concernant l'activité du service RSA nous relevons une augmentation de la charge de travail condensée sur le dernier trimestre (+ 10 %).

Sur l'ensemble des nouvelles personnes accompagnées dans l'année, pas loin de la moitié sont déjà sorties du suivi social RSA mis en place courant 2017. Les raisons d'une fin d'accompagnement sont majoritairement le fait d'un abandon par la personne des démarches entamées.

Le rythme des entrées-sorties dans l'accompagnement RSA augmente et on retiendra que la part du nombre de personnes entrantes reste en légère baisse par rapport au nombre de sorties. Si l'on replace aussi cela dans un contexte généralisé de baisse du nombre d'allocataires du RSA depuis 2016 et qui tend à se maintenir, cela interroge sur la « valeur » accordée à notre travail, compte tenu d'un cahier des charges inchangé et établi en fonction de résultats chiffrés à atteindre, datant d'une époque qui connaissait une augmentation massive du nombre de bénéficiaires. C'est une difficulté conjoncturelle et structurelle qui complique notre intervention et nous fragilise car nous n'avons pas de prise sur l'évolution des orientations des bénéficiaires vers nos services alors que les objectifs chiffrés à atteindre en terme de nombre de personnes à accompagner dans l'année, eux, ne changent pas. A terme et si cette logique du chiffre perdure dans un contexte qui a changé, nous aurions tout intérêt à faire en sorte que les bénéficiaires ne sortent pas trop vite du dispositif ...

Un des points marquant de l'année a été la mise en œuvre d'un système de permanences sociales obligatoires dans le cadre du nouveau schéma de la domiciliation postale introduit par la loi ALUR. Le cadre législatif nous oblige aujourd'hui à mener un entretien social préalable à l'ouverture d'une domiciliation postale. Bien entendu, la loi oblige mais aucun financement spécifique n'est attribué pour ce travail supplémentaire. Le temps mobilisé pour ces permanences a donc été pris sur le temps d'accompagnement social lié au RSA, venant impacter d'autant le temps d'accompagnement prévu dans le cadre du dispositif RSA.

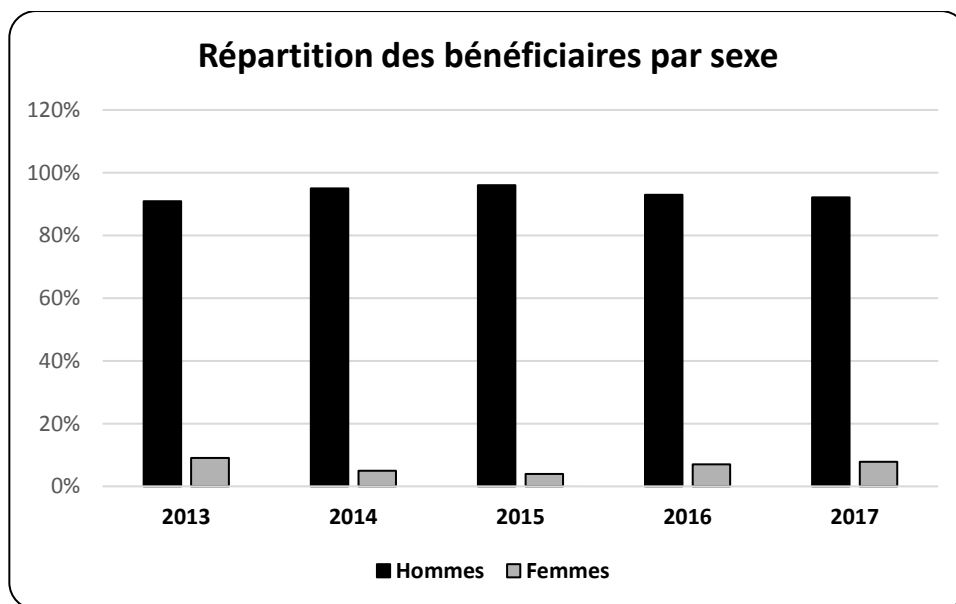
Les premiers résultats montrent que ces permanences aboutissent à la mise en place d'un accompagnement RSA effectif de l'ordre de 25 % seulement des personnes inscrites. Les raisons de cette perte importante d'accompagnement RSA possibles, ne s'expliquent absolument pas par un refus d'ouverture de domiciliation de notre part, bien au contraire (13% de refus seulement), mais du fait qu'une personne sur deux inscrites en permanence ne vient pas à l'entretien ou ne donne pas suite à l'accord obtenu (domiciliation non cherchée, absence au rendez-vous de mise en place d'accompagnement RSA, etc.). Se pose alors la question de la nécessité pour les personnes d'avoir une domiciliation auprès d'un organisme agréé. Mais nous avons aussi une autre lecture de la situation : là où autrefois une ouverture de domiciliation était possible dans la journée, il faut obligatoirement passer aujourd'hui par un système de permanences qui décale d'autant cette ouverture. Or nos publics, plus que d'autres, sont dans une immédiateté et une urgence qui ne souffre pas de ce type d'organisation. Nous restons persuadés que ces modalités rendues obligatoires par la loi, et de par le manque de moyens affectés à son application, a créé de l'exclusion supplémentaire.

Néanmoins, les accompagnements sociaux menés cette année dans le cadre du suivi RSA auprès du public d'Antenne confirment quelques « tendances » dont quelques-unes, majeures, peuvent ici être citées :

- précarisation des parcours et fragilisation du lien social au regard d'un dispositif qui devient de plus en plus administratif dans ses modalités de mise en œuvre (vécu à tous les niveaux comme une transformation de la relation d'aide en relation « bureaucratique-administrative »)
- instabilité grandissante au plan des revenus avec variation du montant de l'allocation ou bien coupure du RSA par suite d'une suspension ou d'une radiation (procédures de contrôle) ou après révision du droit par suite d'une période d'emploi
- fragilisation des parcours dans les solutions d'hébergement trouvées ou en raison d'une mobilité observée chez le public qui repart à la hausse (errance, déplacements – changement de référent ou de région)
- augmentation sensible mais confirmée du nombre de femmes réfugiées dans la part des personnes suivies
- confirmation d'une homogénéité des âges dans le public accompagné avec toutefois une majorité d'hommes seuls, isolés et une légère hausse des 50 ans et plus
- manque d'autonomie des personnes dans l'utilisation des outils liés à la dématérialisation des démarches et devenus incontournables dans le parcours des personnes. Une majorité de bénéficiaires est perdue avec ce système !
- autonomie limitée dans les démarches du fait d'un rapport malaisé à l'écrit ou à la langue (part du public en augmentation pour les profils FLE FLI et ceux de faible niveau ou sans aucune qualification)
- démotivation se transformant en désinvestissement de la part du public dans la résolution de ses difficultés. La position d'acteur central du changement de sa situation est abandonnée. Diverses actions mobilisables débouchant sur des solutions sont au final parfois refusées.

- sollicitation majeure du dispositif d'hébergement d'insertion (SIAO) à l'inverse du parc locatif « classique » de plus en plus fermé et peu accessible à notre public (HLM, parc privé, mais aussi résidence ADOMA, dispositif ACD)
- complexification et démultiplication des dispositifs et actions d'insertion (comme des acteurs) avec une difficulté accrue de repérage pour le public qui a de plus en plus de mal à s'y retrouver (effet « millefeuille » du secteur de la précarité)

Caractéristiques des bénéficiaires accompagnés en 2017 à Antenne



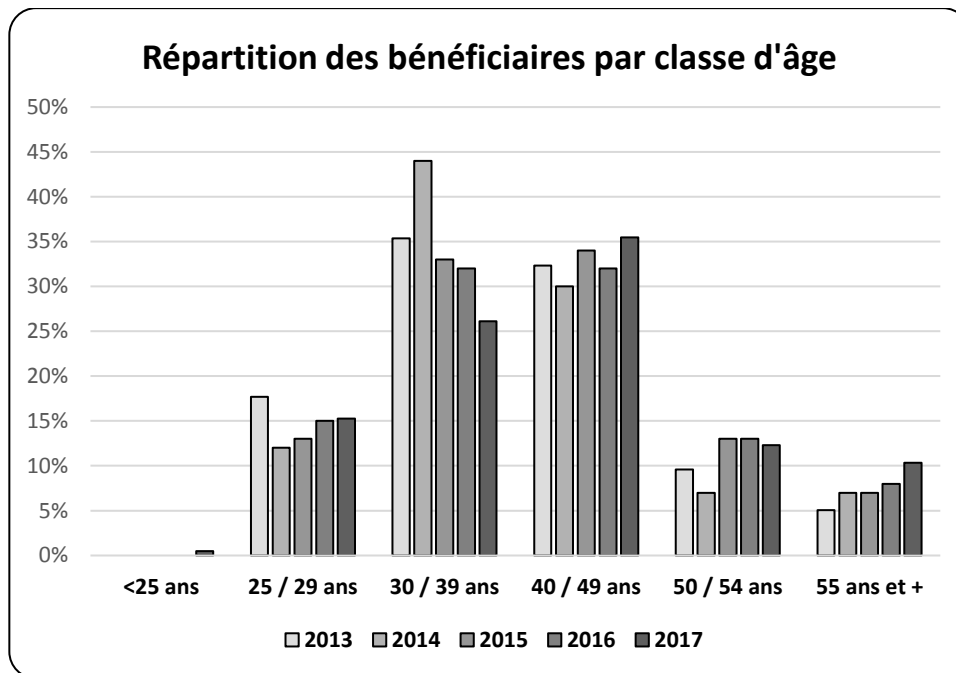
	2013	2014	2015	2016	2017
Hommes	91%	95%	96%	93%	92%
Femmes	9%	5%	4%	7%	8%
	100%	100%	100%	100%	100%

Cette année encore, nous constatons une montée en charge du public féminin à l'association Antenne passant de 7 à 8 %.

Cette augmentation 2017 peut s'expliquer par « le mouvement migratoire » et l'octroi à ces personnes d'un titre de séjour.

Sur 16 femmes accompagnées, 7 d'entre elles ont un statut de réfugiée politique. On note également qu'en 2017, 6 nouvelles femmes sont entrées dans le dispositif et toutes sont venues à Antenne après l'obtention du statut de réfugiée et de leur titre de séjour.

Cette montée en charge du public réfugié modifie la façon d'entrer dans l'accompagnement parce que cela nécessite d'expliquer au préalable les bases du fonctionnement du système administratif français (souvent méconnu et mal compris par les personnes).



	2013	2014	2015	2016	2017
<25 ans	0%	0%	0%	0%	0%
25 / 29 ans	18%	12%	13%	15%	15%
30 / 39 ans	35%	44%	33%	32%	26%
40 / 49 ans	32%	30%	34%	32%	35%
50 / 54 ans	10%	7%	13%	13%	12%
55 ans et +	5%	7%	7%	8%	10%
	100%	100%	100%	100%	100,00%

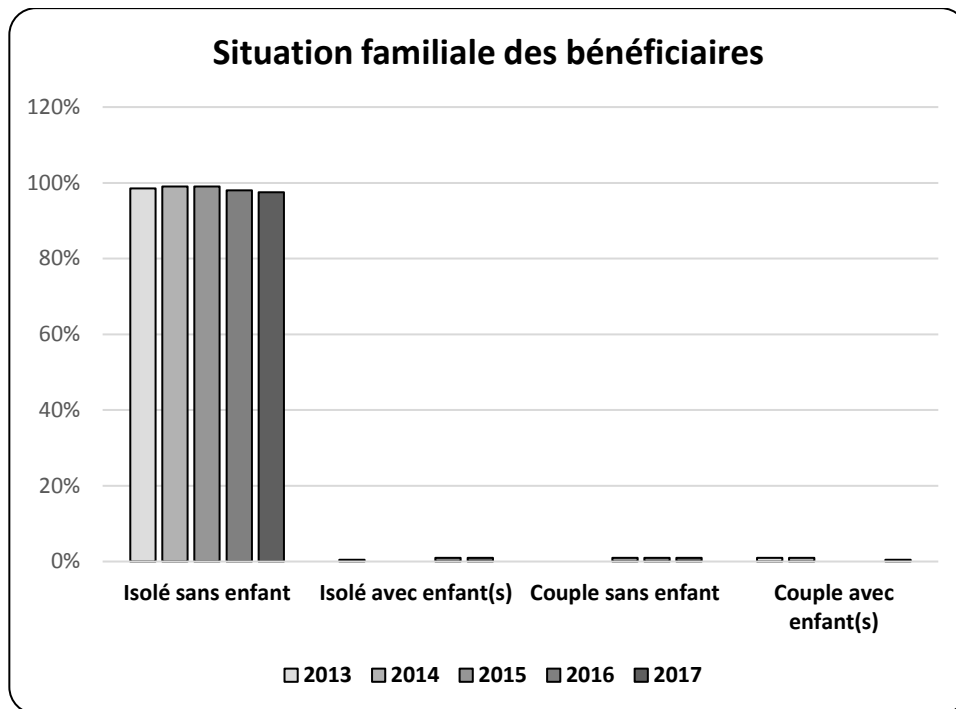
Comme l'année dernière, la tranche des 30/50 ans représente la majorité de notre public. Si la tranche des 30-39 ans a toutefois baissé de 6%, on remarque que celle des 40/49 ans a augmenté de 3%.

De plus, on constate que la tranche des 55 ans et plus augmente chaque année depuis 2013. Ce chiffre peut s'expliquer par la difficulté de cette tranche d'âge à se réinsérer professionnellement (trouver un emploi et/ou un emploi non précaire). Sans emploi ou en emploi précaire, la recherche et l'octroi d'un logement autonome s'avère plus complexe. De ce fait, certains d'entre eux, attendent de pouvoir effectuer leur dossier retraite ou ASPA.

D'autres sont dans le dispositif depuis plusieurs années et cumulent les difficultés et parfois plusieurs ruptures de parcours.

De plus, il est plus ou moins difficile de travailler une orientation car on constate une attache et un repère forts auprès de l'équipe et du fonctionnement d'Antenne. Toute la difficulté est alors d'accompagner la personne vers un passage de relais vers le CCAS quand elle n'a pas accédé à une adresse personnelle.

On constate aussi que la tranche 25/29 ans est un public en majorité d'origine étrangère avec des papiers pensant que la France leur permettra d'avoir un accès rapide et facilité à un idéal de vie. Toutefois, cet idéal reste compliqué à atteindre notamment quand il y a un décalage au niveau culturel et/ou administratif.



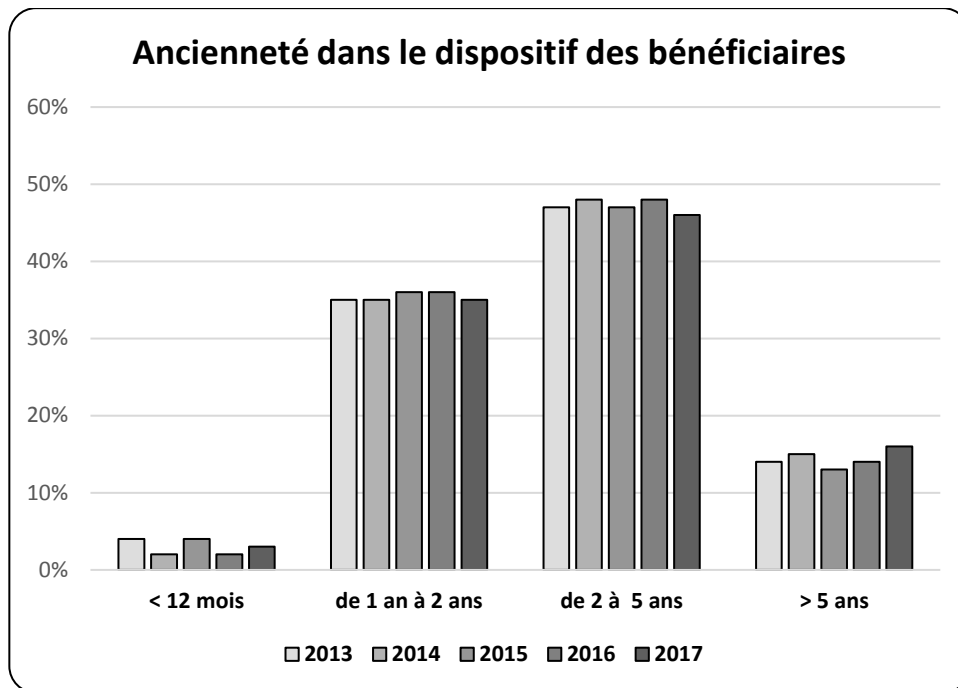
	2013	2014	2015	2016	2017
Isolé sans enfant	98%	99%	99%	98%	98%
Isolé avec enfant(s)	1%	0%	0%	1%	1%
Couple sans enfant	0%	0%	1%	1%	1%
Couple avec enfant(s)	1%	1%	0%	0%	0%
	100%	100%	100%	100%	100%

Le public accompagné est en majorité isolé. Toutefois, nombre d'entre eux sont parents quand bien même ils sont SDF ou en instabilité locative, hébergé chez des tiers. Ils n'ont pas à charge leurs enfants et souvent le lien avec eux est très distendu.

La question de la parentalité est sous-jacente aux différentes difficultés que nous sommes amenées à aborder avec la personne et, autant que faire se peut, nous intégrons cette dimension de la parentalité dans notre travail d'accompagnement.

Pour exemple, nous faisons le lien avec le Service de Protection de l'Enfance ou les services permettant l'exercice des droits parentaux, le cas échéant, et ainsi facilitons le rétablissement ou le maintien d'un lien parent-enfant.

Une orientation vers un CHRS disposant d'un lieu d'accueil le week-end pour le parent résident souhaitant recevoir son/ses enfants est un dispositif mobilisable également et qui a pu être envisagé avec l'une ou l'autre personne.



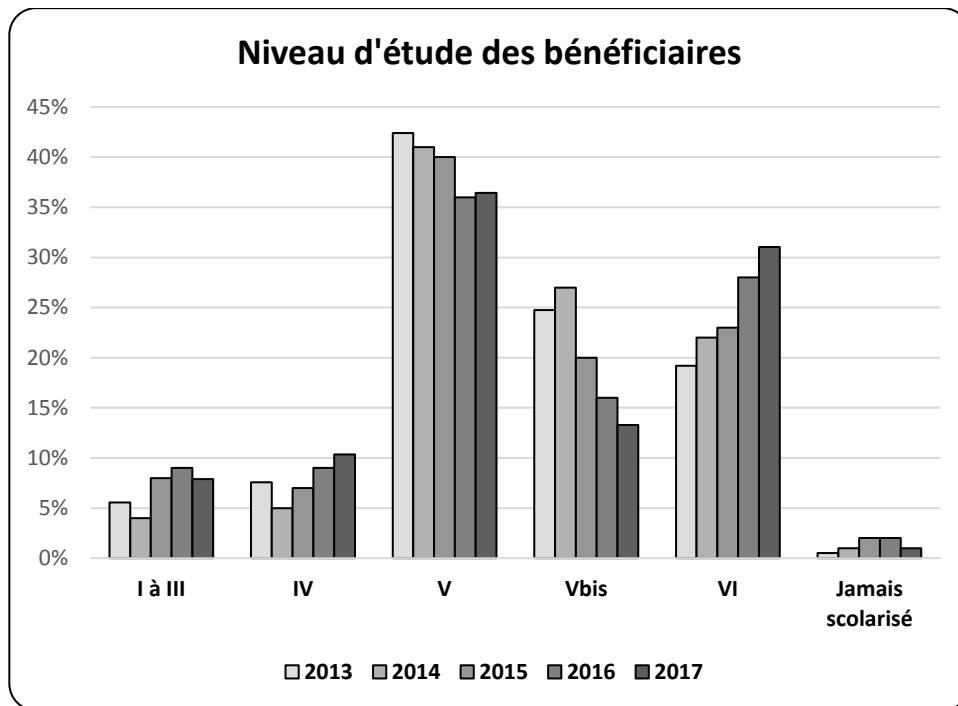
	2013	2014	2015	2016	2017
< 12 mois	4%	2%	4%	2%	3%
de 1 an à 2 ans	35%	35%	36%	36%	35%
de 2 à 5 ans	47%	48%	47%	48%	46%
> 5 ans	14%	15%	13%	14%	16%
	100%	100%	100%	100%	100%

Plus de la moitié des personnes accompagnées est dans le dispositif au minimum deux ans avant de pouvoir y sortir. On constate même une augmentation du pourcentage pour les bénéficiaires présents dans le dispositif depuis plus de 5 ans.

Cette installation dans le dispositif s'explique par le manque de solutions de sorties. En effet, le contexte économique actuel, allié aux difficultés spécifiques de notre public, rend difficile l'accès à des solutions pérennes.

Dans l'objectif de travailler différemment avec le public et de ne pas être uniquement dans des entretiens duels où nous voyons leur difficultés, nous essayons de mettre en place au sein de l'association des ateliers collectifs de valorisation sociale qui sont des temps complémentaires aux sessions de l'atelier passerelle plus axé sur l'insertion professionnelle.

Participer volontairement et librement à des actions concourant à l'amélioration du vivre ensemble est un levier important au rétablissement de la dignité des personnes et, l'expérience le démontre, une porte qui s'ouvre sur une remobilisation des bénéficiaires. De plus, cette manière de procéder permet aux personnes de s'investir différemment dans leur projet, de se positionner dans un cadre différent, ce qui les incite à faire leur propre choix.

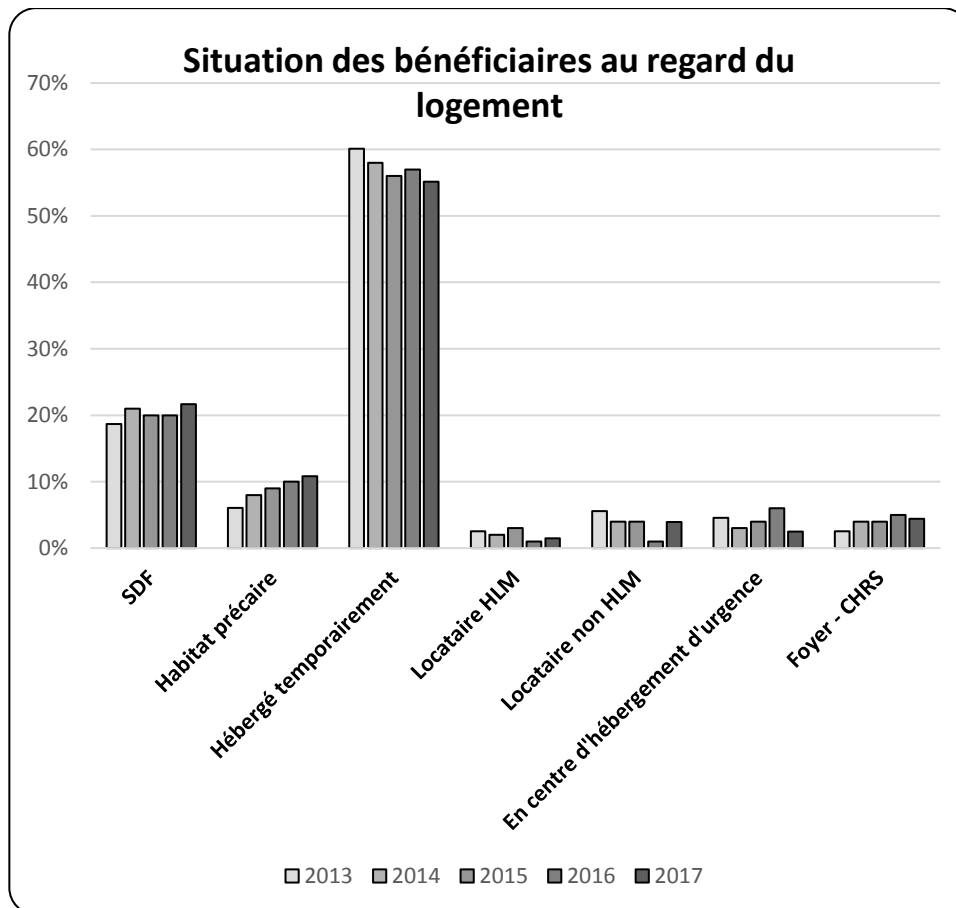


	2013	2014	2015	2016	2017
I à III	6%	4%	8%	9%	8%
IV	8%	5%	7%	9%	10%
V	42%	41%	40%	36%	36%
Vbis	25%	27%	20%	16%	13%
VI	19%	22%	23%	28%	31%
Jamais scolarisé	1%	1%	2%	2%	1%
	100%	100%	100%	100%	100%

Nous constatons depuis 2013 une inversion de tendance dans la part des personnes ayant le niveau CAP et celles ayant le bac et plus.

De ce fait, le niveau d'étude des bénéficiaires accompagnés, se situe de plus en plus dans les extrêmes : on a soit à faire à un public de plus en plus diplômé soit à un public très peu ou pas scolarisé, généralement et « au mieux » sorti du cursus scolaire obligatoire à 16 ans.

Cette situation creuse les écarts et diversifie la nature des différents parcours mobilisables. Cela demande aux référents une plus grande adaptation dans les orientations et actions proposées. Cependant, malgré la confirmation de cette tendance, la part du public de niveau V, ayant un CAP ou un BEP, reste à Antenne majoritaire.



	2013	2014	2015	2016	2017
SDF	19%	21%	20%	20%	22%
Habitat précaire	6%	8%	9%	10%	11%
Hébergé temporairement	60%	58%	56%	57%	55%
Locataire HLM	3%	2%	3%	1%	1%
Locataire non HLM	6%	4%	4%	1%	4%
En centre d'hébergement d'urgence	5%	3%	4%	6%	2%
Foyer - CHRS	3%	4%	4%	5%	4%
	100%	100%	100%	100%	100%

L'hébergement temporaire chez un tiers reste cette année encore la solution la plus mobilisée par notre public, toutefois elle est en baisse de 2% comparée à l'année 2016 contre une augmentation du pourcentage chez les personnes vivant à la rue ou dans un habitat précaire.

Les personnes accompagnées sont de plus en plus isolées. Sans attaches familiales et souvent inscrites dans des histoires familiales lourdes et complexes, les personnes accompagnées sont soit en situation de rupture du lien social soit très souvent dans des rapports relationnels difficiles avec les autres voire conflictuels.

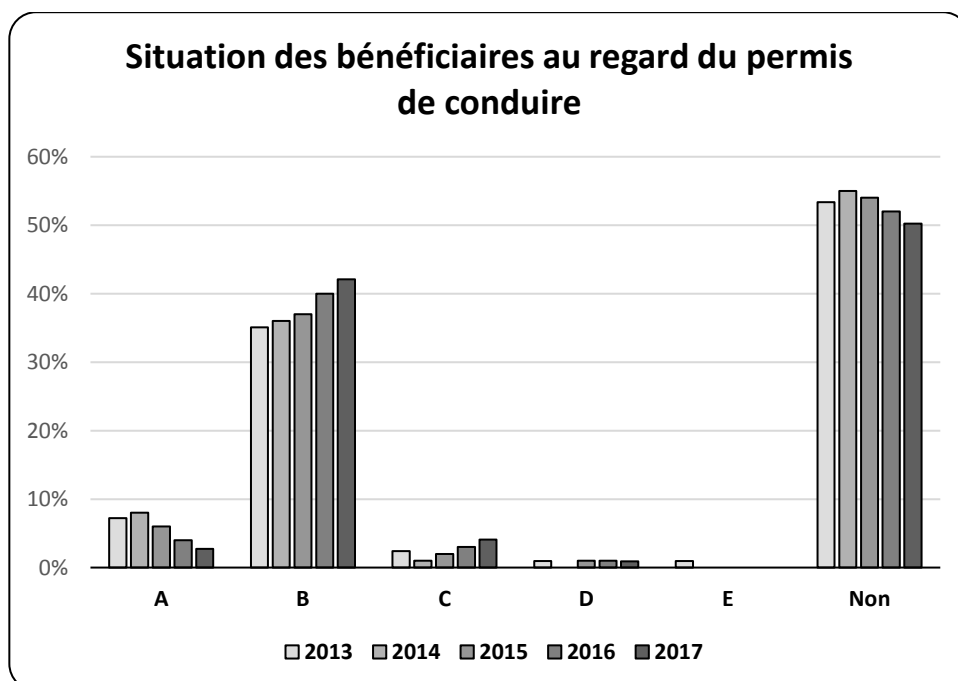
On remarque également une baisse importante des personnes se retrouvant dans les centres d'hébergement d'urgence. Un chiffre qui peut s'expliquer par le fait que les bénéficiaires appellent moins souvent le 115, préférant par moment les habitats précaires (tente, voiture, garage...) voire même la rue. La difficulté à joindre le 115 ou le manque de places disponibles, est souvent source de frustration et de fatigue chez les personnes accompagnées. Elles préfèrent alors trouver des solutions alternatives, insatisfaisantes mais accessibles.

Par ailleurs, pour d'autres, accepter de faire le 115 c'est reconnaître leur statut de sans domicile fixe et leur « échec ». Certaines ne sont pas encore en capacité d'accepter leur situation et n'ont pas fait le deuil de ce qu'elles avaient. Il est donc impossible pour elles, dans un premier temps, de faire le 115. La prise d'assaut du dispositif d'urgence et la précarisation du public 115 est difficile à vivre pour certains qui préfèrent être seuls dans la rue ou dans un habitat précaire plutôt que de partager un lieu avec des personnes avec lesquelles ils ne se reconnaissent pas et qui leur font parfois peur (question d'hygiène, de sécurité et d'intimité).

Du coup, pour ces situations, nous sommes directement amenés à saisir le SIAO. Cette année, un bon nombre de demandes SIAO ont été saisies avec un nombre certain de résultats encourageants. Le nombre de propositions d'orientation par le SIAO a nettement augmenté (parfois plusieurs orientations faites pour une seule et même personne).

Chaque orientation n'a cependant pas permis automatiquement une entrée en hébergement d'insertion. En effet, certaines demandes sont finalement classées pour abandon par les personnes elles-mêmes, plusieurs personnes s'étant rabattues sur d'autres solutions (hébergement chez des tiers ou réorientation de leur projet vers du relogement direct et plus classique). Cette situation expliquerait également la baisse du nombre de personnes accédant aux foyers.

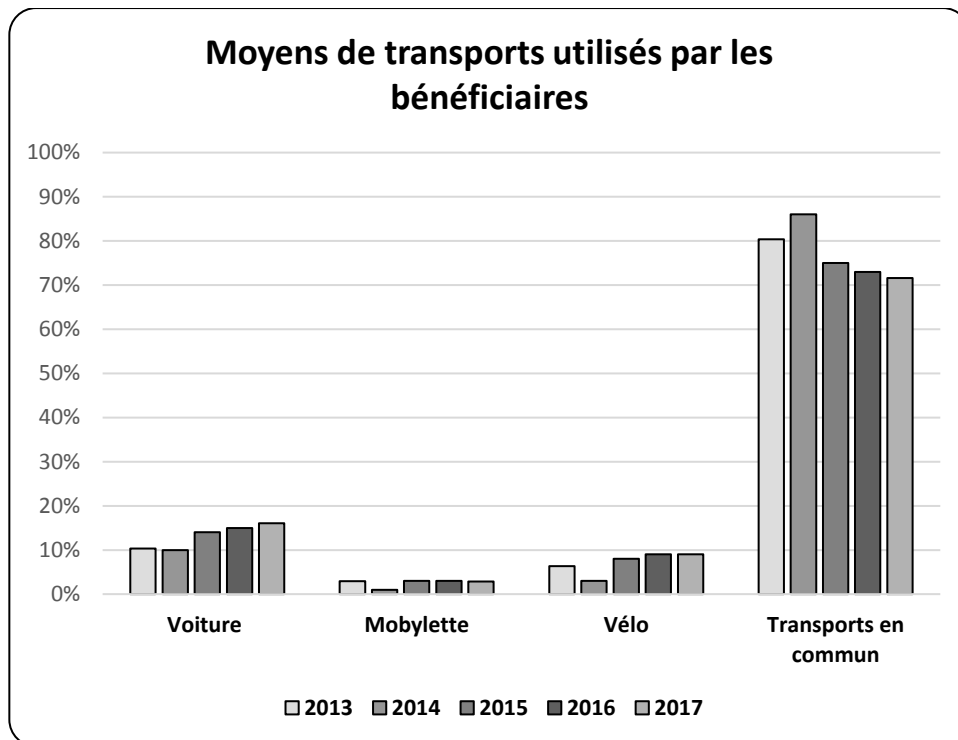
Enfin, il est à souligner l'augmentation de personnes qui ont trouvé un logement non HLM. Une remobilisation vers ces solutions s'ouvre à nouveau, doucement mais sûrement.



	2013	2014	2015	2016	2017
A	7%	8%	6%	4%	3%
B	35%	36%	37%	40%	42%
C	2%	1%	2%	3%	4%
D	1%	0%	1%	1%	1%
E	1%	0%	0%	0%	0%
Non	53%	55%	54%	52%	50%
	100%	100%	100%	100%	100%

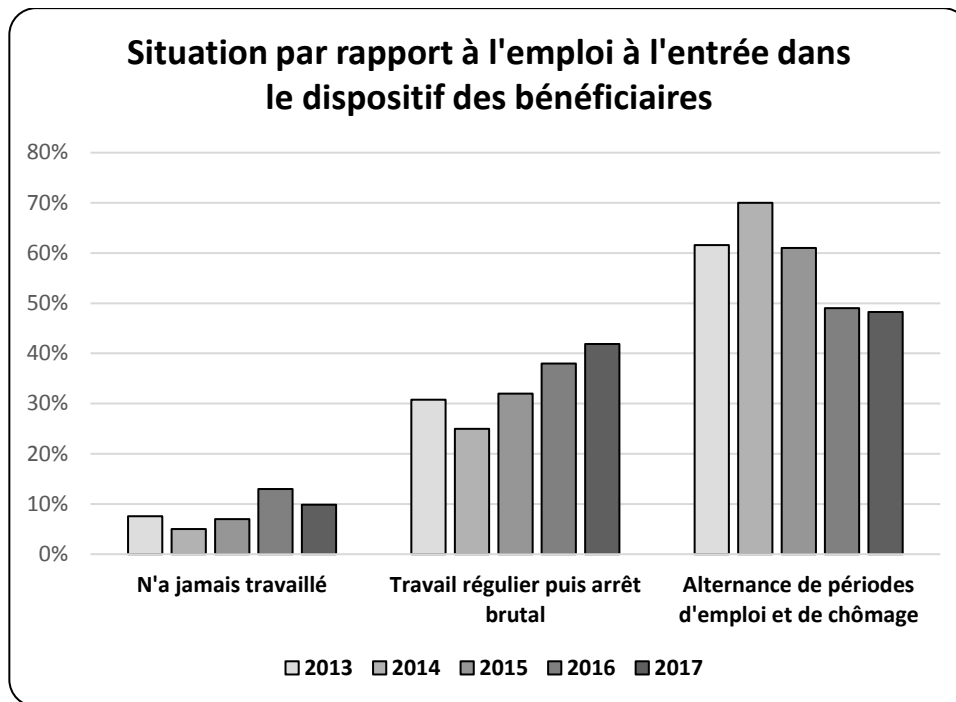
Même si cela reste minime, on constate une légère augmentation des gens qui ont le permis voiture, cette augmentation pouvant s'expliquer par l'observation d'initiatives d'autofinancement du permis par les bénéficiaires eux-mêmes, via une thésaurisation rendue possible par quelques missions de travail en intérim, le plus souvent.

Néanmoins, nous avons constaté que les conséquences de certaines pratiques addictives sont à l'origine de suspension ou d'annulation de permis. Ce qui est un frein pour les personnes dans leurs démarches et leur parcours d'insertion professionnelle, en particulier.



	2013	2014	2015	2016	2017
Voiture	10%	10%	14%	15%	16%
Mobyette	3%	1%	3%	3%	3%
Vélo	6%	3%	8%	9%	9%
Transports en commun	80%	86%	75%	73%	72%
	100%	100%	100%	100%	100%

Si à première vue l'utilisation des transports en commun est en baisse contrairement à la voiture dont l'utilisation augmente un peu, cela est à nuancer par l'utilisation de ces deux modes de transport en fonction du type de démarche à réaliser.



	2013	2014	2015	2016	2017
N'a jamais travaillé	8%	5%	7%	13%	10%
Travail régulier puis arrêt brutal	31%	25%	32%	38%	42%
Alternance de périodes d'emploi et de chômage	62%	70%	61%	49%	48%
	100%	100%	100%	100%	100%

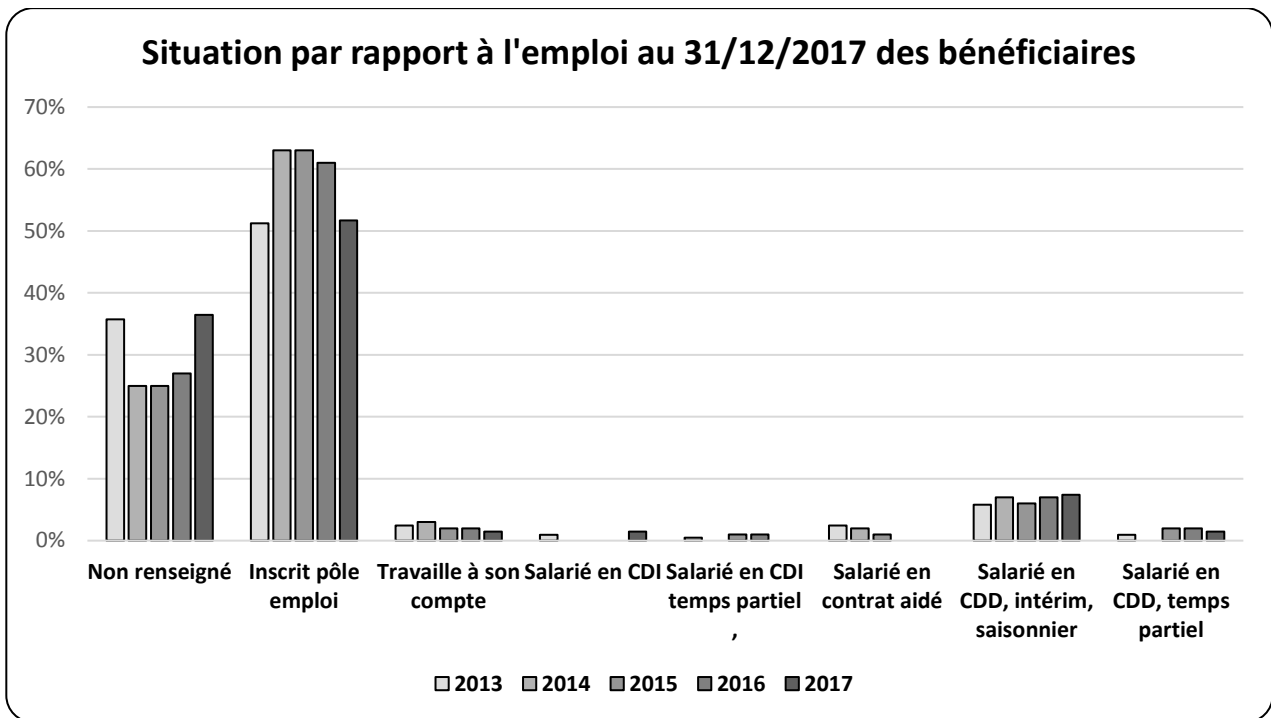
La part de personnes n'ayant jamais travaillé est en baisse contrairement à l'année dernière, ce qui est plutôt une bonne nouvelle.

L'arrêt brutal d'un travail a une nouvelle fois augmenté, traduisant cette année encore la dégradation de la situation de l'emploi.

Par ailleurs, la forte baisse depuis 2015 des situations d'alternance entre situation d'emploi et situation de chômage continue de confirmer la tendance à une installation dans des situations de chômage de longue durée et/ou d'un retour au RSA.

La tendance à l'accès à l'emploi de courte durée (missions) et de manière sporadique ne fait que se confirmer, ce qui crée des fluctuations de revenu et déstabilise les droits RSA. Ces conséquences n'incitent pas à une reprise d'emploi de durée incertaine. Ce phénomène constaté et relayé par de nombreux observateurs nous amène à penser que le dispositif RSA est en train de prendre la même direction que le dispositif RMI en son temps. Il pourrait rapidement lui être fait le reproche de devenir à son tour une trappe d'inactivité. Or la réelle difficulté reste avant tout celle des emplois précaires, avec des temps trop partiels et des salaires trop faibles qui ne permettent pas aux personnes de sortir du dispositif RSA.

Il ne s'agit donc plus seulement d'une difficulté d'accès à l'emploi ou un problème de compétences des publics qui est à l'œuvre et sur lequel nous pourrions agir. Il ne s'agit pas que d'un décalage entre l'employabilité des bénéficiaires et les attendus du marché du travail, même si ce décalage reste important et à travailler. La difficulté reste d'accéder à un niveau de ressources financières suffisantes pour devenir autonome et ne plus dépendre des dispositifs d'aides sociales.



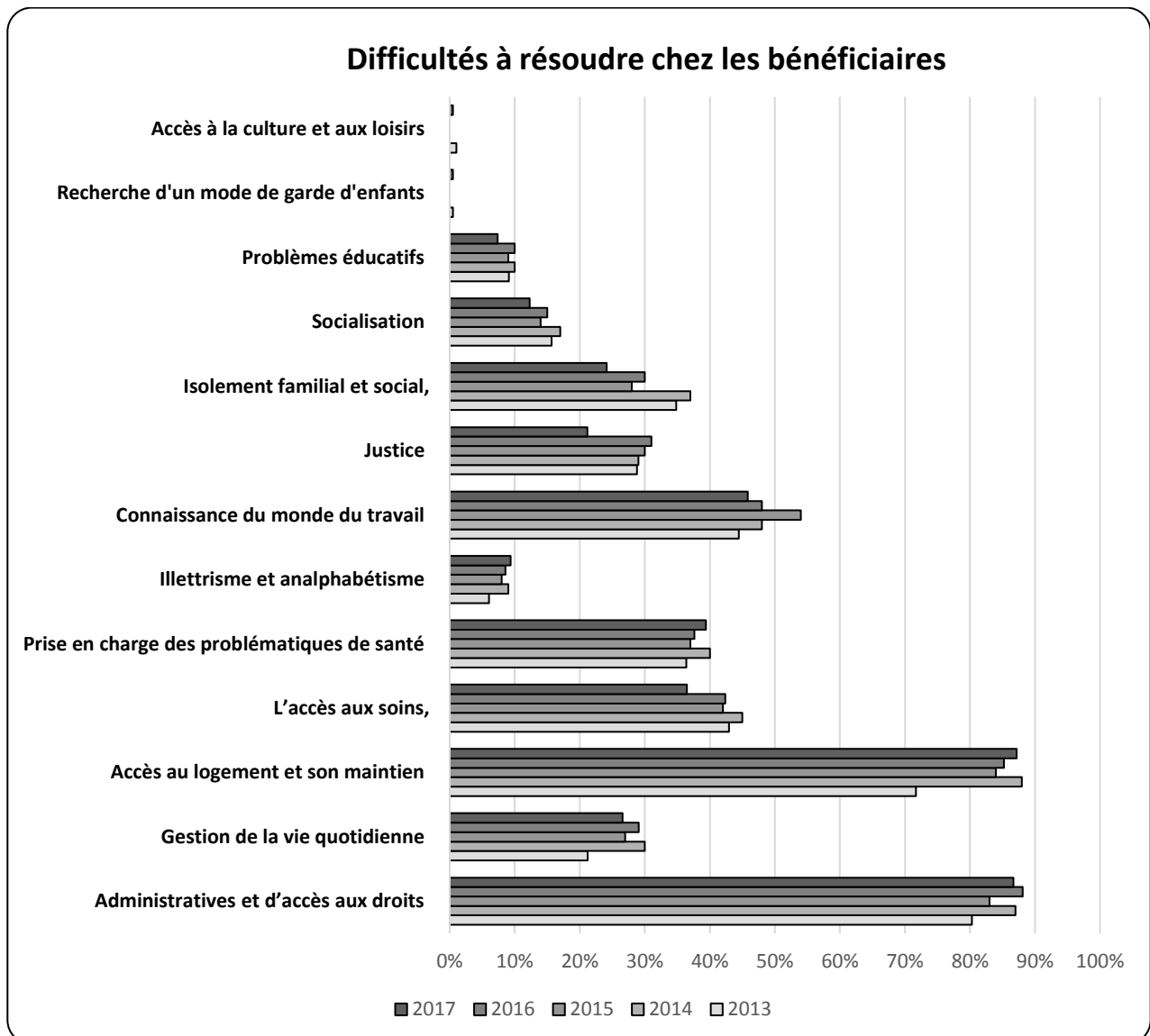
	2013	2014	2015	2016	2017
Non renseigné	36%	25%	25%	27%	36%
Inscrit pôle emploi	51%	63%	63%	61%	52%
Travaille à son compte	2%	3%	2%	2%	1%
Salarié en CDI	1%	0%	0%	0%	1%
Salarié en CDI temps partiel	0%	0%	1%	1%	0%
Salarié en contrat aidé	2%	2%	1%	0%	0%
Salarié en CDD, intérim, saisonnier	6%	7%	6%	7%	7%
Salarié en CDD, temps partiel	1%	0%	2%	2%	1%
	100%	100%	100%	100%	100%

Les personnes non inscrites à Pôle Emploi sont de plus en plus nombreuses. Une des raisons est une augmentation des bénéficiaires de 55 ans et plus dont un bon nombre est soit dispensé de recherche d'emploi soit en incapacité médicale de travailler.

Par ailleurs les bénéficiaires sont de plus en plus découragés pour rester inscrits ou pour se réinscrire face au système de dématérialisation du système Pôle Emploi qui se transforme en un système complexe à maîtriser pour des personnes maîtrisant mal le français et les outils numériques. A la complexification des démarches s'ajoute aussi un nombre important de radiations liées à la démultiplication des motifs de radiation (délai de renouvellement d'un titre de séjour, par exemple) et qui n'incitent plus certains bénéficiaires à se réinscrire par la suite. Cette situation de « dés-incitation » quand à être inscrit comme demandeur d'emploi et face aux annonces de baisse des chiffres du chômage, ne peut que nous questionner.

Le CDI réapparaît cependant pour quelques personnes en 2017 alors que l'accès aux postes en contrats aidés semble irrémédiablement fermé (aucun bénéficiaire n'a accédé à un contrat aidé cette année). Le CDD ainsi que l'emploi intérimaire sont devenus la règle en matière d'accès ou de retour à l'emploi de nos publics. Ces emplois restent néanmoins insatisfaisants dans le sens où ils ne sont plus le préalable à une embauche plus stable.

3. Accompagnement social



	2013	2014	2015	2016	2017
Administratives et d'accès aux droits	80%	87%	83%	88%	87%
Gestion de la vie quotidienne	21%	30%	27%	29%	27%
Accès au logement et son maintien	72%	88%	84%	85%	87%
L'accès aux soins,	43%	45%	42%	42%	36%
Prise en charge des problématiques de santé	36%	40%	37%	38%	39%
Illettrisme et analphabétisme	6%	9%	8%	9%	9%
Connaissance du monde du travail	44%	48%	54%	48%	46%
Justice	29%	29%	30%	31%	21%
Isolement familial et social,	35%	37%	28%	30%	24%
Socialisation	16%	17%	14%	15%	12%
Problèmes éducatifs	9%	10%	9%	10%	7%
Recherche d'un mode de garde d'enfants	1%	0%	0%	0%	0%
Accès à la culture et aux loisirs	1%	0%	0%	0%	0%

Notre public se trouve généralement dans une situation de vie précaire depuis des années, parfois depuis le plus jeune âge. Les personnes ont connu ou vivent encore un moment de rupture sociale brutale et de grande ampleur. De ce fait, l'accompagnement social proposé à un public précarisé, en perte de lien et fragilisé, se fonde principalement sur l'accès aux droits et agit de ce fait comme point d'attache dans la relation instaurée. En effet, les interventions relevant des questions d'ordre administratives, de l'accès et du maintien dans un logement, restent les axes de travail prioritaires et le point de départ de notre accompagnement.

Etrangement, la part de notre public ayant à faire à la justice est en recul en 2017 dans la part des personnes accompagnées par le service RSA alors qu'il est en nette augmentation dans le cadre des prises en charge de l'atelier passerelle. Peut-être est-ce en raison d'un lien restant à créer entre notre service et les services pénitentiaires pour faciliter les démarches à la sortie d'incarcération : besoins de domiciliation et d'accompagnement social à lier avec les impératifs socio-judiciaires et les problématiques qui y sont attachées, que ce soit en termes d'hébergement et/ou d'accès aux droits.

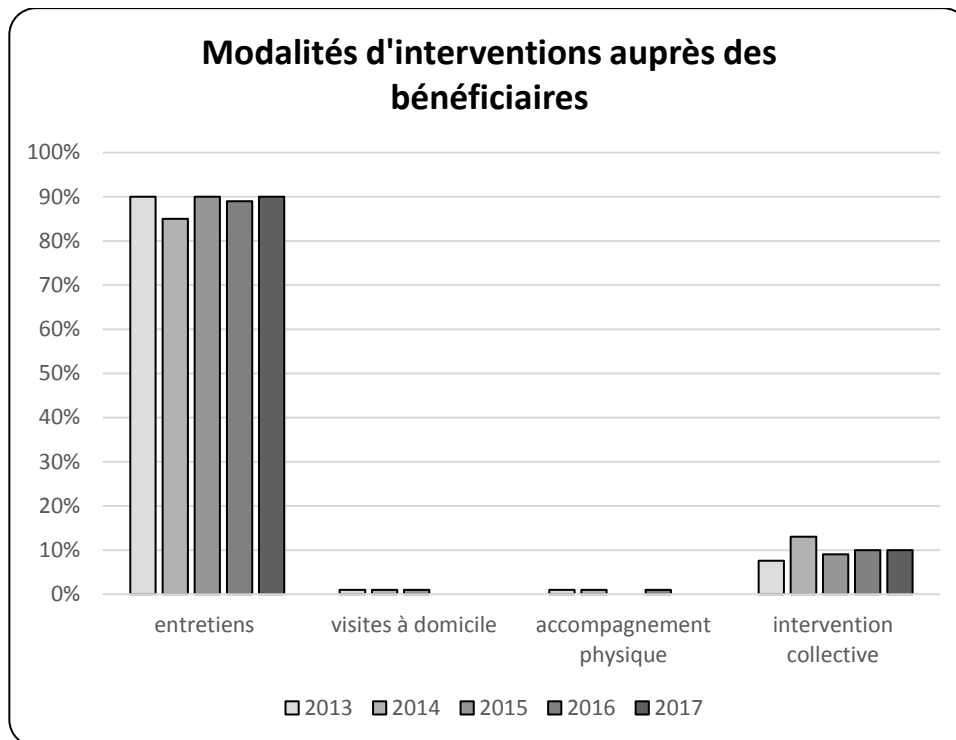
La dimension de la santé reste aussi une question importante dans l'accompagnement social réalisé. La mise en place de soins et l'inscription des bénéficiaires dans la réalisation de ceux-ci est plus problématique que la résolution des difficultés d'accès aux droits à la santé. On retiendra globalement en 2017 la poursuite de la dégradation de l'état de santé des bénéficiaires accompagnés. Le retour en force des situations de poly-toxicomanie ainsi que l'augmentation des situations de personnes en souffrance psychique voire de plus en plus psychiatriques est un élément marquant de l'évolution des publics au cours de l'année. Or le soin reste une question et une action préalables à d'autres démarches comme celle de l'emploi.

La plupart des personnes a bien en tête la nécessité de travailler pour améliorer sa condition/situation (financière et sociale) mais un écart demeure entre cette volonté et la possibilité d'agir sur la question de l'emploi. Cela est difficile lorsqu'on est à la rue et dans l'impossibilité de pouvoir se projeter au-delà de la résolution immédiate des questions d'ordre alimentaire ou de la mise à l'abri. Sans compter qu'à cette problématique vient généralement s'ajouter celle de la santé qui va repousser une possible « employabilité » à bien plus tard ou à placer la question de l'emploi à un plan très secondaire.

Par ailleurs, certaines personnes voulant travailler sont freinées du fait d'une restriction sur leur capacité au travail. Nous constatons que de moins en moins de personnes obtiennent une Allocation Adulte Handicapé alors que les Reconnaissances Qualité de Travailleur Handicapé augmentent sans pouvoir permettre à leurs bénéficiaires d'accéder à des emplois adaptés. Cette situation a pour effet une stagnation dans le dispositif RSA d'un certain nombre de bénéficiaires ainsi qu'une augmentation du nombre de suivis en service spécialisé type CAP Emploi ou par Route Nouvelle Alsace, OVALIE. Les parcours socio-professionnels s'en trouvent du coup complexifiés.

Pour ce qui est de l'accès à une mise à l'abri, à un hébergement d'insertion ou à un logement plus classique, un important travail est mené mais il donne surtout des résultats en termes de solutions d'hébergement trouvées par le biais du SIAO. L'accès au droit commun et au logement classique se réduit en effet à « peu de chagrin » et est de plus en plus difficile pour notre public. Nous n'instruisons plus qu'un nombre dérisoire de FSL Accès et lorsque nous le faisons, c'est davantage pour concrétiser une entrée en résidence ADOMA ou dans le parc privé. Le parc social HLM ne s'ouvre pas vraiment, quand bien même, malgré tout, comparé à 2016, nous constatons une légère amélioration dans l'accès au logement classique, en parc social ou privé.

La stagnation des problèmes d'illettrisme et d'analphabétisme peut s'expliquer par l'augmentation sensible de la part des personnes réfugiées et du nombre de personnes sans diplôme ou qui n'ont été que peu scolarisées. Face à cela, nous avons tenté fin d'année 2017 d'initier ou de relancer deux types d'actions collectives : l'une bénévole, à travers la mise en place de cours de français en savoir de base, et l'autre, de « valorisation », via notamment l'actualisation d'ateliers de cuisine.



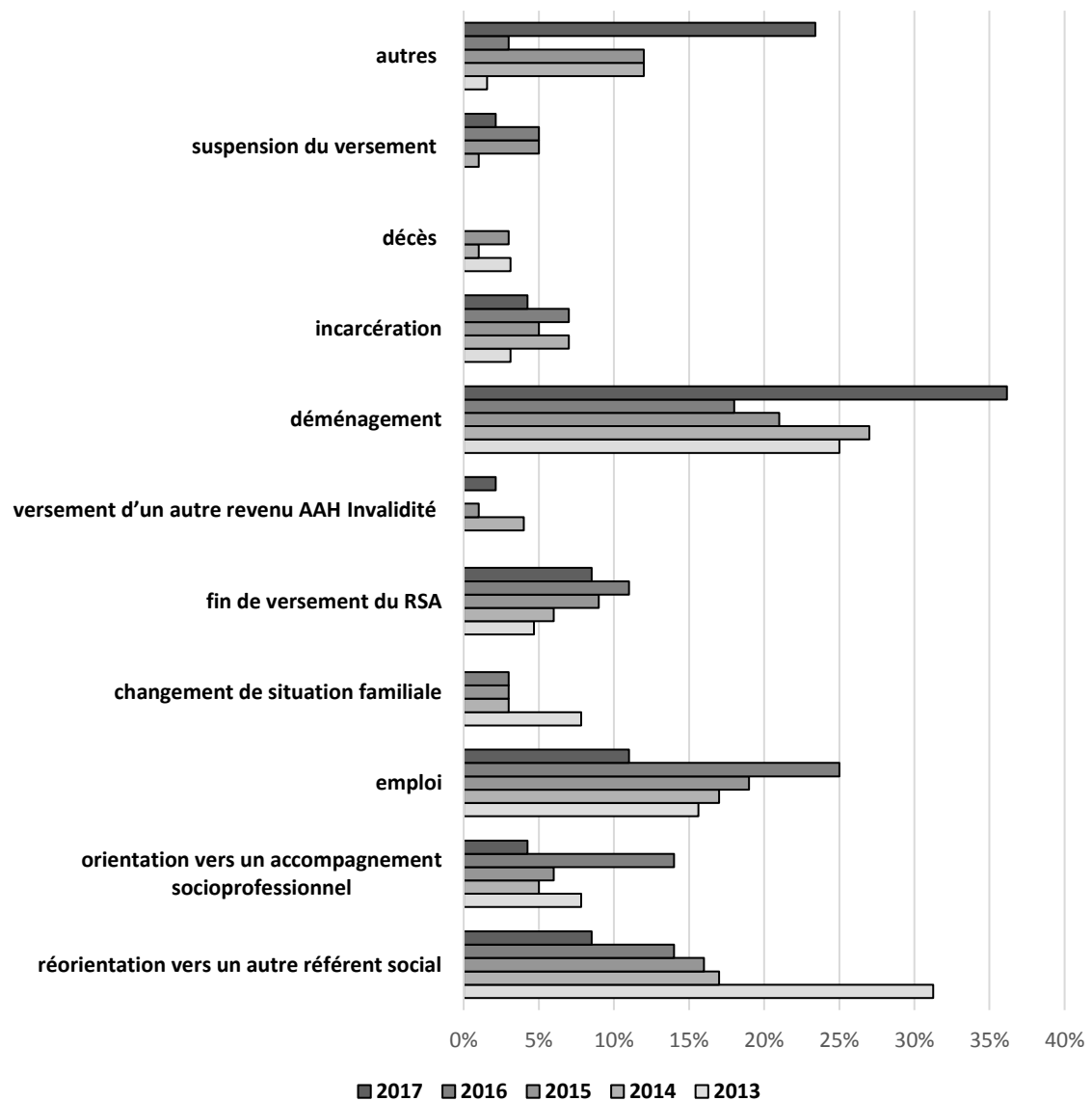
	2013	2014	2015	2016	2017
entretiens	90%	85%	90%	89%	90%
visites à domicile	1%	1%	1%	0%	0%
accompagnement physique	1%	1%	0%	1%	0%
intervention collective	8%	13%	9%	10%	10%
	100%	100%	100%	100%	100%

Notre intervention se fait principalement dans le cadre de rendez-vous individuels en face à face. Si cela tient à nos missions spécifiques (contractualisation individuelle et formalisation volontaire et investie du projet personnalisé de chaque bénéficiaire), nous tentons malgré tout d'ouvrir ce mode d'accompagnement duel, nécessaire et incontournable, à une approche en petits groupes au travers d'ateliers de valorisation, qui en sont encore à leur phase de réajustement et de remaniement.

L'intention de ces ateliers est de permettre aux bénéficiaires participants d'entrer dans un rapport d'échange renouvelé, débarrassé des impératifs administratifs du dispositif, afin de se présenter différemment aux autres (référents et autres bénéficiaires) en valorisant ses capacités personnelles ou singulières et mettre en lumière (ou faire émerger) ses qualités et ses potentiels. Pour les référents comme pour les bénéficiaires, c'est un temps différent où une relation plus informelle mais plus spontanée permet de relever des atouts ainsi que des freins, de mieux les cerner et de trouver des leviers possibles qui n'auraient pas été identifiés dans le cadre des accompagnements en face à face.

L'accompagnement physique reste toujours très minoritaire et presque inexistant. C'est une modalité d'intervention complexe dans sa réalisation puisqu'elle demande du temps que nous n'avons plus aujourd'hui au regard des objectifs chiffrés par le cahier des charges départemental de l'accompagnement RSA.

Motifs de sortie des bénéficiaires accompagnés



	2013	2014	2015	2016	2017
réorientation vers un autre référent social	31%	17%	16%	14%	9%
orientation vers un accompagnement socioprofessionnel	8%	5%	6%	14%	4%
emploi	16%	17%	19%	25%	11%
changement de situation familiale	8%	3%	3%	3%	0%
fin de versement du RSA	5%	6%	9%	11%	9%
versement d'un autre revenu AAH Invalidité	0%	4%	1%	0%	2%
déménagement	25%	27%	21%	18%	36%
incarcération	3%	7%	5%	7%	4%
décès	3%	1%	3%	0%	0%
suspension du versement	0%	1%	5%	5%	2%
autres	2%	12%	12%	3%	23%
	100%	100%	100%	100%	100%

Le motif principal de sortie 2017 est le déménagement. Il a doublé en une année. A première vue, nous pourrions penser que cela est plutôt une bonne nouvelle. Toutefois, les chiffres sont à nuancer. Si pour certains bénéficiaires, il s'agit effectivement d'une entrée en logement ou en hébergement, pour d'autres il s'agit en réalité d'un départ de Strasbourg, sans évolution de leur situation. On remarque un va et vient important des bénéficiaires qui arrivent et qui quittent la ville en seulement quelques mois. Puis reviennent parfois quelques temps après dans une situation similaire ou inchangée, voire dégradée.

Nous n'avons plus de nouvelle de la personne qui a « décroché » ou n'a pas su « accrocher » à un accompagnement ou donner un sens à son suivi. Lorsque l'adhésion ou l'investissement de la personne fait défaut, c'est souvent le résultat d'un fonctionnement ancré depuis des années et en rapport avec une forme d'errance - mouvance et/ou de parcours justice.

Le motif « autres » a également augmenté de manière considérable cette année. On y retrouve un nombre important d'abandon c'est-à-dire de bénéficiaires ne donnant plus de signe de vie pendant une période supérieure à trois mois provoquant ainsi une fermeture de leur domiciliation postale. Très souvent, cette fermeture se conclut, peu de temps après, par une sortie de l'accompagnement social.

De nombreuses personnes accompagnées cette année nous ont fait part d'un accès à un emploi durant cette période, mais de façon plutôt ponctuelle en raison d'une majorité d'opportunités en intérim. Les CDI sont quasi inexistant et les CDD encore trop rares pour nos publics. Pour ce qui est de l'emploi en intérim, les missions trouvées restent plutôt courtes même si parfois celles-ci sont renouvelées.

Parmi tous ces accès à l'emploi, les secteurs recruteurs principaux sont ceux du bâtiment, de la surveillance, du commerce – la grande distribution (ELS, magasinier), les services de portage (journaux) ou encore la restauration (extras). Ces activités restent néanmoins trop variables et aléatoires, en termes de rémunération comme de durée, pour favoriser une réelle stabilisation des situations à moyen ou à long terme, parce que cela induit des fluctuations de revenus trop importantes (re-calcul et variation du montant des prestations sociales en corrélation avec les revenus moyens perçus sur le trimestre).

Quelques-unes de ces personnes sont sorties du dispositif RSA ou sont sur le point de l'être. C'est un résultat qui reste à relativiser car la majorité de ces sorties aboutissent en fait à une ouverture de droits au chômage et le risque d'un retour différé au RSA est grand. Les sorties RSA durables s'avèrent donc très limitées.

4. Points remarquables de l'année

Des modalités de travail avec les partenaires externes qui s'améliorent mais un système « technico-bureaucratique dématérialisé » qui se complexifie

Nous observons en 2017 une nette amélioration du travail avec le SIAO à travers les liens téléphoniques et les discussions qui ont pu avoir lieu ces derniers mois autour de situations communes, en plus des échanges mails habituels. Sans doute cela a-t-il contribué à une meilleure connaissance entre services et des situations avec davantage de propositions d'orientation en termes d'hébergement et d'accès.

Mais pour ce qui est d'éviter par exemple une radiation Pôle Emploi ou d'accompagner les personnes dans une mise à jour de droits sociaux ou de droits santé ou toutes autres démarches, celles-ci s'avèrent longues et fastidieuses pour les deux parties : bénéficiaire comme travailleur social. Nous veillons donc plus particulièrement à ne pas perdre le lien avec les personnes qui se découragent rapidement et qui souvent n'y croient plus ou sont en colère de par leur situation.

De plus, notre public dans sa grande majorité est très souvent en difficulté avec l'écrit. Quelques-uns sont même en situation d'illettrisme. De fait, lorsqu'il s'agit de réaliser les démarches administratives, les personnes sont souvent « dépassées » par leur situation.

Ces personnes ne sont pas aidées avec la démultiplication des contrôles de situations par la CAF et/ou du Conseil départemental du Bas-Rhin. Très souvent face aux différents papiers à fournir et/ou ne comprenant pas toujours l'importance de répondre, ils préfèrent parfois baisser les bras et/ou laisser le courrier sans réponse jusqu'à arriver – pour certains – à une suspension/radiation de leur droit au RSA.

Par ailleurs, on constate également une prépondérance de l'outil informatique dans les formalités administratives (dématérialisées) qui sont devenues incontournables. Les bénéficiaires ne savent pas toujours comment s'y prendre ou craignent de faire une erreur. Ce qui nécessite plus que jamais de la part des référents, pédagogie, patience, appui et explications renouvelées des formalités à accomplir. Et de faire un rappel au cadre et à la loi. Nous faisons ainsi régulièrement le lien avec les administrations et temporisons autant que possible les « humeurs » comme le découragement fréquent des personnes dans ce genre de situations.

Un début de réponse mobilisé dans la maîtrise du Français

Pour ce qui est des problèmes de français et la part des personnes pour qui la communication et les échanges en français sont difficiles - voire très limités-, nous avons pu apporter un début de réponse grâce à la constitution de plusieurs groupes de FLE et d'un groupe de français savoir de base, rendue possible par la mobilisation d'un groupe de cinq bénévoles. Qu'ils en soient ici vivement remerciés.

L'apprentissage par groupes de niveaux a ainsi pu démarrer fin 2017 avec des publics russophones et des réfugiés de l'Afrique de l'Est. Ce qui, à terme, devrait aider à une communication susceptible d'être comprise (difficulté de traduction, conversation malaisée préjudiciable à l'information, à notre travail éducatif mais aussi difficultés pour expliquer et pour se comprendre).

Cette problématique du barrage de la langue n'est pas qu'une question de FLE puisque s'ajoute un travail d'explication du système français, des démarches et des rouages administratifs. C'est un travail de longue haleine d'aide et d'accompagnement à la compréhension bien plus vaste que la simple barrière de la langue ou d'obstacle d'accès aux droits.

Une réflexion sur le redéploiement de l'offre de service

Face à tous ces changements structurels et à ces évolutions du public, nous avons repensé notre manière de faire et avons effectué tout un travail de redéfinition de nos actions avec une réflexion sur le redéploiement de notre offre de services.

Dans cette idée, nous avons établi un diagnostic interservices, approfondi et partagé, sur le site gare de l'association. Initié dans la poursuite du Cafdes de Dominique Metz et du Caferuis suivi par Aurélie Brentcheneff, le travail mis en œuvre, porté par des équipes remotivées qui retrouvent sens à leur travail et à leurs missions et au bénéfice des personnes accompagnées, commence à produire ses premiers résultats encourageants.

Néanmoins ce travail doit être encouragé et soutenu dans le temps. Cela suppose alors la mobilisation de certaines ressources qui font aujourd'hui défaut en matière d'encadrement intermédiaire.

Ce travail de redimensionnement de l'offre de service et d'adaptation à la prise en charge de besoins et de publics qui ont évolué nécessite aujourd'hui un soutien renforcé mais indispensable de la part des pouvoirs publics.

Car contrairement aux autres associations du secteur, nous souffrons aujourd'hui à Antenne d'un déficit important d'encadrement intermédiaire, qui est pourtant un pivot central dans la réussite de la mise en œuvre des politiques publiques qui visent à l'insertion-inclusion des publics fragiles.

Ce déficit dans la ligne managériale déjà pointé par certains de nos financeurs n'a pas encore pu obtenir de réponse en raison du non-financement d'un poste de chef de service qui serait nécessaire à l'encadrement des missions et du déroulé des actions des services du Centre d'Accueil. Aussi, si notre responsabilité est engagée au regard des missions confiées, celle des pouvoirs publics est aujourd'hui interpellée au regard des moyens alloués.

Nous formulons le vœu de pouvoir avancer et aboutir sur cette question avec nos partenaires financiers au cours de l'année 2018. Au-delà d'une question d'équité de traitement pour notre association, un fort enjeu d'amélioration des réponses portées et à apporter dans le cadre de notre partenariat est à l'œuvre.

Une mission complétée par un travail rendu obligatoire par la loi, mais pas nécessairement reconnu ...

Dans le cadre de la réorganisation du cadre de travail lié au dispositif RSA, un aménagement a été mis en place, à savoir des permanences pour les demandes et les renouvellements de domiciliation postale. Ce travail de pré accueil du public nous permet de faire le point avec les personnes et de leur préciser le cadre de la domiciliation postale mais également du suivi RSA. Nous les informons sur le cadre de nos missions et interventions suivant un règlement intérieur à respecter.

Si ce système de permanences hebdomadaires est un système qui présente l'avantage d'établir un premier contact et une première attache avec le public, c'est aussi un système qui va mobiliser un temps non négligeable d'accueil mais aussi nécessiter un temps de traitement des demandes par les référents sociaux en charge de la permanence. Ainsi nous recevons régulièrement des personnes en demande de domiciliation postale à qui nous donnons une réponse dans un délai de 10 à 15 jours. Elles savent qu'en s'inscrivant à Antenne ce n'est pas « juste avoir une adresse » : c'est en toute connaissance de cause adhérer à un service domiciliaire pour bénéficiaires du RSA dans le cadre d'un accompagnement RSA spécifique avec un règlement intérieur, des droits et des devoirs liés au RSA à respecter. C'est une manière concrète d'interroger, dès le départ, les personnes sur leur possibilité d'engagement et la recherche très claire de leur adhésion à un accompagnement. Malheureusement, ce travail n'est pas pris en compte (dans le cadre des objectifs chiffrés fixés par le cahier des charges de l'accompagnement RSA) par les instances qui nous ont missionnés alors qu'un réel travail est effectué, avant, pendant et après la permanence de pré admission.

Parmi les personnes reçues lors de ces permanences, nous effectuons en effet diverses choses, de l'ordre de l'information, de la communication, mais aussi en termes de relais, d'orientation ou d'aides ponctuelles. De plus, pour un certain nombre, ces interventions ne s'intégreront jamais dans aucun suivi ou accompagnement si nous ne donnons pas suite à la demande initiale : la personne n'ouvre pas la domiciliation postale et par conséquent ne bénéficie d'aucun suivi social au sein de l'association, soit parce que la personne n'obtiendra pas le RSA mais d'autres revenus, soit parce qu'elle trouvera une autre solution (adresse chez un tiers) ou qu'elle ne se manifesterá plus chez nous, abandonnant toute démarche. C'est autant de personnes non comptabilisables en accompagnement pour qui un travail a été réellement effectué et qui reste, malgré tout, un service rendu mais non pris en compte.

Un renforcement du réseau partenarial santé

Un autre point remarquable cette année est que nous avons continué les rencontres avec divers partenaires (avec des CMS, les équipes infirmiers et de santé de la ville, le PAS, etc.) , sommes allées visiter des établissements et des structures, avons rencontré d'autres référents de parcours, participé à des réunions (Opaline, séances du CODELICO, séquences d'information ou de formations diverses) ou à des entretiens d'admission en hébergement d'insertion ou de synthèse pour le passage de relais et un changement de référent RSA, etc..

Nous avons aussi réalisé un rapprochement avec les équipes médicales que sont les infirmiers attachés aux HUS et/ou à l'Eurométropole de Strasbourg. Et pour ce faire, nous avons dégagé des temps informels comme plus formels de réunions et d'échanges, sur la thématique santé ou autour de situations particulières. Le lien créé et à entretenir avec ces équipes de santé spécialisées en précarité nous aide et nous soutient dans la compréhension et le traitement de ces situations au long cours. Suite à cela, nous avons davantage essayé d'orienter les personnes vers les infirmiers de la ville lors de leurs permanences en foyers (Remparts, Fritz Kiener). En effet, pour faire levier face à la prépondérance des difficultés sanitaires rencontrées par le public, ces échanges restent indissociables de notre démarche de « prise en compte » de la personne, au sens du « prendre soin » de façon générale.

La relation aux bénéficiaires : une approche renouvelée à travers des ateliers de valorisation sociale

Notre but reste d'actualiser les informations et de renouveler les liens partenariaux mais aussi d'enrichir le débat et la réflexion. De cette façon, nous continuons un travail pour parvenir à réorienter, à diversifier ou à remanier nos interventions comme notre manière de rentrer dans certaines questions récurrentes : celle ayant en particulier trait à la difficulté d'accrocher un public mouvant et en perte de repères comme de lien social, celle portant sur la place des « usagers des services sociaux » et les engagements pouvant être pris par le public des bénéficiaires du RSA, sous toutes les formes, que ce soit dans le cadre de leur accompagnement individuel et/ou collectif, à l'interne comme à l'externe et toujours dans une démarche au maximum volontaire et personnelle, assez tôt dans leur parcours et tout au long de celui-ci.

C'est une des raisons pour lesquelles enfin, nous avons aussi reprogrammé quelques ateliers abordant des thématiques favorisant le lien social à travers la cuisine et l'alimentation depuis septembre dernier. Nous essayerons de faire évoluer en 2018 ces ateliers de valorisation sur d'autres thématiques et actions, d'information entre autres, pour orienter plus facilement les personnes vers des activités sportives, de loisir ou liées au bien-être, par exemple.

Les objectifs généraux de ces ateliers sont de favoriser une autre dynamique que le travail mené classiquement en entretien individuel derrière un bureau afin de travailler sur le lien social par la mise en place de séquences par petits groupes, associant les personnes et nécessitant leur implication – participation. Faire émerger un positionnement autre que dans le cadre classique et formel d'un accompagnement à l'insertion sociale et/ou professionnelle pour prévenir et limiter les ruptures de tous ordres, de parcours en particulier, dans les suivis sociaux ou socio-professionnels. Ces ateliers semblent redonner confiance aux premiers participants qui y trouvent, semble-t-il, une certaine satisfaction au vu des premiers retours qui nous ont été faits.

D'où cette demande cruciale : laisser du temps à la relation d'accompagnement et à sa réalisation pour que le dialogue et la confiance se nouent, que les projets émergent et que les démarches se fassent constructivement et pas à pas, avec l'accord, le soutien et l'implication des personnes aussi bien dans la phase de réflexion que d'action.

5. Le mot de la psy ...

L'équipe du service RSA ainsi que l'équipe de l'atelier passerelle ont eu beaucoup de mérite pour réaliser la mission qui leur était assigné dans les conditions de travail de l'année 2017.

En effet, les incertitudes grandissantes concernant la pérennité des postes des accueillants du Bureau d'Accueil, a eu un impact sur la qualité du travail et sur l'ambiance générale de travail. Il faut rappeler que sans l'action du Bureau d'Accueil, les missions du service RSA et de l'atelier passerelle deviennent difficilement gérables. Les actions de chacun de ces services sont interdépendantes les unes des autres. Modifiez un élément et c'est tout l'ensemble qui s'en trouve impacté. Or 2017 avec les changements liés à la question des contrats aidés (postes qui composent l'équipe du Bureau d'Accueil) est venu profondément modifier ce fragile équilibre alors même qu'il est le premier maillon qui permet de retisser le lien avec les personnes en rupture du lien !

Il est plus que paradoxal de demander à des équipes d'agir sur les questions de précarités que connaissent les publics accompagnés, alors qu'elles-mêmes sont mises en situation de précarité au regard du cadre d'intervention des missions assignées par les autorités publiques.

Le renouvellement fréquent de l'équipe de l'accueil et du secrétariat de l'atelier passerelle a un impact sur la qualité du travail puisqu'à chaque changement imposé de personne sur ces postes en contrat aidés, il nous a fallu tout reprendre en termes de formation des nouveaux salariés sur la mission. C'est une perte de temps qui s'est aussi faite au détriment des bénéficiaires accompagnés. Cela participe également à l'usure professionnelle.

Il nous paraît essentiel et même fondamental au regard de la prévention des risques psycho-sociaux, que les pouvoirs publics prennent aujourd'hui en compte cette situation intenable qui met à mal tant la qualité de service proposée aux usagers, que les équipes qui se retrouvent en situation de souffrance au travail par manque de moyens humains.

En 2017, les équipes ont eu à travailler avec la complexité des situations et des personnalités des personnes accompagnées. Si l'objectif vise l'autonomie des personnes, les moyens d'y arriver se réduisent au regard de la perte de temps considérable liée aux nouvelles contraintes administratives en lien avec les notions de dématérialisation des dossiers mais également des relations. Il faudra bien le dire à un moment donné : ça ne marche pas ! Ça ne produit rien ! Si ce n'est plus de complexité et de découragement pour toutes les parties prenantes ! Alors qu'il nous faut déjà travailler avec les demandes des bénéficiaires parfois décalées par rapport à la réalité en début de parcours, nous devons en plus aujourd'hui inscrire nos actions dans un cadre producteur de gaspillage d'énergie en somme, énergie qu'ils pourraient mettre à un autre endroit comme trouver des idées pour améliorer le parcours d'insertion de chacun et favoriser l'accès et le maintien dans le logement par exemple.

En ce qui concerne ceux qui sont à la rue depuis des années, il serait probablement plus pertinent de procéder par étape en travaillant la question de ce qu'ils imaginent de la vie dans un logement, la prise de conscience des coûts qu'il engendre... Quoi qu'il en soit, chaque personne est différente, avec son histoire qui lui est propre, et par définition, ce qui conviendra à l'un sera totalement inapproprié pour l'autre. Nous ne pouvons balayer la singularité des personnes que nous rencontrons en standardisant le domaine du social. Évidemment, nous pouvons avoir une ligne directrice, un axe de travail, des principes et des valeurs, mais cela ne doit pas nous empêcher d'adapter la prise en charge des bénéficiaires du RSA. D'ailleurs on nous demande des projets personnalisés pour ensuite parler du logement d'abord ; n'est-ce pas totalement contradictoire ?

Nous avons pu constater une diminution de l'accès au centre d'hébergement d'urgence. Sûrement du fait que les conditions sont refusées par les bénéficiaires, tout comme la manière d'y accéder. Les gens veulent tout, tout de suite, en l'occurrence un appartement à l'endroit de leur choix, un CDI... cela indique quelque chose

de leur rapport au temps, à la frustration. Il est difficile d'accepter d'être dans une telle situation, avec la question de l'identité que cela suppose. Nous vivons dans une société de l'immédiateté et de l'image. Nombreux sont ceux qui pensent que s'ils ne travaillent pas, n'ont pas d'argent, ils n'existent pas. Dans cette société de consommation qu'est la nôtre on ne peut s'étonner que leur priorité se situe dans l'avoire. Il est important de leur rappeler qu'ils ne se définissent pas par ce qu'ils ont mais par ce qu'ils sont. Cela engendre tout un travail à ce niveau, pas si simple de savoir ce que l'on est lorsque l'on est réduit au néant. Il s'agit alors de faire émerger quelque chose de plus profond que le seul paraître !

De nombreuses personnes accompagnées sont « cassées » par la vie avec d'importants problèmes de santé physique ou des pathologies psychiatriques plus ou moins lourdes. A ce propos, Nous observons de plus en plus fréquemment des cas relevant de la psychiatrie, souvent avec délires paranoïaques et sentiment de persécution. Nous nous sommes alors rapprochés de l'équipe mobile santé précarité de l'Eurométropole afin d'échanger sur nos pratiques ainsi que pour relayer certaines informations préoccupantes aux maraudes qui sont peut-être parfois plus à même d'approcher les plus isolés et de leur apporter une aide.

La possibilité d'échanger sur nos pratiques est primordiale. C'est pourquoi nous poursuivons nos groupes de reprise des pratiques afin que les référents puissent exprimer leurs difficultés, réfléchir ensemble à la manière dont nous pouvons gérer certaines situations délicates. Néanmoins ces questions sont très souvent abordées de manière informelle lors de pauses ou encore dans des cas particuliers si cela est possible, le problème est traité au moment où il se présente. Il n'est pas toujours évident pour les référents de se retrouver face à leurs limites. Il est important de remettre les choses à leur place, nous avons un certain nombre d'outil à disposition, nous pouvons accompagner et soutenir les usagers mais la manière dont il s'en saisisse ainsi que les difficultés rencontrées ne nous appartiennent pas. Quant aux manifestations agressives voire violentes, elles semblent moins fréquentes et lorsqu'elles se présentent, nous réfléchissons à ce qui a pu l'amener et à la manière dont nous pouvons réagir et revenir à une communication apaisée.

En ce qui concerne la prise en charge psychologique individuelle, en 2017 sur 25 personnes ont été accompagnées. Concernant les problématiques rencontrées, elles sont diversifiées puisque chaque personne est toute singulière et a sa propre histoire. Néanmoins, celles qui ressortent le plus sont celles de l'exclusion et du passé judiciaire, avec l'impact du regard de la société sur eux, sur leur propre image de soi, leur confiance en eux. Nombreux sont ceux qui se sentent accablés par leur situation et n'arrivent pas à se décaler de leur perception négative qui les enferme, les immobilise. Le travail de la psychologue est alors de permettre à la personne de voir à quel endroit elle peut bouger, travailler sur ce qui la bloque dans ce schéma de répétition de ce qui n'a pas été réglé de leurs souffrances passées.

L'équipe pluridisciplinaire d'Antenne nous permet de prendre en compte les bénéficiaires dans leur globalité. Nous avons l'exemple de M. A pour lequel nous avons réalisé un travail d'équipe dans ses dimensions sociales, professionnelles mais aussi psychologiques. Et cela a été tout à fait pertinent puisque toutes ses difficultés étaient imbriquées les unes dans les autres. En effet, tout était bloqué, il s'agissait de faire un état des lieux pour bien cerner les freins à une remise en mouvement de la personne qui était totalement bloquée par une position de victime, qui était dans la redondance de sa problématique de non reconnaissance, de rejet... ne lui permettant pas de se rendre à nouveau acteur de sa vie. En lui faisant une offre d'écoute, il a pu exprimer tout cela et surtout se sentir entendu aboutissant progressivement à une prise de recul, une autre perception des choses ouvrant à des possibles. Cela l'a alors mis en mouvement en concomitance avec les autres aspects de son parcours au niveau de l'emploi et de sa situation sociale.

Enfin, la psychologue a également animé 10 groupes de parole, « Et le moral dans tout ça ? », dans le cadre de l'atelier passerelle. Ces groupes étant majoritairement composés de sortants de prison, il est intéressant de permettre à certains d'entre eux une prise de conscience de l'impact de leur psychisme sur leur vie actuelle. En effet, le passé laisse des traces, non seulement au niveau émotionnel mais aussi dans la mise en place de schéma que l'on répète sans cesse parce que nous n'avons pas exprimé les émotions en question.

Nos perceptions de nos situations sont souvent réduites et il s'agit d'opérer une certaine ouverture à d'autres lectures, et donc à d'autres possibles. On peut ainsi passer d'une situation où l'on se sent bloqué, impuissant, à une situation où l'on voit clairement à quel endroit nous avons encore un pouvoir d'action. Ils sont donc amenés à réfléchir à la manière dont ils peuvent agir en arrêtant de perdre de l'énergie à résister à ce qu'ils ne peuvent changer. L'acceptation de leur contrainte en est le premier pas.

Nous pouvons bien nous douter qu'il n'est pas évident de faire un tel travail avec des personnes qui se trouvent dans l'obligation de venir. Il est d'usage de leur rappeler qu'ils sont en effet obligés de se rendre à cet atelier, néanmoins rien ne les oblige à parler. La plupart du temps, ce simple énoncé suffit à assouplir les résistances et ouvrir un espace de parole libre leur permettant d'exprimer quelque chose de la difficulté de leur situation. Cela peut être lié aux traces laissées par l'incarcération notamment par la perte de liberté, mais aussi à la sortie où certains se sentent « lâchés », notamment lorsque la famille et/ou les amis font défauts.

Finalement, quelques un de ces participants, et même parfois les plus réfractaires de prime abord, s'en sont vraiment saisis. Ces groupes ont même pu donner lieu à une amorce d'un travail sur soi plus approfondi avec la psychologue en individuel pour certains.

La prise en compte de la dimension psychologique est un véritable atout pour l'association Antenne, cela permet une approche holistique de la personne en travaillant à différents niveaux (social, professionnel, psychologique) et ainsi favoriser son parcours d'insertion.

III. L'ATELIER PASSERELLE INFORM'ACTION

Membres de l'équipe en 2017 :

Référents :

- Véronique DE SA ROSAS
- Aurélie BRENTCHENEFF

Agent administratif :

- Angélique CONDINA jusqu'au 27/09/2017
- Samantha KLEINHANS à partir du 25/09/2017

Agent d'entretien :

- Tamaz AIDOEV

A. Présentation et analyse de l'activité en 2017

1. Bilan global de l'opération

Toute nouvelle personne débute son parcours par un entretien d'accueil permettant de faire émerger les premiers éléments du diagnostic de la situation. Cet entretien vise aussi à présenter l'association Antenne, ses services et les possibilités qu'aura la personne à bénéficier des autres services de la structure, tels que les ateliers collectifs, l'accompagnement psychologique, les ateliers internet. A l'issue de cet entretien, chaque personne doit pouvoir se situer dans la palette des services d'Antenne.

Le volet accompagnement individuel de l'opération :

A la suite de l'entretien d'accueil, l'accompagnement emploi commence par un diagnostic plus approfondi de la situation. La référente emploi mesure l'écart qu'il y a entre le positionnement qu'adopte la personne dans ses démarches et l'objectif professionnel qu'elle se fixe. Ce décalage est ensuite reformulé et traduit en une proposition d'accompagnement. La finalité de l'accompagnement renforcé étant bien entendu de réduire au maximum ce décalage tout en permettant aux personnes accompagnées de s'approprier de nouvelles ressources, de nouveaux réflexes amenant à un positionnement changé et durable.

Chaque personne accompagnée se voit ensuite proposer des entretiens de suivi au cours desquels le plan d'accompagnement personnalisé sera travaillé. La régularité des entretiens de suivi se décide en fonction des attentes et des motivations des personnes. Les accompagnements se construisent dans une logique de progression où chaque étape du parcours est capitalisée et valorisée. L'inscription de la personne dans le dispositif est matérialisée par la signature au fur et à mesure des rendez-vous de l'Attestation d'accompagnement. Cet accord vise à respecter les engagements fixés d'un entretien à l'autre.

Mode de recrutement des participants

En interne : ce sont les services R.S.A. et Bureau d'accueil qui nous orientent les bénéficiaires dès lors qu'ils relèvent une demande ou un problème d'accès à l'emploi à accompagner de manière individualisée. Ces orientations sont gérées par la secrétaire administrative de l'opération en charge de collecter les éléments d'éligibilité des participants.

Les orientations spontanées : concernent les personnes qui se présentent dans les locaux affectés à l'opération. La présence depuis 2017 d'une secrétaire administrative permet de proposer un accueil adapté aux demandes.

Enfin, le troisième et dernier mode de recrutement sont les orientations des partenaires extérieurs.

Le volet collectif de l'opération :

Il s'agit d'ateliers de remobilisation mensuels sur les thèmes de l'emploi, du logement et de la santé. Les groupes sont composés de dix personnes maximum. Le partage des connaissances et des ressources de chacun y est encouragé.

Mode de recrutement des participants

Le mode de recrutement des participants s'opère via un planning mensuel qui est affiché dans les locaux de notre association à destination des personnes accompagnées par nos services et qui est également envoyé à tous les partenaires locaux par mail accompagné d'une fiche d'orientation à remplir par le référent. Le planning est également consultable sur le blog de l'association et diffusé dans l'outil Sharecan de la Ville de Strasbourg.

Suivi de l'opération en temps utile

Afin de collecter en temps utile les éléments statistiques de l'Atelier Passerelle un tableau de suivi est tenu à jour par la secrétaire administrative (le PONAT – acronyme de Programme Opérationnel National du FSE). Ils rassemblent les éléments liés à la typologie du public accompagné, aux résultats enregistrés sur la période d'exécution et enfin, aux heures de travail effectuées ou au nombre d'ateliers réalisés. Ce même outil est également saisi en ligne sur Ma démarche FSE, au fil des entrées des nouveaux participants. En parallèle, l'équipe renseigne deux autres outils statistiques spécifiques au public que sont ceux du SPIP du Bas-Rhin et du Conseil Départemental du Bas-Rhin.

2. Les modalités d'exécution des différentes phases de l'opération :

Les chiffres clés de l'année :

- **98 personnes ont bénéficié des services de l'Atelier Passerelle Inform'Action – Accompagnement Collectif et Individuel Renforcé vers l'Emploi en 2017.**
- **47 participants ont bénéficié de l'accompagnement collectif**
- **205 ateliers programmés**
- **69 participants ont bénéficié de l'accompagnement individuel**
- **18 participants ont bénéficié de l'individuel et du collectif**

Pour l'accompagnement individuel :

Ce service propose à des personnes en situation d'exclusion un accompagnement adapté pour :

- D'une part construire un projet professionnel réaliste tenant compte des opportunités du marché de l'emploi ;
- D'autre part, assurer un soutien dans toutes les étapes de parcours ;

En termes de contenu, les entretiens font appel à des techniques d'accompagnement telles que l'ADVP. La palette des références théoriques et des outils mobilisés est large et il s'agit pour la référente emploi de choisir le support adapté à chaque personne accompagnée.

Pour l'accompagnement collectif :

Avec un programme pédagogique réactualisé en 2017 et adapté aux difficultés repérées auprès du public, l'Accompagnement collectif d'une durée d'un mois, vise la remobilisation d'un public éloigné de l'emploi. Une session par jour durant un mois permet de construire un parcours solide et remobilisant pour les personnes. De plus, le travail en commun et l'entraide entre les participants sont la clé d'un parcours réussi.

Une première rencontre avec la conseillère emploi pendant les sessions permet d'acter la mise en place d'un accompagnement individualisé lié à la recherche active d'emploi ou de formation. Par ailleurs, en dehors des sessions collectives, il est possible de rencontrer l'animatrice des ateliers collectifs afin de consolider le parcours mis en place et d'évoquer des questions d'ordre plus général (dettes, problèmes familiaux, soutien et lien social, ...).

Les objectifs des ateliers collectifs :

- Renforcer les outils à la disposition des opérateurs en charge de la mobilisation des allocataires du RSA et/ou sortants de prison et de leur insertion professionnelle.
- Intensifier la remobilisation des allocataires du RSA et/ou sortants de prison, en vue de leur insertion professionnelle.
- Permettre la construction de réponses « sur mesure » et réactives face aux besoins des allocataires du RSA et/ou sortants de prison, ainsi que des opérateurs chargés de leur accompagnement social et professionnel.

La réponse mise en œuvre par Antenne consiste à proposer aux bénéficiaires du RSA et/ou personnes suivies par le S.P.I.P. du Bas-Rhin, une intervention au sein d'un atelier passerelle spécifique, leur permettant :

- Un travail sur les représentations du monde du travail
- Un travail autour des Savoir Etre au travail et des compétences relationnelles
- Un contact direct avec des chefs d'entreprise apportant leur vision et leurs attentes en matière de savoir-être professionnel
- L'accès à un emploi et/ou à une formation qualifiante à moyen terme grâce à un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi à l'issue du passage en atelier collectif
- Le maintien dans un emploi et/ou une formation qualifiante
- Le développement d'une posture relationnelle revisitée, afin de contenir et limiter les effets négatifs de comportements inappropriés dans le cadre de relations sociales ou professionnelles

Proposer un espace et un temps au cours duquel les représentations et habitudes liées au travail pourront être questionnées. L'atelier proposera une identification puis un apprentissage de compétences relationnelles utiles et nécessaires pour trouver et/ou se maintenir dans l'emploi. La transférabilité de ces compétences relationnelles aux autres situations de vie sera systématiquement abordée.

Modalités de fonctionnement de l'Atelier Passerelle :

Périmètre d'intervention :

Tant l'accompagnement individuel que les sessions collectives se déroulent dans les locaux de l'association situés 7 rue Déserte à Strasbourg. Le local équipé en ordinateurs, téléphones et accès internet, possède différents espaces et salles de formation, permettant des temps de travail en grand collectif et des temps de travail plus individualisés. Le local répond aux normes de sécurité en vigueur pour les ERP. Situé sur le quartier gare de Strasbourg, le local est bien desservi par le réseau des transports en commun (trains, bus, trams). Le public est orienté par les opérateurs de mobilisation professionnelle, les conseillers emploi du Département et les Conseillers d'Insertion et de Probation du S.P.I.P. du Bas-Rhin

Prescription et orientation :

- Les opérateurs de mobilisation professionnelle présents sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg
- Les conseillers emploi du Département,
- Les opérateurs et référents sociaux RSA présents sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg
- Les Conseillers d'Insertion et de Probation du S.P.I.P. du Bas-Rhin
- Les Conseillers Pôle Emploi

L'accompagnement initial relève de l'opérateur qui oriente le bénéficiaire. L'orientation vers l'Atelier Passerelle doit apporter une valeur ajoutée à cet accompagnement et augmenter le potentiel d'accès à l'emploi. A l'issue de la participation à une session, le bénéficiaire reprend contact avec son référent d'origine afin de poursuivre l'accompagnement mis en œuvre. Un retour synthétique est fait au référent par le formateur intervenant sur l'atelier. Néanmoins, pour les personnes qui en émettent le souhait, un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi peut se poursuivre au-delà de la participation aux ateliers collectifs.

Modalités :

- Un programme de 20 séances collectives en moyenne par mois, d'une demi-journée chacune (3 heures le matin) pouvant être complété à la demande par des temps de rencontres en individuel sur des questions sociales et/ou professionnelles les après-midis.
- 8 à 10 participants par session maximum

- Intervention de responsables d'entreprises, de formateurs, d'opérateurs de mobilisation professionnelle,
- Intervention d'une psychologue clinicienne en collectif avec à la demande du bénéficiaire, possibilité de poursuite d'un travail individualisé par la suite

Les formateurs / référents :

L'équipe pédagogique est constituée de 2 Conseillères Emploi Formation Insertion expérimentées dans l'accompagnement de publics en difficulté d'insertion. L'équipe pédagogique est renforcée par l'intervention de la psychologue clinicienne de la structure (une journée par semaine).

Calendrier de l'action :

L'Atelier Passerelle s'est déroulé du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017. Le volet individuel de l'action fonctionne en entrées/sorties permanentes. Le volet collectif quant à lui fonctionne en entrées/sorties mensuelles, ainsi onze sessions collectives mensuelles ont eu lieu durant l'année 2017. De janvier à décembre, 205 séances ont été programmées. 17 thématiques différentes ont été abordées durant cette période. La participation aux ateliers collectifs est d'une durée mensuelle.

S'agissant de l'accompagnement individuel, la durée est fixée en concertation entre le bénéficiaire, sa référente emploi et le référent de la personne qui peut lui aussi formuler une préconisation de durée au moment où il complète la feuille d'orientation. Le temps en face à face quant à lui atteint en moyenne une heure. La durée est adaptée en fonction des difficultés de compréhension de l'environnement social et professionnel.

3. Analyse des difficultés rencontrées par les participants

Au sein des ateliers Passerelle sont accueillies des personnes vulnérables du fait de leurs conditions de vie précaire, de leurs faibles ressources ou de leur état de santé. Elles présentent un manque d'autonomie qui se caractérise par un manque d'habileté ponctuel ou définitif, pour comprendre, choisir et mobiliser les ressources nécessaires à un mieux vivre.

Le profil type du bénéficiaire accueilli est un homme de 37 ans, célibataire et parent d'enfants qu'il n'a plus à sa charge. Il peut également être sans domicile fixe, bénéficiant d'un hébergement provisoire chez un tiers. Il présente des ruptures de parcours telles que des peines de prison, des ruptures de droits, des expulsions locatives, des ruptures familiales, des ruptures de liens sociaux et pour une minorité, de la radicalisation religieuse. La part du public placé sous main de justice avoisine les 50 % au moment de l'entrée dans le dispositif.

Nous observons des attentes principalement liées à des « accès » (emploi, logement, droits, ...) sans réelle motivation à s'engager dans le processus qui y mène et à le comprendre. Par manque d'autonomie pour gérer ces aspects ou pour cause d'accident(s) de la vie nécessitant un relais ponctuel, les personnes accueillies ont des histoires singulières et elles ne sauraient être résumées. Néanmoins des similitudes apparaissent et notamment dans l'expression d'un manque d'autonomie dans la capacité à mettre en conformité la situation administrative. Cela passe par des difficultés à identifier, à se saisir et à organiser le recours à la bonne compétence ou à l'organisme adapté.

Le cas de figure qui marque clairement le désarroi de nos publics bénéficiaires du RSA tient dans la capacité à faire face et à répondre dans les temps à un contrôle RSA. A ce titre, rappelons l'objectif visé dans les orientations du PDIAE 2017-2019 en faveur de l'accès à l'emploi durable de 10 000 bénéficiaires du RSA via une dynamisation globale des dispositifs d'insertion et une forte hausse des contrôles RSA. Depuis sa création,

la cellule de contrôle RSA du CD67 a effectué 6200 contrôles. Ces contrôles induisent un surcroît d'activité pour les référents des publics les plus vulnérables et ne pouvant mobiliser les ressources individuelles nécessaires pour y faire face seuls.

Un autre élément d'analyse pouvant ici être évoqué concerne la compétence de coordination des différents opérateurs compétents autour d'une même situation. Si nous reprenons l'exemple d'une personne sortant de prison présentant à la fois des problématiques de santé, des problématiques administratives et des obligations judiciaires, à ce jour, aucune instance n'est en place pour la mise en œuvre et la coordination du parcours de l'utilisateur. Chaque opérateur agira finalement selon les informations dont il dispose et cela pose question dans la mesure où il est constaté que plus la situation devient complexe, moins le bénéficiaire est en capacité d'exprimer ses problématiques et de raisonner par étapes logiques.

4. Présentation de la coordination opérationnelle

Avec qui?	A quel(s) sujet(s) ? pour faire quoi ?
Le SPIP du Bas-Rhin	Le SPIP du Bas-Rhin nous oriente des personnes sous-main de justice. Elles bénéficient de l'atelier collectif (emploi, logement, santé) et du suivi individuel.
Le RESI	Le Relais Emploi Santé Insertion est le partenaire vers lequel nous orientons les personnes présentant des problèmes de santé. Un médecin généraliste reçoit ces personnes et émet un avis quant au projet professionnel de la personne. De plus, nous bénéficions d'une intervention du RESI une fois par mois dans le cadre de notre atelier collectif.
Pôle Emploi Esplanade	Partenaire de l'année 2017, le pôle emploi esplanade s'est saisi de l'Atelier Passerelle pour des demandeurs d'emploi cumulant problématiques emploi et problématiques sociales. Ce sont en majorité des personnes bénéficiant d'un accompagnement AGLO (Accompagnement global) proposé par Pôle Emploi.
CMS Kageneck	Acteur incontournable du quartier gare, le CMS Kageneck est un partenaire de l'Atelier Passerelle depuis de nombreuses années.
Horizon Amitié	Partenaire de longue date, l'association Horizon Amitié a confirmé cette année encore, une collaboration fructueuse.

5. Dispositions prises pour assurer la publicité du financement communautaire

Pour répondre à l'obligation de communication autour du FSE de nombreuses affiches sont présentes dans les locaux d'Antenne. En plus de cette communication visuelle, une communication orale est faite lors de chaque premier entretien. L'attestation de suivi signée par chaque bénéficiaire ainsi que les feuilles d'émargements sont conformes aux obligations de publicité. Chaque personne accompagnée dans le cadre de l'Atelier Passerelle a bénéficié d'une présentation orale du FSE. La preuve de cette démarche est matérialisée par les signatures sur les feuilles de présence. Un livret d'accueil est remis aux usagers afin de faciliter la compréhension des services d'Antenne et pour faciliter la communication visuelle autour du Fonds Social Européen. Le respect de l'obligation de publicité se traduit également par la présence des logos FSE sur les supports de communication de l'association (papier entête courriel, affiches, planning, rapport d'activité, ...). Des affiches A4 sont présentes dans l'ensemble des locaux d'Antenne.

6. Modalités de prise en compte de l'égalité entre les hommes et les femmes

Neuf femmes ont bénéficié de l'Atelier Passerelle en 2017. Le principe d'égalité hommes/femmes est mis en œuvre via des informations diffusées tout au long de la programmation mensuelle des ateliers collectifs en lien avec l'emploi. Ainsi, nous ne manquons jamais de rappeler combien il est important d'accepter que les hommes et les femmes sont égaux en droits et en devoirs, dans tous les domaines et que la Constitution française l'a acté dans son préambule. Nous rappelons également que dans les faits et dans les consciences ce principe n'est pas toujours respecté et que le recours à la loi est alors la solution.

6bis. Modalités de prise en compte des autres priorités communautaires transversales

Les autres priorités communautaires transversales type égalité des chances, caractère transnational ou interrégional, innovation, développement durable, vieillissement actif, intégration des personnes handicapées sont prises en compte dans le sens où nous ne fixons aucun critère obligatoire de départ. Toutes les personnes en demande d'accompagnement peuvent donc être suivies dans le cadre de l'Atelier Passerelle si celles-ci sont bénéficiaires du R.S.A. et inscrites comme demandeur d'emploi à Pôle Emploi.

7. Analyse des résultats obtenus

32% de la population accompagnée est en sortie positive

Détail des sorties positives :

A. Samuel	CACES 1	B. Marina	CDD Agent d'entretien + FLE Plurielle
A. Abderrahim	CDD Intérim	B. Abdelkader	CUI CAE Auport'unes
A. David	CDD Agent de sécurité	B. Tarek	CDD intérim
A. Magomed	CDD intérim	B. Jean-Luc	CDD
A. Abdelatif	CDD Homme toutes mains	C. Joseph	CDD
A. Olivier	CUI CAE Auport'unes	D. J. Hadda	FLE Pro
A. Cindy	« Bilan pour agir » AGEFIPH	D. Aslan	FLE Pro
B. Patrick	CACES 1 3 5	D. Mustapha	CDD Agent de production
D. Mustapha	CDD Agent de production	E. Roger	CDD
D. Vladimir	FLE Multisecteur	G. Loïc	CDD Agent de propreté
F. Francis	CUI CAE aux JMV	O. Mustapha	CDI
M. Saleh	FLE Pro CPCV Est	R. Monique	CDD Aide à domicile
N. Kuba	CDI	S. Sanham	CDI Logisticien
S. David	Garantie Jeune	T. Ramza	CDD Agent de sécurité
S. John	Pré-qualification Afpa	W. Meriel	CDD
S. Olivier	CDD	Z. Aziz	CDD Agent d'entretien



Le nombre de sorties positives atteint pour l'année 2017 est encourageant compte tenu de la faible corrélation entre les projets de nos bénéficiaires et les offres d'emploi correspondantes à ces projets. De manière à mieux cerner cet écart nous avons interrogé le potentiel d'emploi sur ces postes.

Le tableau ci-après synthétise cette comparaison :

<u>Données globales :</u>	<u>Nombre :</u>
Offres d'emploi du Bas-Rhin	9005
Offres d'emploi à Strasbourg (+/- 10km)	4255
Offres agent d'entretien à Strasbourg (+/- 10 km)	40
<u>Données quantitatives relatives aux projets professionnels représentatifs du public du Centre d'accueil</u>	
Offres magasinier cariste à Strasbourg (+/- 10 km)	59
Offres agent de production à Strasbourg (+/- 10 km)	25
Offres ouvrier du bâtiment à Strasbourg (+/- 10 km)	08
Offres agent des espaces verts à Strasbourg (+/- 10 km)	02
<u>Comparaison avec des métiers en tension</u>	
Offres aide à domicile à Strasbourg (+/- 10 km)	262
Offres vendeur à Strasbourg (+/- 10 km)	255

Les projets les plus exprimés par le public offrent de faibles perspectives au regard de ces chiffres. Une comparaison avec les secteurs en tension relevant de notre contexte socio-économique indique que le secteur de la vente, du tourisme et des services concentre à lui seul un potentiel de 11 473 projets de recrutement¹ et 270 206 déclarations préalables à l'embauche² (DPAE) sont enregistrées pour le secteur Services hors intérim

¹ Communiqué de presse du 20 AVRIL 2017 Besoins en mains d'œuvre (BMO) statemploi-grandest.fr

² « Portrait de territoire Grand Est juin 2017 Bas-Rhin » – DIRECTTE <http://grand-est.directte.gouv.fr> page 17

en 2016 sur le Bas-Rhin. Par ailleurs, au sein de la région Grand-Est, le Bas-Rhin présente le plus fort dynamisme entrepreneurial avec la création de 7779 entreprises³ en 2016.

Bien que n'ayant pas des profils correspondants aux métiers en tension, nos bénéficiaires ont fait preuve de ténacité et de motivation, ce qui a permis, pour un certain nombre d'entre eux à d'accéder à un emploi.

8. L'année 2017 c'est aussi ... :

La mise en place d'un projet sur l'année 2017 visant à promouvoir les conditions d'évolution des pratiques professionnelles en faveur du soutien à l'autonomie des personnes accueillies. A ce titre, la référente emploi Aurélie Brentcheneff dans le cadre de sa formation Caferuis a proposé, mené et évalué un projet visant à faire avancer les réponses apportées par le Centre d'accueil face aux nouveaux besoins repérés chez le public accueilli. Ce travail a été déployé dans une logique de mise en conformité vis-à-vis des attendus réglementaires et des nouveaux besoins du public.

En effet, face à l'augmentation des ruptures de parcours constatée chez le public du Centre d'Accueil de l'association Antenne, le projet a permis de cerner plusieurs problèmes sous-jacents, mais aussi plusieurs leviers d'intervention. En positionnant ce projet comme un outil au service de la structure et des bénéficiaires, il a permis de réduire l'isolement des professionnels, tout en proposant un certain nombre d'adaptations en faveur du soutien à l'autonomie des personnes accueillies et par effet rebond à l'accès à l'emploi de celles-ci. Dans les grandes lignes du projet, il s'agissait de préparer le terrain et de parier d'emblée sur l'après projet, c'est-à-dire sur le long terme. C'est de cette manière que des repères ont pu être apportés aux professionnels, par le biais d'une référence commune : la vulnérabilité sociale. Cela conduit à développer une représentation partagée dans la manière d'aborder le public. L'identification de l'offre de service est ensuite venue renforcer cette logique d'intervention.

Aussi, il apparaît que la pertinence des parcours proposés dépend des ressources internes et externes mobilisées. Pour motiver les équipes à élaborer des parcours concertés, harmonisés et adaptés aux besoins des bénéficiaires, il est nécessaire de s'engager dans le développement et le renforcement de partenariats. Si les services d'Antenne intervient à un moment charnière dans la vie des personnes où tout est fragile et où notre expertise peut largement faciliter les parcours d'accès aux soins, aux dispositifs de protection et aux dispositifs de réorientation professionnelle, cette expertise reste grandement tributaire de notre capacité à démultiplier les partenariats pour voir aboutir les parcours des personnes accompagnées.

Améliorer la qualité des réponses suppose aussi des changements de perception : alors que nous abordions les personnes par le prisme de l'exclusion (vis-à-vis d'un certain nombre de normes), nous changeons de paradigme et évoquons la question de la vulnérabilité sociale des personnes accueillies. Cela revient à prendre en considération les difficultés d'accès, tout en déplaçant quelque peu le regard sur une dimension plus globale et davantage en lien avec la notion de personnalisation. Ainsi, la définition de la vulnérabilité sociale reste perpétuellement à construire à travers chaque projet d'accompagnement.

C'est donc grâce à l'engagement des professionnels du Centre d'accueil et du CHRS Antenne Meinau, autour de ce projet qu'une première trame de projet d'accompagnement personnalisé a vu le jour.

Ce document permet de renforcer la notion de protection pour les situations d'urgence et de vulnérabilité accrue ainsi que la notion de personnalisation pour les situations stabilisées par la construction de parcours concertés, intégrés et harmonisés.

³ « Portrait de territoire Grand Est juin 2017 Bas-Rhin » – DIRECTTE <http://grand-est.directte.gouv.fr> page 9

En parallèle, des groupes de travail⁴ trimestriels ont été mis en place sous l'angle de l'étude de cas. En partant des situations d'accompagnement les plus difficiles, ou à l'inverse, celles qui ont montré de bons résultats, nous pouvons enrichir la réflexion et apporter un partage des connaissances et des pratiques professionnelles. À ces études de cas s'ajoutent des apports théoriques permettant à chacun de s'approprier des éléments juridiques et en lien avec les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles du champ de l'inclusion sociale.

Ce sont donc des nouvelles modalités de travail qui ont vu le jour à l'issue de ce projet. A l'interne tout d'abord entre les équipes RSA et Emploi du Centre d'accueil et avec le CHRS Antenne Meinau. Et ensuite avec le réseau de partenaires locaux tels que l'équipe santé précarité de la Ville de Strasbourg, l'association Les Bouchons de l'Espoir, la FAS ou encore l'URSIEA. Nous remercions à cette occasion ces différents professionnels d'avoir répondu présent lors des groupes de travail.

C'est donc plus largement vers une évolution des pratiques professionnelles et un repositionnement partenarial que le projet s'est proposé d'aller. Et face à un diagnostic de la population qui révèle une hausse constante des problématiques de santé physique et psychique ces évolutions sont appropriées et rejoignent notamment les propos de M. A. Bloch et L. Hénaut. Pour elles, « *deux personnes ayant subi un même accident ou étant atteintes d'une même maladie n'ont pas nécessairement les mêmes besoins, en fonction de l'environnement dans lequel elles évoluent et aussi de leurs facteurs personnels. Les établissements et services ne sont pas alors en position de prédéfinir la trajectoire de la personne dans le système de santé mais doivent, en revanche, être en mesure d'accompagner son cheminement de façon personnalisée et évolutive* »⁵. Ce propos est révélateur des nuances présentes dans les parcours de soin et doivent être intégrées dans les réflexions pour préserver l'approche éthique qu'Antenne a toujours défendue. Ainsi, les deux dimensions de coopération avec l'environnement et de coordination vont de pair. Sur le modèle des plateformes de service, les notions de ressources intégrées et de coordination deviennent aujourd'hui incontournables. Dès lors, pour pallier un besoin du public auquel nous ne pouvons répondre à ce jour, la compensation se fera par le développement de la compétence de coordination avec toujours cette vigilance quant au risque trop souvent rencontré d'instrumentalisation de l'utilisateur.

En faisant le choix d'impulser de nouvelles dynamiques à différents niveaux (institutionnel, organisationnel, opérationnel, méthodologique), les réels impacts du projet ne pourront s'évaluer pleinement qu'au second semestre 2018.

Avec un fort enjeu managérial, il s'agit à présent de faire vivre l'ensemble de ces dynamiques et d'entretenir les nouvelles méthodologies de travail qui à ce jour se mettent en place, mais de manière encore fragiles eu égard des ressources financières qui doivent aujourd'hui se renforcer pour permettre la poursuite du travail et du changement engagé.

⁴ Thématiques des journées de travail menées en 2017 : Mesure de protection des majeurs – RQTH et projet de vie – Les sortants de prison et personnes sous main de justice – La radicalisation.

⁵ M-A. Bloch et L. Hénaut, « Coordination et parcours. La dynamique du monde sanitaire, social et médico-social », Paris, Ed. Dunod, 2014. Page 162.

B. Focus sur les ateliers collectifs

Les sessions réalisées

Thème et Intitulé de l'atelier	Occurrence	Intervenant
Thèmes en rapport avec le logement		
- Savoir organiser sa recherche de logement/KIJOULOU	11	Antenne
Sous total	11	
Thèmes en rapport avec l'emploi		
- Effectuer une PMSMP et découverte des S.I.A.E.	11	Antenne
- Favoriser mon intégration en entreprise	11	Antenne
- Les outils des T.R.E.	11	Antenne
- CV réalisés en individuel	22	Antenne
- M'approprier une posture professionnelle	11	Antenne
- Simulation d'entretiens de recrutement	11	Antenne
- Utiliser le site de Pôle Emploi	11	Antenne
- Rendre ma démarche de recherche d'emploi efficace	11	Antenne
- Visite d'entreprise : les attentes de l'employeur	11	Antenne
Sous total	110	
Thèmes en rapport avec la santé, la relation avec soi et l'autre		
- Et le moral dans tout ça ?	11	Antenne
- Destination santé	7	Antenne
- Prendre soin de sa santé	4	R.E.S.I.
Sous total	22	
Perfectionnement savoirs de base		
- Organiser sa recherche d'emploi sur Internet	40	Antenne
Sous total	40	
Autres		
- Accueil et diagnostic	11	Antenne
- Bilan final	11	Antenne
Sous total	22	
Total des sessions programmées au 31/12/2017	205	

1. Profil des bénéficiaires accompagnés

- 47 personnes accompagnées en 2017 dont 37 bénéficiaires du RSA, soit 77 %
- 45 hommes et 2 femmes
- La moyenne d'âge est de 36 ans
- 13 personnes sont nées à l'étranger, soit 27 %
- Les personnes accueillies en 2017 étaient sans activité depuis 36 mois en moyenne
- 16 personnes sont confrontées à l'exclusion locative

6 personnes ont signé un contrat d'engagement lié au RSA et sont accompagnées dans ce cadre par la référente des ateliers collectifs. Les personnes ayant contractualisé n'avaient pas de contrat au moment d'intégrer les ateliers. Ces accompagnements liés au RSA n'ont pas vocation à durer dans le temps, l'objectif étant que ces personnes soient ensuite accompagnées sur leur secteur d'habitation ou par un opérateur RSA/Emploi.

2. Points marquants

Depuis 2015 et l'arrivée d'un nouvel acteur cofinçant les ateliers PASSERELLE, le profil des personnes bénéficiant de ce dispositif s'est modifié. En effet, le public orienté par le SPIP du Bas-Rhin présente des particularités que nous allons détailler ci-dessous :

- Un public plus jeune : en 2015, l'âge moyen des participants était de 44 ans, en 2016, il est de 35 ans et en 2017, de 33 ans. Le plus jeune bénéficiaire ayant participé à nos ateliers est âgé de 19 ans. La part des seniors s'est encore réduite par rapport aux années précédentes.
- Un pourcentage non négligeable des personnes orientées par le SPIP est plus proche de l'emploi que le public habituel des ateliers PASSERELLE. La motivation est due à plusieurs facteurs : certains ont travaillé durant leur séjour en prison, d'autres ont pu bénéficier d'une peine alternative à l'extérieur car ils se sont engagés devant le juge d'application des peines à entamer des démarches d'insertion professionnelle sérieuses. D'autres encore souhaitent mettre fin au cycle de la récidive (+ de 60 % dans les cinq ans suivant la condamnation) et sont conscients qu'un emploi permet de retrouver une place dans la société en dehors d'un parcours de délinquance. Il faut noter que la motivation est également liée à la contrainte d'insertion professionnelle notifiée par la justice.
- La participation des femmes a encore baissé cette année. Au 31 décembre, elles ne sont que 2 à avoir participé aux ateliers. Cela tient au fait que le public accueilli par Antenne est majoritairement masculin, tout comme les personnes sous contrainte judiciaire.
- La réécriture des contenus des ateliers s'était faite dans l'optique d'aider les bénéficiaires à s'approprier les savoir-être attendus en société et dans le monde de l'entreprise. Il est communément admis aujourd'hui que les compétences acquises (savoirs et savoir-faire) pour être « accomplies » se doivent d'être associées aux savoirs relationnels. Le constat fait par l'ensemble des acteurs de l'insertion ainsi que par les entreprises montrent qu'un bon professionnel ne peut se contenter d'un savoir-faire technique si les bases relationnelles sont absentes ou incomplètes. De plus, les personnes peu qualifiées présentes sur le marché du travail subissent une « double peine » si elles ne sont pas conscientes qu'un bon relationnel aide à décrocher un emploi et à le conforter. La majorité des participants est aujourd'hui consciente que la capacité d'entrer en relation est essentielle dans une démarche d'insertion, qu'elle soit sociale ou professionnelle.

Les compétences relationnelles sont aujourd'hui une valeur ajoutée que notre équipe travaille et valorise de façon transversale au cours des sessions collectives. Les personnes accompagnées qui demeurent rétives à nos propositions de travail sur ce sujet sont minoritaires.

C. Zoom sur le travail réalisé avec les personnes placées sous-main de justice, orientées par le S.P.I.P. du Bas-Rhin

Le public orienté par le SPIP, bien que non homogène dans les parcours, les situations et l'âge, regroupe des problématiques classiques des publics de l'insertion socioprofessionnelle tout en présentant des profils bien particuliers :

- Présence accrue de troubles addictifs, notamment consommation alcool chez les plus jeunes. Si ce phénomène touche l'ensemble des jeunes, il est fortement présent chez les personnes qui ont participé aux ateliers Passerelle
- La poly-toxicomanie et/ou la poly-consommation sont également des phénomènes très présents
- Suivis psychiatriques et psychologiques pour de nombreuses personnes
- Addictions entraînant des problèmes physiques et des inaptitudes à occuper certains postes à court et moyen terme

- Problème de mobilité chez les plus jeunes qui n'ont pas encore le permis et chez les plus âgés ne l'ont plus (annulation, suspension)
- Peu ou pas de qualification professionnelle et « nomadisme »
- Ecart entre dernier emploi et retour sur le marché de l'emploi parfois long
- Méconnaissance des attendus de l'entreprise, de son fonctionnement et de ses règles

C'est grâce à une approche plus « éducative » qui consiste à faire prendre conscience aux personnes qu'elles ont besoin d'être aidées dans la concrétisation de leurs projets, d'accepter des règles et de se donner les moyens d'aboutir, que les participants ont pu progresser et avancer dans leur situation. Certes, la demande immédiate peut être l'emploi mais il faut parfois apprendre à temporiser et régler les problématiques qui parasitent l'accès au marché du travail. Certaines personnes ont la capacité de mener de front plusieurs projets, d'autres devront se donner plus de temps et sont dans l'incapacité de prioriser.

A chaque problématique exposée, nous apportons une explication et une clarification des enjeux et nous pouvons proposer des pistes de résolution. Toutefois, nous encourageons les personnes à prendre des décisions et à les transformer en actions concrètes afin qu'elles (re)deviennent actrices de leur vie. La majorité d'entre elles a été très marquée par le(s) passage(s) en incarcération et nous travaillons à les convaincre de se donner la chance de ne plus récidiver en activant les leviers de motivation. Il est à noter que les personnes orientées par le SPIP sont, en général, très volontaires et s'emparent du dispositif de façon positive. Elles sont également plus proches de l'emploi que les autres bénéficiaires qui participent aux ateliers. La dimension collective des ateliers permet de retravailler les compétences relationnelles de chacun et de les soumettre dans un cadre objectif et bienveillant à la critique constructive de l'ensemble du groupe. La dynamique ainsi créée a permis à bon nombre de participants de pouvoir bouger les lignes et les comportements.

Les ateliers Passerelle : un temps pour dénouer les situations et un tremplin vers une insertion professionnelle

Bien que l'objet central des ateliers vise l'accès à l'emploi des personnes orientées ainsi que les « savoir-être » en situation professionnelle, de nombreux autres sujets sont travaillés de manière transversale (parcours de vie, carences éducatives, traumatismes, addictions, ...). Par ailleurs, les démarches entreprises avec les personnes présentes dépassent largement le cadre de l'employabilité. Nous nous appliquons également à ouvrir l'horizon des personnes en abordant des sujets plus culturels afin de les motiver à s'intéresser à leur environnement socioéconomique.

Des interventions typiquement sociales ont lieu, notamment avec les personnes orientées par le SPIP :

- Prise de contact et orientation vers un service social, diverses démarches administratives, courriers, appels
- Levée de contrôle du CD 67 en matière de RSA,
- Recherche de logement,
- Recours auprès d'un service contentieux pour tenter de résoudre la situation,
- Intervention auprès de Pôle Emploi pour déblocage de dossier,

Il s'avère également que les personnes présentes en ateliers, et plus particulièrement celles orientées par le SPIP, utilisent ce temps imparti pour aborder des sujets qui les préoccupent. Les ateliers offrent un espace où l'on apprend à s'écouter, à se parler, à faire silence parfois, dans un cadre toujours bienveillant et dans l'optique d'évoluer, de construire ou de prévenir les « rechutes ». Nombre de personnes évoquent le cadre bienveillant de ces ateliers ainsi que l'écoute des intervenantes qui permettent d'évoquer certains sujets. Les évaluations faites par les personnes en fin d'ateliers ont été, cette année, très positives et enrichissantes.

Cette année encore, l'outil Passerelle a été apprécié tant par les personnes orientées que par les CPIP. Une douzaine d'entre eux orientent régulièrement des personnes vers nos services et nous entretenons une relation basée sur la confiance et l'échange.

LE SITE MEINAU

Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »

Le Service Aménagement de Peines

Le Service Accompagnement Social F.S.L.

**3 rue du Général Offenstein – 67100 STRASBOURG
Tél. : 03 88 79 42 17**

I. LE CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

Membres de l'équipe en 2017 :

Directeur

- Joël DIOCHET

Secrétariat de Direction

- Julia PEREZ HAMEL

Stagiaire

- Vanessa DUBLET
- Honorine MASSON
- Agathe HILLMEYER

Equipe Educative

1. Véronique SCHEID
2. Noudjoud GUIMONT
3. Marc LEJAY
4. Mickaël GANGLOFF
5. Céline MIFSUD à compter du 01/04/2017
6. Christian MERTZ

L'exclu n'est plus aujourd'hui cet homme stéréotype sans domicile fixe, sans travail ni ressources, sans famille. Il s'agit d'adultes en rupture familiale, d'hommes aux ressources devenues insuffisantes pour se loger, très souvent d'anciens détenus et de personnes souffrant de maladies graves physiques voire psychiatriques. Chaque homme, pour vivre, a besoin d'un projet qui le porte en avant et donne une dimension à son existence.

A. Le C.H.R.S. "L'Antenne Meinau" en 2017

1. Présentation

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) sont une catégorie d'établissement sociaux intervenant dans le domaine de l'accueil, de l'hébergement et de la réinsertion sociale et professionnelle de personnes en situation d'exclusion. Ils ont pour vocation d'accueillir des personnes connaissant de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Les CHRS relèvent de la compétence de l'Etat. La tarification, le financement, le contrôle et le suivi de ces établissements sont assurés par la DDCS et à l'échelon départemental, sous le couvert du Préfet.

Les missions des CHRS s'inscrivent dans un cadre juridique qui a fortement évolué ces dernières années. Précédée par la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998, la loi du 02 janvier 2002 rénove en profondeur le statut de l'utilisateur et l'établissement qui l'accueille.

Le CHRS «L'Antenne Meinau» a été créé à la diligence du Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) de Strasbourg en 1985. Il est géré par l'Association ANTENNE dont le Siège Administratif se situe 9 rue Déserte à Strasbourg.

Le CHRS est un établissement de type éclaté, implanté à une dizaine de minutes à pied du cœur du quartier de la Meinau. Son bureau d'accueil se situe au 3 Rue du Général Offenstein à Strasbourg, à 4 km du centre-ville, sur l'axe nord-sud desservi par le TRAM direction Illkirch (Arrêt Lycée Couffignal).

L'aménagement du quartier permet à chacun d'atteindre en quelques minutes le Centre Commercial, le bureau de Poste, la Mairie, la Mission Locale, la Permanence Emploi Adultes. Sur le plan de l'accès aux soins et à la santé, les cabinets d'un généraliste et d'un dentiste sont situés à proximité. Fort de sa mission de lutte contre la pauvreté et l'exclusion par son action d'insertion, le C.H.R.S. est prévu en priorité pour accueillir des hommes en détresse sociale, faisant l'objet d'une décision de justice ou d'une levée d'écrou. Peu importe le cas, les conditions d'accueil doivent d'abord respecter la dignité des personnes sans aucun à priori.

Soucieuse de la qualité de l'accueil des stagiaires, du bon déroulement des stages et d'établir un lien de partenariat renforcé avec les centres de formation, l'association Antenne s'est dotée de la qualification « Site Qualifiant » en partenariat avec L'ESTES. Le suivi individuel est assuré par un membre de l'équipe éducative, présent sur le service accueillant le stagiaire sous la responsabilité du Directeur d'établissement. Dans ce cadre, au cours de l'année, deux étudiantes de l'ESTES ont effectué des stages longs au sein de l'établissement. Nous avons également accueilli une stagiaire de l'université dans le cadre de son master en sociologie.

2. Description de l'établissement

Le C.H.R.S. gère un parc de six logements CUS HABITAT au sein du quartier de la Meinau. Une maison, située 3 Rue du Général Offenstein, est réservée à l'accueil et au secrétariat ; elle dispose également de deux appartements disponibles pour les usagers. Les autres appartements, dispersés au sein de la Cité de la Meinau, sont les lieux de vie des résidents.

- **Le bureau d'accueil**

Il est accessible tous les jours ouvrés de 8h à 20h. Des tournées dans les appartements sont effectuées en semaine et le week-end afin de s'assurer qu'il n'y a pas de soucis, de veiller au respect du règlement de fonctionnement, à la propreté des locaux mis à disposition et visant à favoriser le dialogue avec les personnes accueillies.

Il est composé d'un bureau de permanence et de plusieurs bureaux destinés aux entretiens, d'une petite cuisine, d'une buanderie et d'une grande pièce dite « d'accueil » destinée entre autres à l'affichage et à l'information (offres d'emploi, accès aux services sociaux, informations etc.).

Cette pièce, ouverte à tous, sert essentiellement de lieu d'accueil. Une bibliothèque, une chaîne hifi, et une cafetière sont à la disposition des personnes qui se présentent. On peut à loisir lire, consommer un café, pratiquer diverses activités ou divertissements et organiser d'éventuelles réunions. Une ligne téléphonique, deux ordinateurs sont également mis à la disposition des résidents. Ces derniers peuvent également s'inscrire auprès de l'équipe éducative afin d'utiliser le lave-linge.

Le bureau de permanence est accessible toute la journée. C'est un lieu de passage obligatoire dans le fonctionnement du C.H.R.S. Les résidents peuvent s'y présenter spontanément ou sur rendez-vous fixé par l'éducateur référent. C'est de surcroît un lieu convivial de nature à favoriser les échanges.

- **Les appartements**

De configuration similaire, les appartements, où logent les résidents, sont répartis dans la cité. Ils comprennent 3 ou 4 chambres individuelles meublées, une cuisine équipée, une salle de bains, des sanitaires. Les résidents cohabitent à 3 ou 4 selon le type d'appartement. Outre les clés d'accès à l'immeuble et au logement, chacun détient la clé de sa propre chambre.

L'équipe éducative est, bien entendu, en possession d'un double des clés d'accès à chacune des pièces, nécessaire en cas d'intervention urgente dictée par sa mission ou en vue de toute autre observation dès lors qu'il s'agit d'assumer pleinement sa responsabilité.

Chaque résident doit participer financièrement à sa prise en charge, à raison de 10% de ses revenus. Cette participation s'avère toutefois difficile à mettre en place, les revenus des personnes accueillies étant souvent nuls ou très bas, notamment pour les résidents de moins de 25 ans qui ne bénéficient pas du Revenu de Solidarité Active. Dans ces cas de figure, aucune participation n'est demandée.

Tout en préservant une certaine indépendance aux intéressés, ce mode d'hébergement « éclaté » contribue à une démarche éducative autour de l'accès à l'autonomie de la personne accueillie. Gérer seul ou avec ses co-résidents la vie quotidienne permet, autrement que dans un hébergement collectif, de prendre la mesure de ce qu'englobe un logement autonome : entretien, gestion du budget, respect des voisins et des lieux, etc. On observe également parfois des rencontres intéressantes entre les co-résidents, voire de l'émulation positive.

Dès son arrivée, chaque résident s'engage à se conformer au règlement de fonctionnement du C.H.R.S., au nettoyage des parties communes, au respect du repos des autres locataires etc... Ainsi, et grâce à la souplesse de cet habitat social, le résident assume sa responsabilité personnelle tout en faisant preuve d'un esprit de solidarité, tantôt en répondant à la discipline mise en place, tantôt en pratiquant la sociabilité.

3. Les usagers

L'action assignée au CHRS «Antenne Meinau» couvre l'accueil de personnes majeures, le plus souvent placées sous-main de justice, ayant connu dans leur parcours des ruptures consécutives, et de ce fait, rencontrant des problématiques diverses :

- *Problèmes de santé* : pathologies psychologiques et psychiatriques, dépendances toxicomanes, alcooliques, médicamenteuses ;
- *Nécessité d'un suivi médical spécialisé* : par le biais du Centre Ressources pour Auteurs de Violences Sexuelles (CRAVS), du Centre d'Accueil et de Soins (CAS), Equipe de Soins et d'Accueil Psychiatrique pour Usagers de Drogues (ESAPUD)
- *Vulnérabilité sociale* : rupture familiale, chômage, sans logement
- *Difficultés à respecter la Loi* : agressions, vols, agressions sexuelles, infraction à la législation des stupéfiants, etc.

Ces personnes ont besoin de soutien, s'étendant sur un temps plus ou moins long ainsi qu'un projet d'accompagnement individualisé dans les domaines de la santé, du logement, de l'emploi, mais souvent aussi dans leur histoire personnelle.

B. De l'admission à la réinsertion

1. L'admission

Le C.H.R.S accueille en priorité les personnes sous-main de justice. Souvent, celles-ci ont purgé une peine de prison ferme, consécutive à des récidives. Aucune demande de prise en charge ne peut être examinée lors de la réunion d'équipe sans une orientation émise par le SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation). Ces personnes souhaitent tenter une réinsertion sociale en dépit des risques et des entraves souvent causés par leur passif. Ne devrions-nous pas parler « d'insertion » car la majorité des personnes incarcérées n'a jamais réellement été insérée dans la société.

Ces personnes ont fréquemment souffert dans leur passé – souvent dans leur enfance – de carences éducatives, affectives et de problèmes psychosociaux, ne leur ayant permis de se projeter vers un avenir plus stable.

Un accompagnement vers une reprise de confiance en soi est entamé. Cet accompagnement fait partie intégrale de la mission de l'équipe éducative car le C.H.R.S a également une fonction de lien social. Le lien créé avec l'équipe et les résidents peut de ce fait représenter un tremplin vers l'insertion, dans le sens d'un regard différent porté sur la société et d'une place qui leur est faite. Ces changements n'auront souvent pas lieu immédiatement, le travail réalisé demandant du temps. Parallèlement, la volonté de la personne accueillie est mise en jeu et c'est sur elle que repose une large partie de l'amorce de cette « insertion ».

C'est au cours de l'entretien d'admission que le règlement de fonctionnement est expliqué et commenté (fondement, contraintes, possibilités). Il est indispensable qu'il soit bien compris, bien assimilé. A cette occasion, quatre documents sont remis à la personne accueillie :

Le livret d'accueil

- Situation de notre établissement dans le quartier,
- les noms et les fonctions de chacun des membres de l'équipe,
- les objectifs du CHRS, la nature de la prise en charge,
- les consignes de sécurité et d'incendie,
- les numéros de téléphone d'urgence,
- et la désignation des principaux partenaires.

Le règlement de fonctionnement

Définit les droits, les obligations, les devoirs, nécessaires au respect de vie collective au sein de l'établissement

La charte des droits et libertés

Douze articles qui définissent :

- Le principe de non-discrimination,
- Le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté,
- Le droit de l'information,
- Le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne,
- Le droit à la renonciation,
- Le droit au respect des liens familiaux,
- Le droit à la protection,
- Le droit à l'autonomie,
- Le principe de prévention et de soutien,
- Droit à l'exercice des droits civiques de la personne accueillie,
- Droit à la pratique religieuse,
- Respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Le contrat de séjour

Définit les objectifs de la prise en charge ou de l'accompagnement, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations professionnelles et du projet d'établissement. Il fixe également les objectifs sur lesquels s'engagent les deux parties. Le contrat est évidemment signé par ces deux parties. L'ensemble de ces informations écrites fait l'objet d'un examen attentif par la personne accueillie puis est commenté par le référent. En effet, la teneur de ces documents doit être parfaitement assimilée.

Il nous faut mettre l'accent tout particulièrement sur les obligations édictées par la loi du 2 janvier 2002 pour qu'elles soient scrupuleusement observées à l'avenir. A cet égard, nous demandons au futur résident de cosigner le contrat de séjour dans les 15 jours suivant l'admission en insistant sur ses engagements. Sans l'effrayer, il s'agit de signifier à l'utilisateur, qu'il doit œuvrer à la concrétisation des objectifs exposés, en tentant de passer outre les obstacles qui compliquent les choses et de ne pas se laisser démotiver par les difficultés.

L'enjeu du parcours d'insertion contractualisé que nous proposons implique la prise en compte de l'inévitable résistance au changement des personnes accueillies. Cette résistance peut être surmontée par des rencontres régulières avec un référent afin d'instaurer progressivement un climat et une relation de confiance.

Il est à rajouter que nous sommes de plus en plus amenés à travailler avec la cellule familiale de certains résidents, les relations existantes influant sur la prise en charge des personnes souvent d'une façon primordiale.

De plus, la maîtrise de l'environnement s'effectue en identifiant les dispositifs locaux d'insertion et en s'appuyant sur la collaboration des équipes du champ sanitaire et social.

2. L'hébergement : un outil de socialisation et de réinsertion

La prise en charge initiale est prévue pour 6 mois ; éventuellement renouvelable en fonction des motivations, des aspirations, des initiatives des intéressés et de l'évolution de leur situation individuelle. Souvent, le renouvellement est également proposé dans l'attente de trouver un logement autonome. Néanmoins, la prise en charge ne peut excéder l'année et doit s'avérer tout à fait exceptionnelle, ceci dans le souci qui nous est imposé d'augmenter les taux de rotation.

Pour atteindre cet objectif, nous explorons d'autres alternatives au logement social. De ce fait, certains résidents trouvent plus rapidement un logement dans les différents foyers Adoma, dans le secteur privé ou auprès de bailleurs sociaux. En effet, le C.H.R.S peut se voir déstabilisé par l'allongement de la durée de séjour. Cela peut conduire à la perte du sens du travail et à la détérioration de la relation avec l'utilisateur.

L'admission étant effectuée, une courte période d'adaptation (environ 1 semaine) est "posée" laissant à la personne le temps de s'adapter et de s'intégrer dans son nouvel environnement. Cette semaine est également mise à profit pour procéder éventuellement aux premières régularisations et accomplir diverses formalités administratives : papiers d'identité, inscriptions au Pôle Emploi, à la C.P.A.M., constitution du dossier d'ouverture aux droits du R.S.A etc...

Au début de la prise en charge et en accord avec l'utilisateur, il convient de définir le projet qu'il devra rigoureusement respecter. Après une dizaine de jours, un premier bilan permet au référent de s'enquérir des indices positifs ou négatifs relatifs à :

- la situation personnelle (gestion de la liberté et de la responsabilité - hygiène - soins - thérapie),
- la situation de l'emploi (prospection - formation - orientation - motivation) - il faut redonner goût à exercer une activité professionnelle.
- la vie en collectivité (respect des règles - aptitudes à s'intégrer dans le groupe - convivialité - sociabilité - vie pratique de l'utilisateur),
- les aspirations de l'utilisateur en matière de logement.

Différents bilans sont effectués successivement par le référent, ils servent de "jalons" sur le "parcours" du résident : il s'agit d'établir chaque fois un constat évaluant tant les réussites que les échecs. Suite aux divers entretiens, on a pu observer le développement d'une confiance qui a permis une vraie continuité dans le travail.

Il convient d'observer le plus objectivement possible le résident en considérant les progrès réalisés suite aux observations qui lui ont été faites précédemment. A-t-il donné suite aux remarques, aux propositions émises en vue d'un premier redressement ? Au vu des résultats constatés un projet adéquat est élaboré pour fixer les objectifs.

3. L'accompagnement social

La prise en charge varie en fonction de la problématique spécifique à la personne accueillie. Elle tient compte des différents temps de la relation, et tout particulièrement au temps d'adaptation nécessaire à certaines personnes au moment de la sortie de prison. Sont visés :

- Une prise en charge sur le plan personnel et professionnel
- La mise en place d'un projet à court ou moyen terme cohérent et réaliste

A partir du projet, le travailleur social référent met en place un suivi individuel, personnalisé, par le biais d'une relation éducative pour la durée de la prise en charge de l'usager.

La prise en charge sur le plan personnel englobe :

- Ecoute et dialogue, soutien psycho éducatif par le biais d'un suivi quotidien et d'une action éducative permanente.
- Apprendre à équilibrer son budget.
- Incitation du résident à l'amélioration de sa qualité de vie souvent perturbée : l'ingestion simultanée d'alcool, de médicaments, de drogue, contribue à ce déséquilibre et peut engendrer des troubles psychologiques et des problèmes de comportement rendant difficile la vie en société.
- Immersion dans la vie collective, apprentissage du respect des obligations et des interdits, processus d'acquisition des valeurs et vertus.
- Initiation aux valeurs civiques, à la citoyenneté.
- Mise en place d'une relation de confiance visant à accompagner la personne vers un regain de confiance en elle et une reprise en main de sa vie.

■ Sur le plan médical : un enjeu primordial pour la réinsertion

- Respect de l'injonction thérapeutique.

Suivi médical en étroite collaboration avec le service de psychiatrie de l'Hôpital Civil, et le S.M.P.R (Service Médico-Psychologique Régional), de la Maison d'Arrêt et le Centre d'Accueil et de Soins. Certains des suivis sont dirigés vers le Centre d'Accueil et de Soins, le service psychiatrique de l'Hôpital Civil ou vers l'une des annexes de l'EPSAN.

L'Equipe Mobile du Centre Pinel (Centre hospitalier d'Erstein) se propose d'accueillir les personnes suivies par Antenne. Cette équipe mobile est basée au CMP Pinel, 4 rue Schrag à Strasbourg, à environ dix minutes de nos locaux. Cette équipe est une unité de soins publique où la prise en charge est gratuite. Ce dispositif permet la prise en charge de personnes en situation de précarité par une équipe pluridisciplinaire : médecins, infirmiers et travailleurs sociaux.

Une permanence santé de l'Equipe de liaison psychiatrie Précarité est tenue par une infirmière deux jeudis par mois de 14-17h dans nos locaux.

Un intervenant du CRAVS (Centre Ressources pour Auteurs de Violences Sexuelles) est présent toutes les trois semaines.

Les missions de l'équipe mobile du Centre Pinel :

Auprès de population

- *Faciliter l'orientation et le suivi de personnes en grande précarité.*
- *Améliorer l'offre de soins en ambulatoire et l'hospitalisation à temps partiel.*
- *Assurer la continuité des soins et les relais entre les temps d'hospitalisation et les projets de suivi en dehors de l'hôpital.*

Auprès des professionnels

- *Assurer la coordination avec les différents réseaux existants*
- *Soutenir les professionnels de terrain*
- *Informers, sensibiliser, former les acteurs sociaux aux pathologies psychiatriques*

■ Sur le plan matériel : un soutien nécessaire

- Demandes de secours
- Démarches administratives

La dimension administrative occupe une part importante du travail de l'équipe éducative, principalement au début de la prise en charge de la personne. Elle se décline dans les différents domaines de la vie sociale et fait appel à différents partenaires :

- santé (CPAM)
 - ressources financières (CAF, Pole Emploi, MDPH, CMS)
 - transports (CCAA, CMS)
 - logement (bailleurs sociaux, GALA, BAL, L'étage, etc.)
 - aménagement du futur logement (service FSL, Emmaüs, Envie, etc.)
- Aide alimentaire :

Nous devons permettre à chaque personne accueillie de subvenir à ses besoins élémentaires, à savoir l'hébergement et la nourriture. Les personnes hébergées bénéficient d'une aide alimentaire financière hebdomadaire.

La prise en charge sur le plan professionnel comprend :

- Evaluation du projet de la personne et de ses capacités
- Recherche et propositions d'emplois et de formations
- Orientation vers des services spécialisés tels que le Relais Emploi, le Pôle Emploi, etc ...
- Collaboration avec les services au plan local : associations intermédiaires, services spécialisés, entreprises et chantiers d'insertion, régies de quartier, C.C.A.S. etc...
- Elaboration de réseaux relationnels dont l'action se prolonge au-delà de la prise en charge en C.H.R.S.

La mise en place d'un projet à long terme

Individualisées, ces prises en charge ont pour objectif l'élaboration avec l'intéressé, de repères assez solides, susceptibles de constituer un point de départ à une intégration active, volontaire et motivée. Pour ce faire, elles prennent en considération :

- le parcours global de la personne et l'endroit où elle se situe, en la replaçant dans son contexte, ce qui permet de repérer avec elle les points de blocage et de les travailler,
- la capacité à se prendre en charge, à connaître et à utiliser les structures relais, les services repères,
- la possibilité d'accéder à un logement puis de le meubler et de l'entretenir.

Les activités et orientations

- informatique : accès internet, utilisation de traitement de textes.
- culturelles : possibilité d'avoir accès aux salles de cinéma, de théâtre : le CHRS est adhérent à l'association « Tôt ou t'Art », ce qui permet d'organiser des soirées thématiques et parfois d'élargir l'horizon culturel des personnes accueillies.
- culinaires : préparation d'un repas pour tous ainsi que des petits déjeuners, de nature à favoriser les échanges et à rencontrer les personnes accueillies dans un autre contexte. Pendant l'été, le jardin est investi pour des soirées barbecue et durant les périodes de Fêtes, il y a des ateliers pâtisseries afin de faire des « Bredele ».
- sportives : organisation de sorties vélo ou de jogging.
- manuelles : Activités jardinage dès le printemps.
- hygiène : actions axées sur l'entretien général des logements, le change de la literie, l'orientation vers le coiffeur, la clinique dentaire, le médecin etc.
- atelier de communication : savoir communiquer, se présenter à un employeur, élaborer un CV, connaître les règles élémentaires de courtoisie.

4. Le post-hébergement

Un travail post-hébergement est possible avec les résidents qui le demandent. C'est le cas de manière conséquente pour certains, qui ont des difficultés au départ pour s'adresser aux services extérieurs.

Force est de reconnaître que le contexte socio-économique et la conjoncture actuels tendent à instaurer inéluctablement l'exclusion des plus défavorisés du reste de la société, produisant des sujets marginaux, "mal dans leur peau", qui, devenant résignés, perdent leurs repères et fuient les liens sociaux.

Le quartier de la Meinau est touché de plein fouet par le chômage, d'où les difficultés à la réinsertion. En pleine crise de l'emploi, les moyens financiers sont parfois réduits dans ce quartier qui frappe d'abord les populations les plus fragiles et les plus pauvres.

Même si un bon nombre d'usagers décrochent une formation ou un emploi précaire durant leur prise en charge, le nombre de personnes en situation ou en voie d'exclusion ne cesse de s'aggraver. Les parcours de misère et la fracture sociale perdurent. En tant qu'étape transitoire, la prise en charge du type C.H.R.S. vise in fine l'autonomie de la personne : c'est en somme le postulat de l'institution.

En quittant le C.H.R.S., par suite d'un apprentissage ad hoc, l'hébergé a acquis un début d' « autonomie », qui reste fragile pour certains, mais durant le passage en CHRS, des bases auront été proposées. Le terme plus approprié serait peut-être une « stabilisation » plus grande, dans le sens de l'acquisition de certains codes de la vie en société. Pour certaines des personnes accueillies, cette plus grande stabilité s'est manifestée par un passage assez éloquent.

Lorsque nous parlons d'autonomie, il est indispensable de la penser à l'échelle de chaque personne, en tenant compte de ses possibilités réelles et non de ce que nous souhaiterions pour elle ou même que la société tente de lui imposer. Une personne qui arrive en CHRS tout en étant dans une consommation, qu'elle soit alcoolique, médicamenteuse ou de stupéfiants sera rarement sevrée en quittant le CHRS, un sevrage total demandant un temps beaucoup plus important que celui qui est proposé dans une prise en charge CHRS.

Malgré tout, la relation mise en place, l'accompagnement quasi quotidien proposé, les outils dont se saisit la personne vont permettre à certains d'entrer et d'adhérer à une démarche de soin leur permettant de stabiliser leur situation personnelle. Un pas a été fait.

Une prise en charge plus longue ne peut être envisageable dès lors qu'un logement a été attribué au résident et qu'il dispose d'un emploi ou d'une allocation suffisante or la pauvreté reste au cœur des cités telle « la Meinau ». L'installation matérielle dans le futur logement ainsi que les premières démarches, en attendant la mise en place du relais avec le FSL, dont la mission englobe cet aspect, peut être effectuée avec le soutien de l'éducateur référent.

Cependant, un long chemin lui reste à parcourir pour s'assumer seul. Il serait illusoire de penser que quelques mois en C.H.R.S suffisent à relancer chaque personne accueillie dans une vie « normale ». Chaque démarche peut représenter une épreuve supplémentaire, il appartient alors à la personne de persévérer dans le cheminement entamé et d'apprécier les petits succès récoltés.

L'accès au logement est un des facteurs déterminants pour l'accession à l'autonomie. Les résidents bénéficient d'un accompagnement favorisant à terme leur retour vers des circuits normalisés ; ils doivent démontrer leur capacité à gérer leur logement sans problèmes et sans importuner le voisinage.

Durant le séjour, leur sortie est préparée, avec tout d'abord la recherche d'un logement à l'extérieur. Des liens sont effectués dans certains domaines dès le début de leur prise en charge, dans le but de ne pas créer de dépendance vis-à-vis de la structure, et que la personne accueillie ait un réseau qu'elle sache solliciter en cas de problème, dont nous faisons partie pour certains résidents. Il se constituera selon les situations d'un référent FSL, d'un assistant social de secteur, d'un psychologue, de relais emploi, du BPI, etc.

Vivre seul, du jour au lendemain, devoir gérer tout ce que suppose cette nouvelle situation, nous semble un temps très fort dans le cadre d'une démarche de réinsertion sociale : c'est un effort méritoire...

Pour l'équipe éducative, le "post-hébergement" fait partie intégrante de la mission de lutte contre l'exclusion qui lui a été confiée. La responsabilité de celle-ci est engagée, non seulement vis-à-vis des usagers, mais aussi envers les divers partenaires auprès desquels elle se porte garante.

Ne jamais "fermer la porte". Cette expression se vérifie dans bien des cas : par exemple, l'équipe éducative est invitée à rester en contact avec d'anciens résidents en les rencontrant sur leur lieu de travail, à l'occasion d'une hospitalisation ou d'un suivi justice.

Nous demeurons en liaison autant que faire se peut avec ces anciens résidents qui spontanément reviennent nous voir, pour nous tenir au courant de l'évolution de leur situation, mais surtout pour nous solliciter en cas de difficulté. Le résident qui a noué de telles relations privilégiées avec l'équipe éducative a tissé un lien si indéfectible avec elle qu'il lui est malaisé de s'en soustraire à sa sortie.

La poursuite d'un lien concerne souvent les personnes les plus isolées socialement, avec lesquelles un lien particulier s'est créé avec un ou plusieurs membres de l'équipe. Certains quittent sans ne plus jamais revenir, sans forcément que le départ se soit mal déroulé, mais saturés des institutions sociales, d'autres viennent six mois plus tard car ils ont un souci, d'autres encore quelques années plus tard pour nous annoncer des événements heureux.

Pour autant, nous estimons que si l'association Antenne reste un repère pour certains, il est de notre responsabilité de laisser la possibilité à la personne d'y avoir accès.

5. Les charges et les difficultés de l'équipe

Elles sont multiples et si variées qu'il serait difficile de faire une liste exhaustive. Aussi certains jours sommes-nous désarçonnés de ne pouvoir être suffisamment disponibles. Il faut savoir discerner l'urgence...

Face à la diversité de ses tâches, l'éducateur est appelé à remplir une fonction de travailleur social polyvalent. En répétant les entretiens, il passe d'une histoire à une autre, d'un vécu à un autre et doit s'adapter à des situations individuelles distinctes et parfois inaccoutumées. Chaque éducateur de la structure est en charge du suivi et de l'accompagnement de plusieurs personnes dont chaque problématique est unique. Il faut parvenir à être disponible de la première à la dernière, sans relâche : la moindre inattention pourrait avoir des conséquences. Face à de la distraction ou de la lassitude, la personne suivie peut se sentir à l'écart ou penser nous déranger et le lien de confiance tissé avec elle peut être mis à mal.

Dans le cas d'une personne sortant de prison, un manque de concentration peut amener à manquer un signe, un mot, soulignant des difficultés auxquelles elle fait face, ou une situation qui pourrait l'amener vers la récidive. S'ajoute à cela les urgences qu'il faut traiter : des demandes en tous genres auxquelles il faut trouver une réponse, parfois très, voire trop rapidement.

L'accompagnement des personnes prises en charge à Antenne est complexe. Il ne se limite pas à des suivis individuels, dispatchés entre chacun des référents qui effectuent ses propres entretiens ponctués de discussions autour de projets personnels, professionnels ou de démarches administratives. L'accompagnement à Antenne est construit autour d'un fonctionnement en équipe, d'échanges, qui nous permettent de dépasser le traitement pur et simple de situations individuelles et de gestion d'incidents pour nous amener à interroger des valeurs plus profondes, fondamentales, et nous poussent vers une remise en question perpétuelle.

Certaines situations demandent des réponses rapides, des réactions immédiates. Face à cette urgence, il ne reste que peu, et parfois pas de temps pour réfléchir à des pistes de travail. Plusieurs réponses sont parfois possibles, parfois même envisagées, mais le temps et la place manquent pour débattre en équipe de la réaction adaptée à telle ou telle situation précise. L'espace proposé en réunion ne permet de pallier qu'en partie cet isolement. Il n'a pas vocation à être un espace de parole. Il permet de discuter de certaines situations, sans toutefois avoir le temps de les approfondir. Il ne permet pas non plus de déposer les difficultés ressenties individuellement. Sans cet espace, stress, surmenage, manque de patience émergent au quotidien et additionnés à cette urgence perpétuelle, amènent à une usure morale et physique.

Face aux résidents, nous sommes exposés à de nombreuses déclarations, confessions et réactions. Certains mots, certaines attitudes ou comportements nous interpellent, nous questionnent, nous heurtent, nous sensibilisent. Des sentiments perçus lors d'un entretien, nous forgeons nos propres appréciations, opinions et perceptions qui ne sont pas les mêmes pour tous les travailleurs sociaux. L'échange avec les collègues permet alors une mise à distance et la possibilité d'un autre regard. Toutefois, le fonctionnement actuel ne permet pas forcément cet échange. Les impératifs à traiter en réunion et les urgences empiètent sur le temps alloué à la discussion. Si la plupart du temps, aucune incidence n'est à déplorer, le risque est que nous réagissions de manière déplacée ou disproportionnée...

La prise en charge individuelle des résidents que nous suivons engendre parfois aussi un sentiment d'impuissance face à certaines situations. Les personnes suivies sont inscrites dans un certain fonctionnement par leur parcours de vie, leur histoire. On constate parfois que malgré les efforts fournis, les avancées et les petites victoires, les choses ne changent pas fondamentalement. Il faut faire avec ce que les personnes sont, ce qui parfois n'offre que peu de perspectives. Lorsqu'une personne fait ce qu'on pense être un mauvais choix, il est difficile de ne pas se sentir démuni et de trouver les mots appropriés pour soutenir cette personne dans ce choix.

Chaque situation est unique et individuelle. Ainsi, il faut réapprendre chaque jour à s'y adapter, en prenant en compte certaines spécificités propres à chaque individu. L'accompagnement des personnes sortant de prison par exemple, au-delà de l'individualité de chaque suivi, amène souvent des difficultés notamment vis-à-vis des addictions, de l'éloignement de l'emploi, de problèmes médicaux ou psychologiques. Il faut alors ajuster nos réponses, proposer des orientations adéquates et souvent « faire avec » de petits accros, ou parfois des incidents plus sérieux, qui ralentissent les démarches d'insertion. Les personnes sortant après de longues peines par exemple, se « heurtent » à l'extérieur. Une période de réadaptation est nécessaire, pour retrouver un rythme, des repères et des réflexes, qui peuvent engendrer appréhensions et anxiété. Dans ces conditions, il faut pouvoir être à l'écoute et apporter le soutien et les réponses nécessaires pour éviter une reprise d'une consommation d'alcool ou de stupéfiants, ou un acte de récidive.

■ **Difficultés dues à l'état de santé des usagers**

Les charges incombant à l'équipe éducative sont lourdes, délicates et complexes. Les usagers expriment à leur manière un besoin de contact, d'écoute. Cette nécessité reste primordiale, surtout au début de la prise en charge mais elle ne doit pas se prolonger outre mesure ! Déterminer un temps limité pour les entretiens permet en effet de donner un repère stable sans alourdir la relation éducative.

Poser des limites n'est néanmoins pas toujours évident. Face aux angoisses et aux inquiétudes de certaines personnes, il est parfois difficile de trouver les bons mots.

Les usagers ont alors parfois tendance à revenir, parfois tous les jours, en quête de la même réponse et du même appui. Il n'est pas toujours aisé de trouver le parfait équilibre, qui permet de mettre fin à un entretien sans froisser la personne ou de le faire durer sans mettre à l'écart d'autres suivis attendant leur tour.

Les personnes accueillies ayant abusé d'alcool, de cannabis ou autres psychotropes, sont dans un état de santé préoccupant, leur niveau scolaire souvent bas et les ruptures consécutives rencontrées dans leur parcours engendrent un suivi particulièrement lourd, précédé d'un laps de temps propre à chaque personne de mise en confiance.

Cette année encore, nous avons de plus en plus à faire à des personnes en souffrances psychiques aiguës, qui nécessitent une prise en charge lourde pour les travailleurs sociaux : face à ces souffrances psychiques, ces derniers tentent d'apporter un modeste soulagement, mais dépourvus de la formation adéquate face à ce type de situations, ils se sentent parfois impuissants. S'ajoutent à cela les difficultés quotidiennes liées aux symptômes de ces personnes qui ne sont pas toujours évidentes à gérer et qui s'avèrent pesantes sur le long terme : perte des clés de leur appartement, portes cassées, hygiène des parties communes, toute une palette d'éléments découlant d'une autonomie qui reste à acquérir. Pour faire face à ces difficultés et pour mieux comprendre certains comportements et ainsi faciliter la prise en charge des usagers, des réunions sont régulièrement organisées entre le personnel du Centre Pinel, et l'équipe d'Antenne.

■ **Les problématiques rencontrées par rapport à ces personnes**

Faire prendre conscience aux usagers qu'ils ont besoin d'être suivis tant sur le plan médical, psychologique que psychiatrique est parfois laborieux. Il faut parfois formuler ce point et même anticiper leur demande. Aussi, la principale problématique que nous rencontrons par rapport à ces personnes est la gestion du temps, l'urgence de la demande et celle de la rupture du lien social.

Une minorité de jeunes qui vivent dans une zone urbaine sensible comme celle de la Meinau, accède à des emplois moins qualifiés, plus précaires. On constate que sur le marché de l'emploi, les écarts sont énormes entre les jeunes des cités et les autres. Est-ce dû à leurs origines sociales ? A la qualité de l'enseignement ? Au quartier ? Cherche-t-on vraiment à rendre plus facile leur insertion dans le monde du travail ?

La plupart étant d'anciens toxicomanes, ils sont peu réactifs, sont d'une productivité négligeable donc peu rentables pour un employeur classique. Il faut leur consacrer énormément de temps si l'on veut les sortir de « l'ornière » mais notre mission est bien évidemment limitée dans le temps. Pour espérer une adaptation à la vie active, il faut inventer de nouvelles manières de travailler plus efficaces.

Face à une certaine immaturité et un manque d'expérience, notamment du monde du travail, il faut sans cesse réfléchir à de nouveaux outils non pas de réinsertion, de réintégration ou de réadaptation mais bel et bien d'apprentissage. La difficulté à trouver des employeurs acceptant d'embaucher les personnes que nous accueillons s'est accrue cette année, y compris au sein des structures d'insertion par le travail.

La crise et les difficultés financières de ces entreprises expliquent en partie ce phénomène, les pressions budgétaires allouées au secteur social encourageant les entreprises d'insertion à prendre dans leurs équipes les personnes les plus « ré insérables ». Il nous appartient de faire remonter cet état de fait, de tisser des partenariats avec ces entreprises, d'inventer de nouvelles perspectives et d'élargir notre réseau, mais la tâche reste ardue.

Dès l'admission, une fois la problématique dominante repérée, nous avons déjà esquissé un projet individualisé indispensable à la détermination de l'action à entreprendre avec chacun. Pour le travailleur social, il s'agit de mettre en place des outils d'évaluation pour mieux cerner l'usager au fil des entretiens et lors de la réflexion commune du contrat de séjour, afin de lui proposer des actions d'insertion ou de réinsertion appropriées. Le travailleur social doit être capable de fournir des éléments d'appréciation sur l'évolution, le comportement, la santé et les blocages du résident. C'est un geste, un travail de professionnel. Cela nécessite un véritable suivi et un échange approfondi avec le résident. Peu importe la méthode pour atteindre in fine l'objectif, c'est-à-dire l'insertion finale, d'ailleurs toujours très fragile lorsqu'elle se concrétise. Néanmoins dans tous les cas, l'action du CHRS aura tenté de contribuer à l'évolution de l'individu par une reprise de confiance en soi et une meilleure appropriation du fonctionnement et des codes de la vie en société, d'où une « valeur ajoutée » très appréciable. C'est déjà un résultat à considérer comme positif !

Par ailleurs, le développement des actions associatives en santé mentale devrait être de nature à étayer efficacement le processus d'insertion de ceux dont les troubles psychiques compliquent leur vie sociale et citoyenne. Il faut régulièrement s'enquérir de l'état des résidents tant sur le plan physique que psychique. Comme signalé par ailleurs, eu égard au nombre de « suivis psychiatriques », nous tentons de réaliser cette surveillance et cette évaluation chaque jour.

Comme chaque année, l'équipe s'est retrouvée confrontée à des situations d'urgence et a dû se remettre sans cesse en question vis à vis des usagers pour être en mesure de répondre à leurs besoins et doit de plus en plus faire preuve de polyvalence. En effet, si lors d'un de nos passages quotidiens un membre de l'équipe est confronté à des manifestations suicidaires, délirantes ou à une crise d'éthylisme, il lui appartient d'appeler d'urgence soit « S.O.S Médecin », soit le « SAMU », sans pour cela être certain du symptôme. Or, notre formation ne nous permet pas d'apprécier la nature et le degré de gravité du « cas » en présence. Notre équipe ne comptant pas de personnel médical, nous nous reposons souvent sur notre propre jugement. Dans ces conditions délicates, nous restons également à l'écoute des co-résidents, parfois à même de nous renseigner sur la situation de la personne et de prendre l'initiative de prévenir les secours. Quoi qu'il en soit, s'il s'agit de prise de médicament, nous ne sommes pas en mesure de savoir si la posologie prescrite par le médecin a bien été respectée !

A un autre niveau, nous rencontrons de réelles difficultés concernant le suivi des résidents du CHRS fréquentant régulièrement des unités psychiatriques pour y recevoir un traitement ambulatoire du fait d'une toxicomanie ou d'alcoolisme. Alliant visites chez des spécialistes et traitements spécialisés à d'autres visites et d'autres prescriptions émanant de leur médecin traitant, il est parfois malaisé de faire le point et d'avoir une vue globale sur la prise en charge médicale.

Lorsque nous accueillons une personne prise dans une addiction ou un problème de santé important, l'accompagner vers une prise de conscience de cette difficulté ou un sevrage prendra souvent la priorité sur la recherche d'un emploi. L'importance d'un travail en équipe trouve ici tout son sens : les passages consécutifs d'un résident d'humeur belliqueuse ou en état d'ébriété, suivi en psychiatrie, qui vocifère des propos déplacés, incohérents voire outrageants peuvent être lourds à porter de manière individuelle et nécessitent un partage en équipe. Les séances de régulation en présence d'un psychologue a permis en partie d'offrir un lieu de parole à l'équipe éducative pour évoquer les difficultés rencontrées.

L'hostilité des uns et des autres se manifeste tantôt sous l'effet de la drogue, ou de l'alcool, tantôt elle relève du mental, de la paranoïa, ou bien souvent c'est une violence verbale par dépit, due à un mal être par besoin de défoulement. Les professionnels que nous sommes doivent savoir se maîtriser pour rester calmes, ne pas répliquer avec la même hargne, afficher une certaine invulnérabilité pour désarmer la colère de « l'agresseur ». En effet, on assiste de plus en plus régulièrement à la violation de certains points du règlement de fonctionnement. C'est ainsi que les visites extérieures se multiplient dans les logements où il n'est pas rare de découvrir des produits interdits tels que drogue, alcool voire parfois une arme. Ces manquements aux obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective sont évidemment suivis d'avertissements, de mises à pied, voire même d'une fin de prise en charge.

L'entretien des appartements mobilise également beaucoup de personnels, nous avons dû intervenir à maintes fois à cause d'une recrudescence de cafards dans certains logements. Il faut alors procéder rapidement à la cafardisation, nettoyage des parties communes. L'année 2017 a également été marquée par divers vols avec dégradations des bureaux de notre établissement. Ces événements graves ont mobilisé les équipes éducatives et administratives qui étaient déjà en sous-effectif.

Il faut aussi noter le passage régulier d'anciens résidents avec des problématiques lourdes qui nous sollicitent alors que nous ne sommes plus financés pour cela. Nous devons alors gérer des situations compliquées car la personne n'entend pas ce qui lui est dit et finit par devenir virulente au point que nous sommes obligés de faire appel aux services de police.

C. ANALYSE CHIFFREE

L'analyse que nous proposons ici est basée sur une population statistique de 30 personnes. Cependant, du fait de leur nombre, ces dernières ne sont pas toujours représentatives d'une réalité sociale.

En 2017, nous avons réalisé 7.334 journées sur les 7.300 budgétisées.

1. La situation à l'admission

■ Age des résidents

	2015	2016	2017
Moins de 25 ans	19%	15%	6%
De 26 à 35 ans	33%	31%	29%
De 36 à 45 ans	25%	30%	39%
De 46 à 55 ans	19%	18%	13%
Plus de 55 ans	4%	6%	13%

Depuis deux ans la population accueillie change de profil. Nous avons davantage de personnes plus âgées, 65% de notre effectif a plus de 36 ans.

■ Nationalité des résidents

	2015	2016	2017
Française	80%	82%	81%
Autre	20%	18%	19%

Depuis plusieurs années, la majorité de nos résidents sont de nationalité française.

■ Mode d'hébergement

	2015	2016	2017
Détention	65%	76%	65%
Sans Domicile Fixe	35%	24%	35%

Les personnes sans domicile fixe sont toutes placées sous-main de justice. Le nombre de personnes prises en charge dans notre établissement suite à une période d'incarcération a légèrement baissé depuis l'an dernier.

■ Situation professionnelle

	2015	2016	2017
Sans emploi	95%	90%	100%
Avec emploi (contrat aidé, intérimaire, ...)	5%	10%	0%

Nous accueillons majoritairement des personnes très éloignées de l'emploi et en grande précarité sociale.

■ Niveau de qualification

	2015	2016	2017
Illettré	5%	10%	10%
Formation inachevée	70%	60%	65%
Formation avec diplôme	25%	30%	25%

Ces trois dernières années, le niveau de qualification reste presque stable. Néanmoins, beaucoup de personnes présentent des lacunes en langue française.

■ Personnes sous addiction (drogue, alcool)

	2015	2016	2017
Résidents concernés	41%	40%	70%

Alors que nous étions en baisse pendant quelques années, nous observons une nette augmentation des personnes sous addiction, notamment à l'alcool. Sur les 70%, 18% sont polydépendantes (drogue, alcool).

■ Situation familiale

	2015	2016	2017
Célibataire	70%	64%	65%
Marié/Concubinage	10%	12%	6%
Veuf	0%	6%	6%
Divorcé/Séparé	20%	18%	23%
Sans enfant	48%	60%	55%
Avec enfants	52%	40%	45%

Nous accueillons principalement des personnes isolées. Un travail est également mené afin de maintenir le lien avec les enfants quand l'usager en fait la demande.

2. La situation à la sortie

■ Logement

	2015	2016	2017
Logement autonome	45%	42%	42%
Retour vers la famille, amis	5%	50%	0%
Prison	5%	8%	25%
Autres structures (Adoma/Hôpital)	23%	0%	33%
Exclusion / Inconnu	17%	0%	0%
Décès	5%	0%	0%

La majorité des personnes partent vers un logement autonome. On peut cependant constater une forte augmentation de sortie vers d'autres structures (hôpitaux).

■ Ressources

	2015	2016	2017
Emploi / stage rémunéré-ARE	50%	75%	25%
RSA	50%	25%	50%
Rente ou AAH			25%

Cette année, 25% des personnes n'étaient pas en capacité de travailler à cause de leur mauvaise santé physique ou mentale.

Afin d'illustrer ce fait, prenons l'exemple de Monsieur X arrivé fin 2015 très angoissé suite à ses nombreuses pertes de mémoire. Des tests neurologiques confirment l'existence de troubles cognitifs probablement liés à une consommation excessive d'alcool sans arriver à une conclusion totalement concluante. Monsieur X réussit à se stabiliser de sa consommation d'alcool et cela lui permet d'évoluer favorablement malgré ses pertes de mémoire. Cependant, début d'année 2017, Monsieur X commence à avoir un comportement tellement étrange que l'équipe éducative décide de l'accompagner aux urgences psychiatriques. Son état se dégrade deux jours après ; il faut faire appel à SOS Médecins qui le fait hospitaliser aux urgences. Monsieur X a deux tumeurs au cerveau dont une énorme. Il se fait trépaner et retourne au CHRS sans post-convalescence. L'équipe éducative se retrouve seule face à cette situation difficile à gérer malgré le passage d'une infirmière à domicile car Monsieur X ne gère plus la prise de médicaments.

L'état de santé de Monsieur X continue à se dégrader de telle sorte que l'équipe éducative doit à nouveau solliciter les urgences. Nous apprenons par le service neurologique que les deux tumeurs au cerveau sont la conséquence d'un cancer au poumon. Monsieur X doit avoir des soins palliatifs. Cette prise en charge a demandé beaucoup de temps et d'énergie dans les différentes démarches avec le corps médical jusqu'à son admission à l'Escale Saint Vincent.

Nous rappelons encore une fois que l'équipe éducative n'est aucunement formée au suivi médical mais sa conscience professionnelle ne peut permettre d'abandonner une personne à son propre sort.

Afin d'accompagner au mieux les résidents, leur fournir tous les éléments dont ils ont besoin pour avancer et s'en sortir, telle qu'une aide pour le logement, l'emploi, et la santé, l'équipe se surpasse jour après jour. Un accompagnement individuel régulier leur est ainsi offert. Pour beaucoup d'entre eux, l'envie de travailler est présente. Mais souvent, l'accès à l'emploi est difficile pour certaines personnes « très éloignées de l'emploi » n'ayant que peu ou jamais travaillé.

C'est un public qui se fait une idée assez erronée du monde du travail : pour eux, les notions d'horaire, de retard, d'absence sont peu importantes et ils sont loin d'imaginer l'impact que cela peut avoir pour l'entreprise. Durant les deux premiers mois de l'accompagnement, il est nécessaire de mettre en place un apprentissage essentiel de tous ces éléments garant d'une intégration réussie dans le monde du travail et plus individuellement, au sein de leur entreprise.

Pour ce qui est de l'hébergement dans les appartements gérés par l'association, la cohabitation se fait actuellement à trois ou quatre personnes, de façon hétérogène, notamment au niveau de l'âge des individus. Les bénéficiaires d'une cohabitation entre un jeune homme et un co-résident plus âgé sont manifestes : chacun apporte de son expérience, de son vécu et de sa maturité pour offrir un enrichissement réciproque, de la cuisine aux nouvelles technologies en passant par l'entretien des locaux.

Pour compléter son accompagnement, Antenne met également les usagers en relation avec les différents services de santé, notamment la « Pharmacie du Parc » avec laquelle un partenariat a été engagé et plus particulièrement, l'Association de Lutte contre la Toxicomanie, le "CMP Pinel". Ce partenariat est idéal puisqu'il offre plusieurs avantages : emplacement géographique, disponibilité, permanence, prise en charge rapide...

Au fur et à mesure des années, nous nous créons notre propre expérience, nous tissons de plus en plus de liens avec d'anciens et de nouveaux partenaires et l'accompagnement que nous proposons est optimisé. Il est toutefois important de rappeler, que pour certains usagers, l'aide apportée n'a pas toujours l'impact escompté. Certains antécédents médicaux lourds, ou des comportements addictifs trop ancrés rendent difficile les démarches d'accès à l'emploi et au logement. Pour ces personnes-là, nous devons pourtant aussi être présents, et apprendre à axer notre accompagnement sur des priorités différentes.

II. LE SERVICE AMENAGEMENT DE PEINE

La mesure « d'aménagement de peine » est une alternative à l'incarcération qui permet un passage progressif du milieu fermé vers la réintégration dans la société. Cette alternative permet non seulement de limiter les effets désocialisant de l'incarcération, mais aussi de soustraire les condamnés aux contacts criminogènes inhérents à la fréquentation de compagnons de cellule. De ce double point de vue, l'aménagement de peine peut contribuer à réduire le risque de récidive.

Le placement à l'extérieur est l'une des différentes mesures d'aménagement d'une peine de prison ferme existantes. Il permet à la personne écrouée d'exécuter sa peine en milieu ouvert, à condition d'exercer une activité professionnelle, participer à une formation ou un stage, effectuer un travail temporaire en vue de son insertion sociale, suivre un enseignement ou faire l'objet d'une prise en charge médico-sociale. Les détenus participent à des activités organisées par des partenaires extérieurs mais contrôlées par l'administration pénitentiaire. Ce contrôle s'exerce à partir d'une convention : l'association s'engage à certaines prestations en termes de contrôle, de prise en charge, de capacité d'accueil, etc. En retour, l'administration assure un financement au moins partiel.

Ce placement s'adresse de façon privilégiée à des populations en grande difficulté, en leur présentant une proposition de prise en charge progressive et individualisée : en prenant en compte la globalité du parcours délinquant et les problématiques propres à l'individu - le travail, la formation, le suivi de soins- le placement à l'extérieur intègre une dimension éducative forte.

La présence de personnes incarcérées rencontrant des difficultés sociales et/ou socioprofessionnelles a amené Antenne à s'interroger sur les moyens les plus adaptés pour lutter contre l'exclusion de ces personnes. Le recours à l'aménagement de peine sous la forme d'un placement à l'extérieur est un de ces moyens. Ceci peut offrir un sas utile avant un retour à la vie libre en favorisant un travail en autonomie.

■ Les textes de référence

- Loi n° 70-643 du 17 juillet 1970
- Circulaire AP 86.21.G3 du 8 août 1986 relative à l'application des dispositions de la loi n°85-1407 du 30 décembre 1985, du décret n° 85-836 du 6 août 1985 et du décret n° 86-641 du 14 mars 1986 relatifs à l'application des peines en matière de semi-liberté et de chantiers extérieurs
- Décret n° 98-1099 du 8 décembre 1998, relatif à l'organisation et au fonctionnement des établissements pénitentiaires
- Loi n°2004-204 du 9 mars 2004 portant adaptation de la justice aux évolutions de la criminalité
- Décret du 13 décembre 2004 relatif à l'application des peines, décret n°2006-385 modifiant le code de procédure pénale et relative au traitement de la récidive des infractions pénales
- Loi n°2005-1549 du 12 décembre 2005 relative au traitement de la récidive des infractions pénales
- Articles 132-25, 132-26 et 434-29 du CP
- Articles 495-8, 712-6 et s. 723, 723-2, 723-4, 723-20 et s. D.72-1, D.101, D103, D.49-11 et s. D118 à D.136 du CPP
- Loi du 24 novembre 2009

1. Mise en place de la mesure placement extérieur

Toutes les personnes condamnées répondant aux conditions légales peuvent bénéficier d'un placement à l'extérieur. Le statut de la personne en placement extérieur sans surveillance n'est pas lié à la situation de personne sous écrou, mais à la situation dans laquelle elle se trouve dans le cadre du droit commun. Elle a donc droit de percevoir un minimum social, des allocations chômage, etc.... Elle a le droit de signer des contrats de travail. Dans tous les cas, pour que ces droits soient mobilisés, la personne doit s'inscrire auprès des organismes compétents.

Les propositions d'orientation de ces personnes vers les structures de placement à l'extérieur relèvent du Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) en fonction de leurs besoins et des spécificités des associations partenaires. L'association ANTENNE, par voie de convention, s'engage à héberger les personnes en placement à l'extérieur et à leur procurer un emploi si elles en ont l'aptitude, dans le cadre de cette mesure et pour la durée du placement. L'emploi sera fourni soit par les régies de quartier de Strasbourg qui sont une forme particulière d'entreprise d'insertion, soit dans le cas de postes limités, via une orientation vers les « Relais Emplois », des agences de travail intérimaire ou des entreprises privées. Mais certaines personnes en placement extérieur ne sont pas en capacité de travailler (manque de repères, problèmes de santé).

Ces activités professionnelles sont censées contribuer à établir ou à renouer des liens entre la société civile et les personnes détenues. Cette remise en contact avec le milieu du travail favorise l'insertion ou la réinsertion professionnelle tout en permettant l'acquisition d'une expérience et d'une formation. De surcroît, l'énergie potentielle déployée conforte l'équilibre personnel de la personne détenue.

La personne placée sous-main de justice (PPSMJ) doit obligatoirement respecter toutes les conditions fixées par le Juge de l'Application des Peines (JAP) en fonction de sa situation : horaires et suivi des activités, indemnisation des victimes, interdiction de fréquenter des lieux ou des personnes. En cas de non-respect des obligations, le JAP peut prendre des mesures allant jusqu'au retour en détention, aggravé suivant les cas, de poursuites pour évasion. La personne placée à l'extérieur doit toujours porter un document permettant de justifier de la régularité de sa situation. En cas de difficultés (retard ou absence dû à une urgence, besoin exceptionnel d'une autorisation, etc.), il faut impérativement et immédiatement prévenir le directeur de l'établissement, le SPIP et le JAP.

Outre le toit et l'emploi, l'association ANTENNE dispense un accompagnement social adapté à ces personnes au même titre que les autres résidents du CHRS. L'Association aide la personne à engager une démarche vers l'autonomie pour permettre son insertion durable tout en tenant compte de ses difficultés et capacités. En fournissant un cadre structurant, l'accompagnement social doit permettre à la personne d'exprimer ses attentes et de bâtir un projet cohérent qui lui appartienne.

L'association ANTENNE s'engage :

- à développer une réflexion globale sur l'insertion des PPSMJ tout en restant attentive aux évolutions de la population pénale et à la prise en charge
- à respecter les droits de l'utilisateur en s'astreignant à une obligation de moyens et à une exigence de qualité
- à affirmer la nécessité de suivi et d'évaluation de la mise en œuvre de la mesure au travers de l'ensemble de ses acteurs

Ces engagements génèrent diverses actions :

Un accompagnement social : Il ne porte pas uniquement sur l'accès aux droits administratifs (RSA, CMU, papiers d'identité ...) mais prend une dimension globale et généraliste en mobilisant un ensemble d'outils d'insertion. L'Association s'engage à effectuer un accompagnement social de qualité avec des entretiens individuels réguliers, des entretiens psychologiques hebdomadaires et des regroupements réguliers. L'Association ANTENNE est chargée, en lien permanent avec le SPIP, d'assurer l'accompagnement de la personne dans la construction d'un parcours d'insertion durable en assurant un suivi social lié au logement et à la gestion du budget.

Un hébergement et de la restauration : L'association propose un hébergement dans sa structure avec accompagnement social et entreprend avec l'utilisateur des démarches de recherche d'emploi. Quant à l'hébergement en structure éclatée, il répond aux normes d'hygiène. Chaque personne bénéficie d'une chambre individuelle avec cuisine et salle de bain en commun. Il doit être considéré comme un outil d'insertion en intégrant le nécessaire apprentissage de la vie en société et du partage des responsabilités. La structure remet, à chaque personne placée, de l'aide alimentaire lui permettant de manger chaque jour sur son lieu de travail.

Un emploi et/ou une formation : lors de réunions et d'entretiens téléphoniques réguliers avec les employeurs, l'Association a relevé que les personnes en placement à l'extérieur travaillant pour la première fois sollicitaient un véritable accompagnement social, assorti d'une pédagogie directe.

Des soins : Un accompagnement vers les soins est systématiquement mis en place. La personne placée dans le cadre du droit commun, peut rencontrer son médecin traitant. Toute personne bénéficiant d'une mesure de placement extérieur doit obligatoirement disposer d'une carte vitale actualisée ou à défaut d'une attestation papier d'affiliation avant sa sortie de la Maison d'Arrêt de Strasbourg. De la même manière, un dossier d'accès à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) devra avoir été complété durant la détention, en lien avec l'agent de la CPAM assurant une permanence à la Maison d'Arrêt. D'une manière générale, les soins sont dispensés en ville ou en consultation externe hospitalière. Une prise en charge au sein de l'unité de consultations et de soins ambulatoires de la Maison d'Arrêt est néanmoins possible dans l'attente d'une régularisation des droits de Couverture Maladie Universelle.

Une préparation du post-placement : Un bilan sur la situation professionnelle ainsi que des démarches de recherche de logement sont effectués.

Des activités de loisirs : L'Association ANTENNE est adhérente à l'Association « Tôt ou t'Art » et peut de ce fait orienter les personnes dites en placement vers les salles de cinéma, le théâtre.

2. Fin de la mesure placement extérieur

Un bilan personnalisé reprenant le déroulement de la mesure et les éléments de contexte socioprofessionnels est effectué pour chaque PPSMJ avec l'employeur, le SPIP et la structure avant la fin de peine afin d'évaluer son parcours d'insertion. Le contrat de travail au sein d'une régie de quartier pourra, le cas échéant et en fonction de la motivation du condamné, être prolongé au-delà de la fin de la peine jusqu'à 24 mois maximum.

Deux jours avant la levée d'écrou, la Maison d'Arrêt prend contact avec la structure pour l'informer de l'heure à laquelle la PPSMJ doit se présenter au greffe pour la levée d'écrou. La structure communique cette information au placé.

3. Analyse chiffrée du placement extérieur

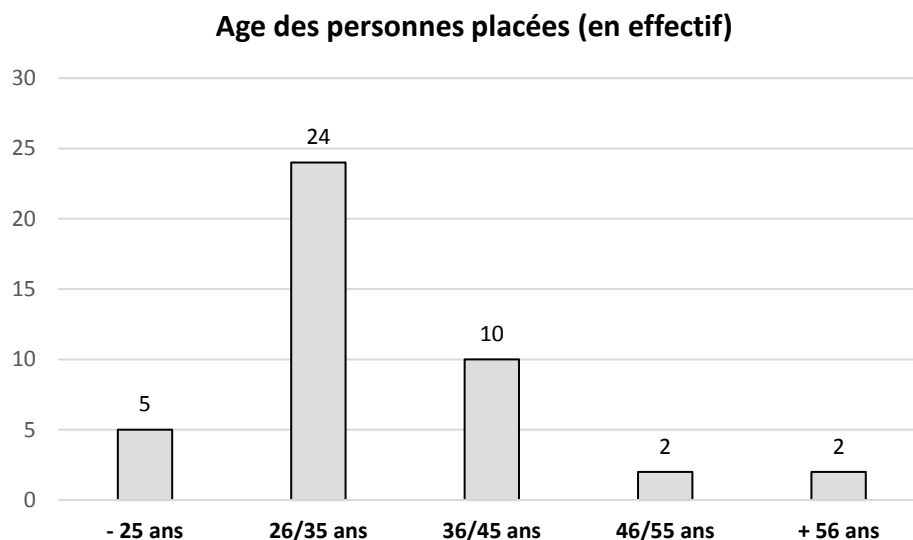
Durant l'année 2017, un travail conséquent entre notre établissement, le SPIP, l'Administration Pénitentiaire et les magistrats a permis à **43 personnes placées sous-main de justice** de bénéficier d'un placement à l'extérieur. Chacune de ces personnes a bénéficié d'une prise en charge progressive et individualisée qui a favorisé leur participation, en qualité d'actrices de leur histoire sur le plan socioprofessionnel.

Cependant, depuis ses deux dernières années, nous avons vu le nombre de placement extérieur octroyé baisser considérablement. Pour rappel, en 2014, nous avons accueilli 80 personnes contre 43 en 2017.

Les évènements tragiques survenus depuis les attentats ont clairement impacté cette forme d'aménagement de peine. Par contre, certaines personnes placées ont des prises en charge plus longues. Des points ont été faits avec le SPIP et les magistrats afin de parer à cette baisse. Par ailleurs, des déplacements ont eu lieu directement en détention pour rencontrer les personnes et évaluer au mieux leur projet de réinsertion.

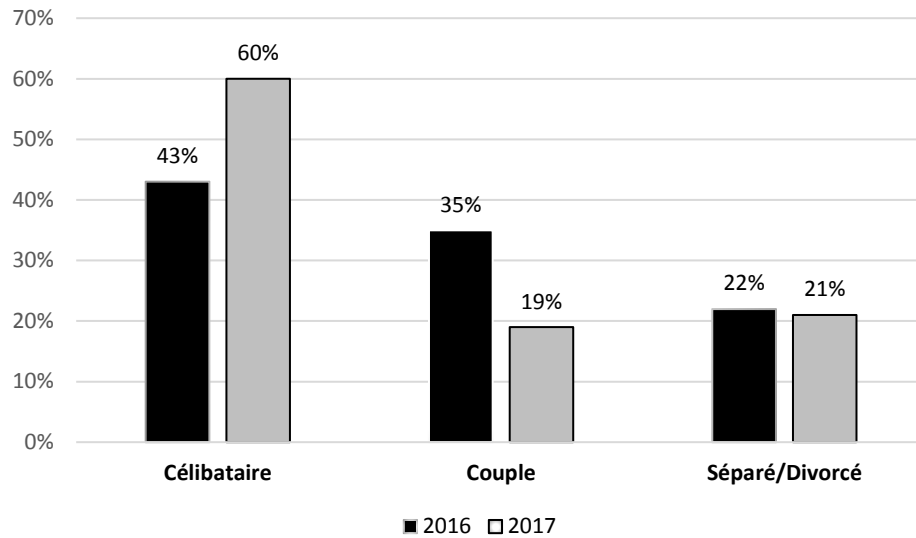
a) La situation à l'admission

■ Age des personnes



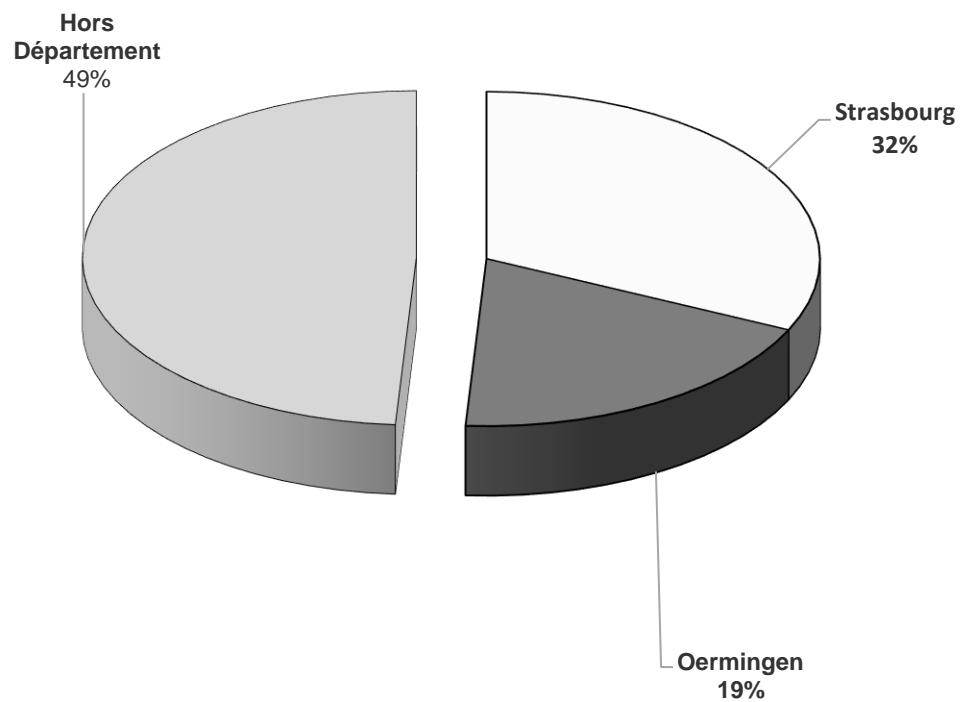
Nous avons accueilli majoritairement une population d'âge moyen (26-35 ans). Cela représente 56% de notre effectif.

■ Situation familiale



La majorité des personnes accueillies sont célibataires.

■ Provenance des personnes en placement extérieur



Cette année, nous avons eu plus de personnes hors département que l'an dernier +4%.

■ **Santé**

	2016	2017
Addiction drogue	25%	29%
Addiction alcool	10%	20%
Addiction poly-toxicomanie	8%	5%
Sans addiction	57%	46%

En 2017, 88% des personnes avaient une obligation de soins à la sortie de détention et 65% avec un suivi psychologique.

b) La situation à la sortie

■ **Situation administrative**

Documents administratifs	Arrivée	Sortie
Carte Vitale	58%	100%
Carte d'identité	83%	100%

Les personnes à la fin du placement ont régularisé leur situation administrative.

■ **Logement**

	2016	2017
Retour famille / logement autonome	54%	68%
Orientation vers SIAO puis CHRS	28%	16%
Retour en détention	18%	13%
Autres structures (Adoma)	0%	3%

71% des personnes sortent vers un logement autonome ou Adoma.

■ **Ressources**

	2016	2017
Emploi/ stage/ Formation	48%	55%
RSA socle ou en complément de revenus	52%	45%

Toutes les personnes ont des ressources à leur sortie, pour plus de la moitié cela résulte du fruit de leur travail soit en intérim ou en CDD.

4. Analyse comportementale

Après l'octroi favorable du placement extérieur, les personnes détenues manifestent un certain enthousiasme, apprécient de finir leur peine en milieu ouvert et sont persuadées que le parcours le plus délicat, le plus ingrat, est accompli. Toutefois, ces sentiments sont partagés car une brusque immixtion dans le monde du travail s'avère quelque peu angoissante pour les personnes qui n'ont jamais travaillé et qui cumulent les problématiques liées à leur parcours délinquant et à leur addiction sanitaire.

Les personnes ayant déjà travaillé auparavant redécouvrent avec joie la vie active. Elles exprimaient de façon claire leurs attentes et leurs projets pour la vie après le placement extérieur. A contrario, celles qui n'avaient jamais connu le monde du travail, doivent dans un premier temps appréhender toutes les obligations et les contraintes du milieu professionnel.

D'autres personnes achèvent une longue peine, parfois de plusieurs dizaines d'années, et se heurtent à une société ayant considérablement changé où tous leurs codes et leurs points de repères passés ont été modifiés.

Nous avons pu constater quelques difficultés liées au milieu du travail et à son nouveau rythme. Tout d'abord, ces personnes ont dû mal à se rendre sur le chantier chaque matin et aux horaires fixés par l'employeur. Elles n'arrivent pas à intégrer la nécessité de s'équiper de la tenue de travail et d'appliquer les consignes de sécurité.

Toutefois, elles prennent conscience du montant relativement substantiel de leur salaire en échange de l'effort consenti pour la réalisation d'un travail dans le cadre d'un contrat aidé rémunéré au SMIC. Cette donnée leur permet de rester motivées face à la poursuite du placement extérieur.

Sur le lieu de travail

Pour que ces hommes s'accrochent intensément à la vie active au travers de l'emploi proposé, ce qui n'est pas évident, ils ont besoin d'un chef direct, stratège, faisant preuve de tact à leur égard. Le sentiment d'être respecté et que leur travail soit reconnu par les membres de l'équipe - *surtout* par la hiérarchie – est primordial pour eux.

C'est un facteur fondamental de nature à favoriser leur insertion dans la cellule sociale. La qualité de ces différents rapports s'avère être la condition sine qua non à leur intégration au sein du groupe. Dans l'affirmation, les personnes en placement extérieur se révéleront aptes à réaliser avec entrain les tâches les plus fastidieuses.

Toutefois, sachant que la durée moyenne du placement est de moins de 6 mois, il est difficile d'espérer une véritable réinsertion en si peu de temps. Il convient de mettre en place un dispositif tenant compte de la durée du placement et de la personnalité de la personne.

Sur le lieu d'hébergement

Nous avons pu constater que les personnes en placement extérieur étaient désemparées à leur sortie de détention, certaines d'entre elles avaient perdu nombre de repères pour vivre à nouveau en société.

Afin de mieux les accompagner, il nous semble plus que nécessaire de prendre en compte la dimension psychologique de la personne.

A notre niveau, nous déplorons un manque de coordination entre les services pénitentiaires et sanitaires au sein de la maison d'arrêt. Cette défaillance est très préjudiciable aux personnes détenues effectuant un placement extérieur.

Notre accompagnement social, se matérialise par au minimum deux entretiens hebdomadaires. Cela nous permet avec les intéressés de travailler un certain nombre de problématiques. Plusieurs axes de travail sont traités durant les entretiens : l'accès aux soins, la compréhension de la sanction et des obligations qui en découlent, l'apprentissage de la gestion budgétaire, l'accès au logement autonome pour le post-placement.

5. Conclusion

Bien qu'il subsiste bon nombre de difficultés inhérentes au système carcéral, le partenariat institué entre le secteur associatif et la détention constitue une avancée manifeste dans le domaine de la préparation à la sortie et de la prévention de la récidive. Durant l'année passée, nous avons développé le travail avec les acteurs sanitaires et mis en application le référentiel mis en place par le SPIP.

Ce type d'aménagement de peine s'avère un tremplin à l'insertion sociale, nécessaire à un nouvel ancrage dans le tissu social et un premier échange entre la personne et la société. Le placement extérieur est sans nul doute à développer dans les années futures, d'autant plus que dès lors qu'il est réussi, la majorité des bénéficiaires expriment des souhaits de reconstruction personnelle, professionnelle et sociale avec la sage décision de s'extraire définitivement de l'environnement médiocre où ils ont trop souvent vécu.

Problématique emploi

L'envie de travailler est présente chez la majorité des personnes placées en milieu extérieur. Elles y voient souvent un bon moyen de s'en sortir. Pourtant n'ayant peu ou pour certaines personnes jamais travaillé avant de purger leur peine, les personnes accompagnées et/ou suivies par Antenne sont assez éloignées de l'emploi, et il leur est donc très difficile de s'insérer dans le milieu professionnel. Ces difficultés sont généralement d'ordre pratique et relèvent de la ponctualité, de la façon de se rendre au travail, du manque de repères, d'orientation et d'une hygiène et d'un rythme de vie à découvrir ou redécouvrir et à apprivoiser. Il faut alors mettre en place un accompagnement permettant un apprentissage essentiel durant les deux premiers mois.

Pour ce faire, l'équipe doit redoubler d'efforts pour imaginer des stratégies afin d'enseigner toutes ces notions pourtant simples, mais qui peuvent se révéler très embarrassantes et contraignantes pour les usagers. Il n'est pas inhabituel de constater un véritable fossé entre le paraître d'une personne qui semble pouvoir se débrouiller et qui n'exprime pas du tout de difficultés d'ordre pratique ou organisationnel et le face à face en entretien avec cette même personne qui est en perpétuelle demande d'accompagnement. Sans basculer dans l'assistanat, il est nécessaire de prendre en compte cette notion d'absence de savoir-être, d'autonomie et sans cesse reprendre et retravailler ces « bases » qui parfois semblent manquer. L'accompagnement est primordial pour la bonne mise en route de ce nouvel emploi et l'adoption du rythme de travail.

Nous devons garder à l'esprit que pour l'employeur il n'est pas évident d'embaucher des personnes placées sous-main de justice dont la plupart sont en difficulté ; d'où l'importance d'un bon partenariat associé à une relation de confiance entre l'entreprise et l'association.

Problématique hébergement

Dans les appartements gérés par l'association, la cohabitation se fait à trois ou quatre personnes. L'équipe doit prêter attention aux personnes partageant le même logement. En effet, il est recommandé d'éviter de regrouper ceux étant condamnés pour des délits identiques, notamment liés à la toxicomanie ou à une autre addiction. L'hétérogénéité est de rigueur. Elle l'est également concernant l'âge des individus. En faisant cohabiter un jeune homme avec un co-résident plus âgé, les bénéfices semblent évidents. Chacun a la possibilité d'apporter à l'autre son expérience et sa maturité pour un enrichissement réciproque.

Toutefois, les difficultés de la vie en colocation doivent être prises en compte. Il est nécessaire d'accepter de faire des efforts et des concessions pour permettre le bon fonctionnement de la vie commune. L'équipe doit également veiller à rester à l'écoute des résidents notamment lorsque des tensions sont constatées au sein de la relation de colocation. Beaucoup des personnes accueillies en placement extérieur sont dépourvues de solution de logement à l'issue de leur prise en charge. Pour ces personnes, un accompagnement dans le cadre du CHRS fait souvent suite à l'incarcération.

A la demande de l'administration pénitentiaire, nous avons embauché un veilleur de nuit au sein de notre unité collective. Plusieurs tournées nocturnes sont effectuées et permettent de notifier les absences ou les incidents survenus pendant la nuit. Des manquements au jugement ont pu être constatés et des notes ont été envoyées au Juge de l'Application des Peines. Certains placements extérieurs ont été révoqués.

Problématique santé

Parmi les personnes bénéficiant d'un aménagement de peine, certaines suivaient un traitement durant leur détention. En détention la personne incarcérée fait ce qui lui est demandé : elle prend son traitement sans réfléchir. En placement extérieur, il faut penser à prendre son médicament, gérer la dose, ne pas cumuler les médicaments... D'autre part, l'obligation de soin fixée dans le cadre du suivi effectué par le SPIP pose problème à de nombreux psychologues et psychiatres de la ville. Si l'on peut entendre les raisons invoquées (un suivi psychologique n'a de sens réel que si la personne s'y inscrit), il n'en reste pas moins que nous rencontrons parfois des difficultés à orienter ces personnes vers un lieu de parole.

L'accompagnement psychologique nous semble en effet apaisant pour l'usager et rassurant pour l'équipe, il permet d'introduire un tiers à la relation et d'apporter un double éclairage sur la situation rencontrée par la personne accueillie. Au quotidien se pose également la question de notre aptitude à faire baisser les tensions dans le cas où plusieurs résidents auraient des manifestations agressives, comme cela a déjà été le cas.

La proportion grandissante de personnes incarcérées pour des "délits sexuels" nous amène à questionner nos pratiques et nos formations. Pour pouvoir accompagner au mieux les personnes ayant commis ce type de délit et de prévenir la récidive, il nous manque trop souvent des partenariats avec des psychologues ou psychiatres acceptant de réaliser la part thérapeutique de ce suivi. Nombreux sont en effet les thérapeutes qui ne se sentent pas à la hauteur pour suivre des personnes ayant ces profils. De manière plus générale, c'est la question du relais qui est posée ici et celle du travail en partenariat.

L'accueil des personnes ayant réalisé de longues peines (voire longues peines plus de 20 ans) présente une charge de travail plus conséquente. En effet, l'accompagnement s'avère être plus pointu, plus minutieux, mais également plus lourd. Le temps d'adaptation à la vie à l'extérieur est souvent rallongé et les démarches concernant le travail ou le logement à la sortie de détention prennent plus de temps et sont parfois secondaires, l'accompagnement vers le soin restant souvent prioritaire.

Au fil des années, forte de plusieurs centaines de suivis de personnes en placement extérieur, l'équipe d'Antenne a appris à puiser dans toutes les ressources existantes, notamment en multipliant les partenariats avec des interlocuteurs spécialisés et a pu, peu à peu, se forger une expérience qui sert aujourd'hui de socle à des prises en charge de plus en plus distinctes, plus lourdes et parfois plus pesantes.

III. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT

Membres de l'équipe en 2017 :

Véronique FAUVELLE - CESF
Céline MIFSUD – CESF jusqu'au 31/03/2017
Houda REZKI – Assistante sociale à compter du 05/04/2017

Mis en place en septembre 1991 en application de la loi du 31 mai 1990, le Fonds de Solidarité pour le Logement est un dispositif essentiel du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes défavorisées. Son objectif est double : faciliter l'accès ou le maintien dans un logement en faveur des plus démunis par l'attribution d'aides financières éventuelles tout en permettant un apprentissage des règles de vie et de gestion quotidienne de ce logement par la mise en place, le cas échéant, d'un accompagnement social adapté. Les politiques menées à bien en matière de logement sont de première importance dans une société fracturée par la crise économique. Il est indispensable de garder un toit au-dessus de la tête.

1. Mesures déléguées en 2017

a) En terme quantitatifs

Accès au logement + Bilan diagnostic :	24
Enquêtes, CDAPL, Assignations, saisine CAF :	63
ASLL simples et/ou Bilan diagnostic :	131

Total : 218 mesures pour 178 familles suivies

b) En terme qualitatifs

Les « plus fragiles » sont les premiers à subir de plein fouet la crise économique : en effet les accidents de la vie et l'adversité (maladie, perte d'emploi, divorce, etc...) obèrent d'autant plus les budgets. En 2017, les conséquences de la crise économique poursuivent leurs inexorables avancées engendrant des licenciements et du travail précaire. De ce fait, les publics déjà fragilisés que nous rencontrons sont d'autant plus confrontés à l'adversité. Pour l'année 2017, nous continuons de constater une insuffisance de revenus par rapport aux charges financières des familles. Certaines familles étaient dans l'incapacité d'améliorer leurs conditions financières surtout les personnes retraitées et celles connaissant des problèmes de santé. Si nous comparons les statistiques de l'année 2016 et de l'année 2017, la typologie du public accompagné reste globalement la même. Les familles monoparentales sont également de plus en plus touchées, même en cas d'activité salariale, les budgets restent restreints.

L'accès au logement

L'accès au logement est un droit inhérent à la dignité humaine. Pour certains de nos usagers, il s'agit d'un premier logement autonome, parfois, après de longues périodes d'errances. Il s'agit, à la fois, de veiller à ce que toutes les démarches administratives soient réalisées telles que la signature du bail, l'ouverture des compteurs d'énergies, le changement d'adresse, la mise en place des allocations logement... ainsi qu'à une bonne insertion dans le logement et le quartier.

De ce fait, nous accompagnons les personnes et familles dans tous les aspects en lien avec le logement. Selon les situations, nous les accompagnons et les conseillons dans l'achat du mobilier et de l'électroménager, nous abordons avec elles les droits et devoirs du locataire en mettant un point d'honneur sur l'entretien du logement et sur le paiement des loyers et des charges. Enfin, nous travaillons avec elles la gestion d'un budget équilibré pour permettre un bon départ locatif et prévenir les situations d'endettement et d'expulsions locatives.

Sauf cas exceptionnel, nous parvenons à aborder positivement les aspects concernant l'hygiène de vie des personnes et la propreté des logements. Bien que ces sujets restent délicats à évoquer du fait du respect de la vie privée des personnes, nous essayons néanmoins de les considérer après avoir mieux fait connaissance avec la famille et découvert son mode de vie.

Nous traitons ainsi ces problèmes matériels avec plus d'aisance en ayant soin de les exposer sous l'angle de vue de l'usager, à savoir ce qui LE préoccupe « LUI » et comment il peut y remédier. Après ce travail préliminaire, tout reste possible à condition de respecter intimement les choix personnels de chacun. Après ce déclic, l'aspect hygiène de vie peut être mis en discussion : des résultats tangibles ont alors été perceptibles. En tout état de cause, cet aspect est toujours mis en relation avec les droits et les devoirs du locataire mentionnés dans le bail souscrit à l'entrée des lieux. Lorsqu'il existe des plaintes de voisinage, nos médiations sont proposées et généralement acceptées. Nous restons démunis face à des problématiques psychiatriques non prises en charge médicalement et impactant l'insertion dans le logement. En effet, lorsque l'usager refuse la prise en charge médicale, l'ASLL n'est pas adapté.

En 2017 comme en 2016, nous avons été confrontés à l'émergence de punaises de lit de certains logements, phénomène difficile à éradiquer en cas d'importants problèmes d'hygiène et de manque de compréhension de la langue française.

Le maintien dans le logement :

Lorsqu'il y a présence d'une dette locative, nous travaillons sur la gestion du budget afin de permettre la reprise du paiement du loyer. Nous sommes régulièrement en contact avec le bailleur et négocions la mise en place d'un plan d'apurement adapté ou protocole Borloo, si nécessaire. Nous favorisons au mieux, le maintien dans le logement. Le cas échéant, si le maintien n'est plus possible, que le montant du loyer est trop élevé par rapport aux ressources de la famille, nous accompagnons dans les démarches en vue d'un relogement ou hébergement. Enfin, nous instruisons des demandes d'aides financières afin d'aider au règlement des factures ou dettes. Nous orientons aussi les familles vers de l'aide alimentaire. Si besoin et si souhaité, nous accompagnons à la constitution et au suivi de dossiers de surendettement.

Les enquêtes sociales :

Le F.S.L. nous sollicite afin de réaliser une enquête sociale et de proposer à la personne ou famille un accompagnement adapté lors de l'assignation en justice pour impayés de loyers, d'une demande d'intervention du Concours de la Force Publique, de la saisine de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Commission Départementale des Aides Publiques au Logement. Il s'agit alors de trouver des solutions à la situation locative : maintien ou relogement.

Toutes les mesures d'accompagnement nous sont orientées par le Fonds de Solidarité Logement. Les demandes lui sont précédemment envoyées par les travailleurs sociaux de quartier, les associations, les bailleurs, la préfecture, la Caisse d'Allocations Familiales et la Commission Départementale des Aides Publiques au Logement (pour les enquêtes).

Une grande majorité de familles accompagnées nécessite la mise en place d'un accompagnement budgétaire personnalisé. Soit, nous avons décelé une carence de rigueur budgétaire qui se doit d'être rectifiée grâce à un apprentissage permettant de prioriser l'impérative nécessité d'honorer régulièrement les loyers, les charges et le plan d'apurement – y compris le protocole Borloo - éventuellement existant ainsi que les autres factures liées au logement. Soit, nous notons une inadéquation entre le coût effectif du logement et les revenus et nous accompagnons la famille vers un relogement.

Nous intervenons également pour accompagner la constitution et le suivi de dossiers de surendettement, si nécessaire. Il va de soi que nous essayons d'améliorer le quotidien par divers secours, si besoin. Nous constatons que nous sollicitons ces secours de manière plus fréquente et ceci par nécessité pour les familles. En cas de problèmes de compréhension de notre langue et d'illettrisme, nous aidons à une mise à plat de tous les droits sociaux ainsi qu'à la compréhension des démarches à réaliser.

Cependant, nous constatons, comme chaque année, qu'une grande partie des personnes ne donne pas suite à nos propositions de rencontres et ceci malgré nos sollicitations (rendez-vous au bureau et visites à domicile). Il est à préciser que tous les usagers sont préalablement contactés par courriers, au minimum à deux reprises, pour une proposition de rendez-vous. Les personnes sont systématiquement invitées à nous contacter en cas d'empêchement. Certains usagers ont déjà quitté le logement ce qui explique leur mutisme. Pour d'autres personnes, nous nous interrogeons quant à la raison de ce silence : sont-elles à ce point acculées à des situations qui les dépassent qu'elles font la sourde oreille ? Le plus souvent, ces mêmes personnes ne bénéficient d'aucun suivi social. Par ailleurs si tous les usagers convoqués dans le cadre de ces enquêtes sociales pouvaient nous rencontrer, peut-être que plus de situations pourraient trouver une solution.

c) Nos pratiques professionnelles

Nous les contactons systématiquement à chaque début et fin de mesure et autant de fois que nécessaire pendant notre intervention.

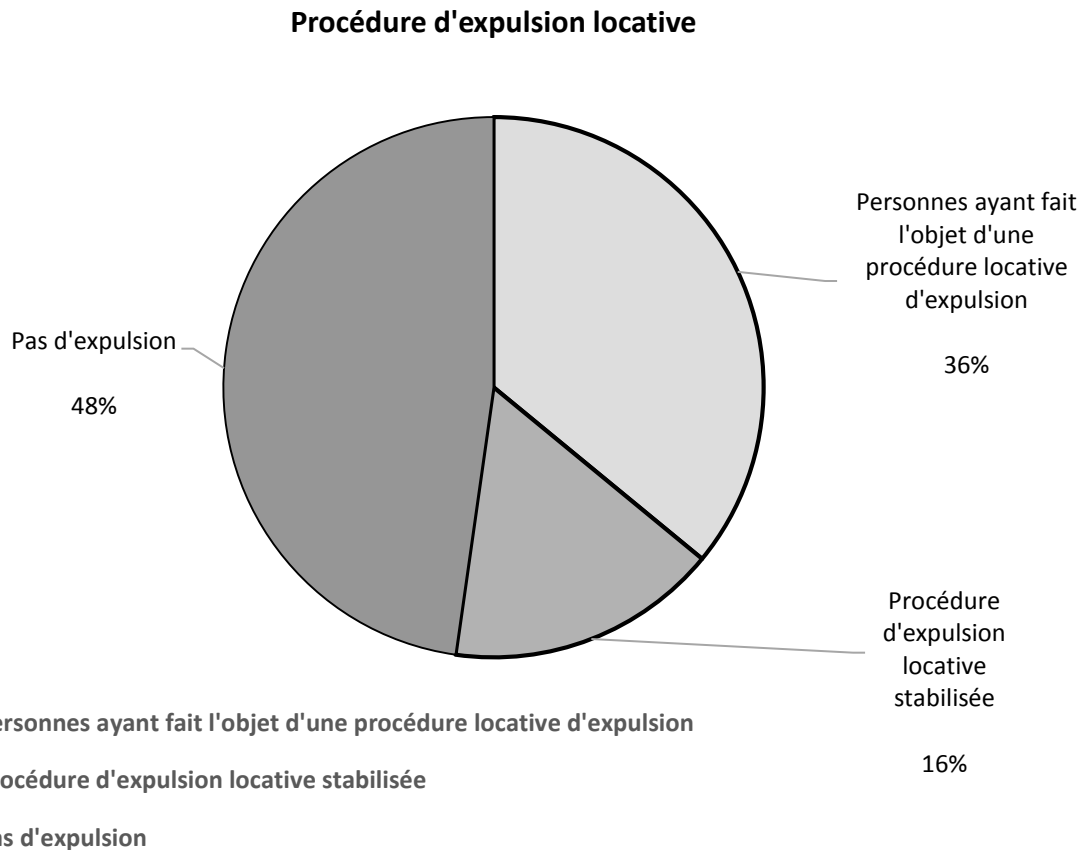
Par ailleurs, notre accompagnement se limite aux fonctions définies par la charte de l'accompagnement social lié au logement. Toute autre demande exprimée par les personnes ou déterminée lors des entretiens est orientée vers le professionnel adapté (psychologue, conseiller emploi). Il s'agit d'un accompagnement individualisé qui est en fonction des besoins de la personne.

Toutes nos pratiques professionnelles sont orientées vers le « faire faire » et s'adaptent à chaque accompagnement. La majorité des familles suivies adhère à notre stratégie, satisfaite de l'intérêt qu'on lui porte. Ainsi, c'est toute la relation humaine qui s'en trouve enrichie avec une avancée des apprentissages et du lien social.

L'expérience montre que la coopération des familles porte ses fruits si l'on sait faire preuve de tact et de patience. Aussi, forts de telles expériences, nous mettons toute notre énergie à progresser au rythme des familles en fixant des micro-objectifs dans le cadre des objectifs globaux définis d'un commun accord lors des évaluations successives.

Notre pratique professionnelle vise ainsi la résolution progressive et, si possible, définitive, des difficultés, par paliers successifs en fonction de l'urgence, en enregistrant chaque avancée. Ainsi, l'intéressé intègre chaque apprentissage dans le cadre de son projet personnel d'autonomie.

2. Les difficultés des personnes accompagnées



En 2017, nous constatons une augmentation des personnes ayant fait l'objet d'une procédure d'expulsion (36 % contre 31 % en 2016).

Un peu moins de la moitié des usagers accompagnés ne faisait pas l'objet d'une procédure d'expulsion locative. Lorsque les usagers adhèrent à notre accompagnement et respectent leurs engagements, nous arrivons, le plus souvent à stabiliser la situation, ce qui a été réalisé pour 16 % des personnes accompagnées. Toutefois lorsque les personnes ne le font pas, l'accompagnement s'arrête, dans la plupart des cas, sans avoir pu trouver une solution.

Les 48% des personnes ne faisant pas l'objet d'une procédure d'expulsion ont été accompagnées car elles venaient d'accéder à un logement ou lorsqu'un relogement était nécessaire. Il peut s'agir de personnes accompagnées pour impayés de loyers en prévention d'une éventuelle procédure d'expulsion.

L'engagement d'une procédure d'expulsion locative est psychologiquement difficile à vivre pour les personnes accompagnées.

a) Profil et lieu de résidence

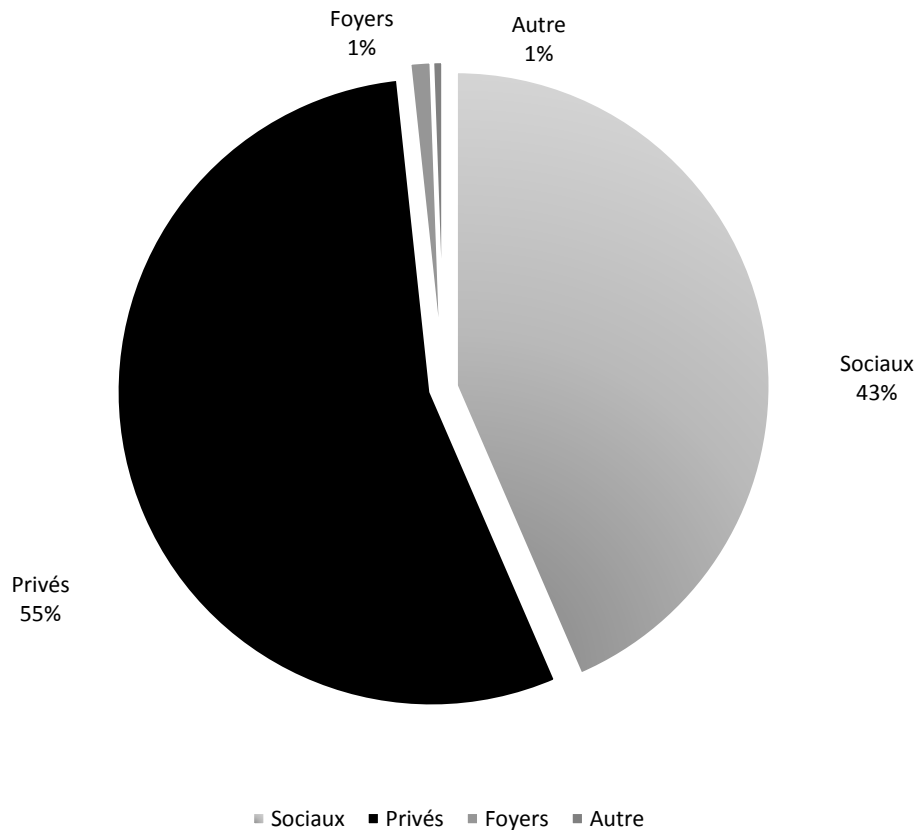
Composition familiale	2016	2017
Personnes seules	50%	48%
Couple sans enfant	5%	8%
Couple avec 1 à 2 enfants	11%	11%
Couple de plus de 3 enfants	7%	5%
Famille monoparentale de 1 à 2 enfants	22%	25%
Famille monoparentale de 3 enfants et plus	5%	3%

Pour l'année 2017, un peu moins de la moitié des personnes suivies sont seules. Nous constatons une augmentation des familles monoparentales de 1 à 2 enfants (25 % en 2017 contre 22 % en 2016). Cette augmentation est à noter depuis 2015 alors que le nombre de personnes seules ne varie guère.

Quartiers de résidences	2016	2017
Bischheim, Schiltigheim, Hœnheim	11%	25%
Strasbourg centre, Robertsau	22%	14%
Meinau, Neudorf, Neuhof, Port du Rhin, Musau	14%	17%
Hautepierre, Cronembourg, Elsau, Koenigshoffen, Montagne Verte	20%	23%
Illkirch, Ostwald, Lingolsheim	10%	10%
Autres communes	6%	6%
Haguenau et petite couronne	17%	5%

En 2017, le service intervient sur l'Eurométropole de Strasbourg uniquement. Il a cessé ses activités sur Haguenau et petite couronne en Mars 2017.

b) Bailleurs



En 2017, le pourcentage des différents bailleurs constatés reste globalement identique aux années précédentes. En 2017, nous avons accompagné 55% de familles résidant dans le parc locatif privé.

L'accès au logement social est de plus en plus difficile pour les plus démunis tels que les bénéficiaires des minima sociaux. En effet, certains bailleurs sociaux se protègent, estimant que ces ménages ne seront pas en mesure de tenir leurs engagements locatifs du fait de leurs maigres ressources et ne consentent plus à louer un appartement notamment lorsqu'il y a présence de dettes locatives.

Avec la crise du logement social, les relogements deviennent difficiles pour toutes les familles. Cependant, pour les situations les plus complexes, les dispositifs de relogement tels que les Accords Collectifs Départementaux, le public prioritaire C.U.S. et la commission de médiation DALO permettent de trouver des solutions. Nous constatons toutefois que ces dispositifs demeurent saturés et mènent de moins en moins à un accès au logement rapide sur le secteur de l'Eurométropole.

Sur certains logements, nous constatons une précarité énergétique liée au bâtiment ou à l'utilisation même de l'énergie. Dans les deux cas, nous intervenons pour permettre, autant que faire se peut de résoudre les problématiques en délivrant des conseils d'économies et en entreprenant des médiations avec les bailleurs pour permettre les réparations nécessaires. Le service FSL de l'Association Antenne est habilité à réaliser tout accompagnement lié à la précarité énergétique.

En ce qui concerne les logements indignes ou indécents, le Dispositif Départemental d'Eradication du Logement Indigne ou Non Décent (D.D.E.L.I.N.D.) du Bas-Rhin permet également, dans la plupart des cas, de résoudre les problèmes locatifs.

En outre, il convient de souligner la disparité des loyers d'un quartier à l'autre par les bailleurs privés.

A noter également les barrières émises à la location par les agences immobilières missionnées qui réclament des justificatifs (contrat de travail, fiche de paie, etc...), des frais d'agences, des cautions et des cautionnaires. Certaines agences immobilières vont même jusqu'à refuser l'éventualité d'une intervention FSL au titre de l'accès dans les lieux. D'autres demandent uniquement des candidats capables d'entrer dans les critères financiers de la GRL (Garantie des Risques Locatifs), pour exemple le montant du loyer ne doit pas dépasser un tiers des revenus du ménage, ce qui n'est pas possible pour la plupart de nos usagers qui se retrouvent, de ce fait, exclus.

Plus que jamais, l'accès au logement demeure un frein à l'insertion et à la dignité de nos usagers. En l'occurrence, les bénéficiaires du Revenu Solidarité Active sont généralement refusés, même s'ils disposent d'un cautionnaire. Le Bureau d'Accès au Logement (B.A.L.) est de plus en plus sollicité avec des listes d'attente importantes. A noter qu'il ne prend plus en charge les personnes bénéficiaires d'un RSA.

Par ailleurs, les ménages ne disposant que de faibles revenus (contrats précaires) doivent supporter les fluctuations d'allocation logement affectant d'autant le montant des loyers résiduels.

Sur l'année 2017, une seule personne accompagnée avait été expulsée. A noter qu'elle avait, préalablement, refusé un logement social adapté alors qu'elle était inscrite à l'Accord Collectif Départemental.

c) Les revenus

Revenus de familles	2016	2017
RSA et prestations sociales uniquement	36%	35%
Cumul RSA activité et salaire	8%	15%
AAH et pension d'invalidité	11%	5%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM jusqu'à 1000 euros	6%	2%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de 1000 euros à 1400 euros	2%	3%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de plus de 1400 euros	5%	9%
Retraites	11%	3%%
Non connus	21%	28%

En 2017, 50% des personnes sont bénéficiaires du RSA (seul ou en cumul d'activité). Nous notons que 28 % des familles entrent dans la catégorie des revenus non connus ou sans revenus car il s'agit, la plupart du temps, de personnes que nous n'avons pas pu rencontrer et ceci le plus souvent dans le cadre de l'élaboration d'enquêtes sociales.

d) L'endettement et le surendettement

Procédures de surendettement	2016	2017
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement <i>avant</i> notre intervention	6%	12%
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement <i>au cours</i> de notre prise en charge	4%	6%
Personnes <i>manifestement en situation de surendettement</i> sans dépôt de dossier à ce jour	13%	8%
Non connues par manque de justificatifs ou n'étant pas en situation de surendettement	77%	74%

En 2017, 26% des personnes accompagnées présentent une problématique surendettement, contre 23 % en 2016. Ceci reflète les difficultés en augmentation de nos usagers. A noter que les 8% des personnes n'ayant pas déposé de dossier de surendettement, un certain nombre ne l'ont pas souhaité et d'autres sont en train de le constituer. La situation d'endettement ou de surendettement, généralement liée à une insuffisance de revenus, induit des difficultés pour acquitter les loyers, les charges, les plans d'apurement en vigueur et les factures liées au logement (chauffage, prime d'assurance logement, etc...).

Très peu de nos usagers dispose d'un travail stable. Une grande majorité d'entre eux survivait d'ailleurs grâce à des missions intérimaires ou à des contrats précaires. Les personnes survivant grâce aux minimas sociaux et celles qui subissent un travail à temps partiel ou à temps complet au SMIC vivent un déclassement avec un ascenseur social qui ne fonctionne plus. De ce fait, les usagers disent subir une vie de frustrations et le dépôt d'un dossier de surendettement vient encore ajouter de la honte.

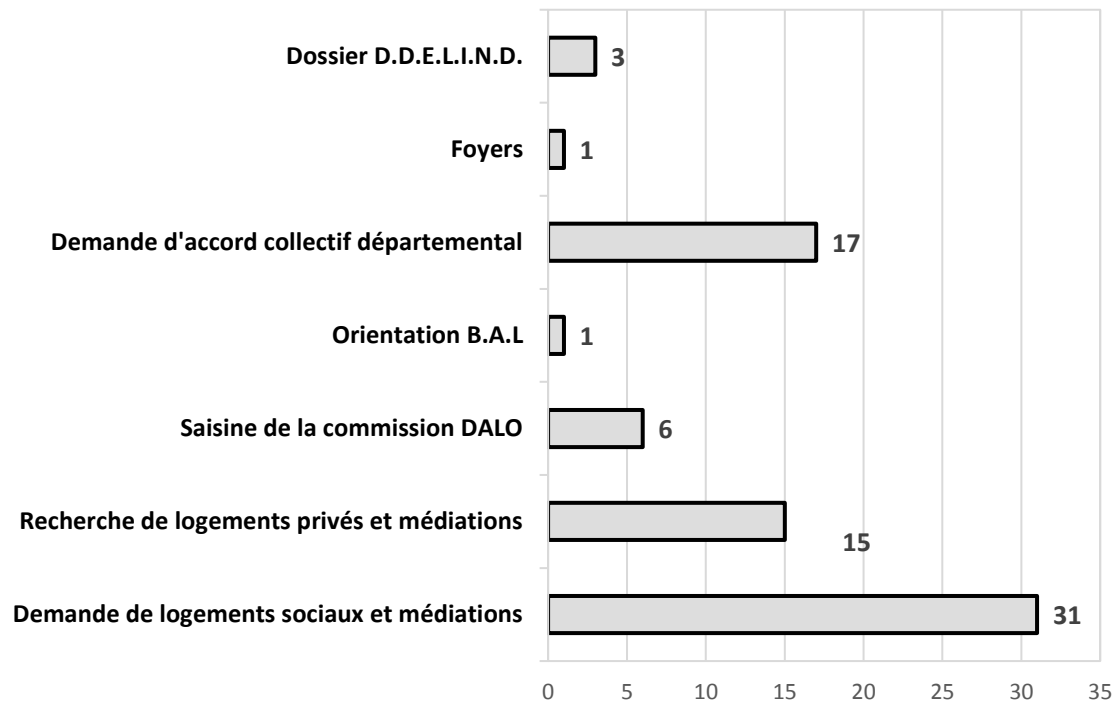
L'accompagnement budgétaire et les médiations ont été indispensables. En 2017, 60% des personnes accompagnées ont nécessité un accompagnement dans les démarches administratives et budgétaires.

A préciser qu'il nous faut également redonner confiance et sens aux choses. Généralement, l'accompagnement budgétaire mené a bien porté ses fruits. Néanmoins, il peut nous arriver de faire appel à nos collègues Conseillères en Economie Sociale et Familiale de secteur pour réaliser une Action Educative Budgétaire afin de consolider les choses quand l'accompagnement social lié au logement arrive à échéance. Notre accompagnement s'adapte à chacun car nos grilles budgétaires évoluent en fonction des besoins.

Parfois, elles peuvent être simplifiées à l'extrême au départ pour permettre la réalisation d'apprentissages successifs visant in fine l'autonomie. Bien évidemment, micro objectifs et encouragements mettent en lumière l'effort et le mérite ! Cependant, pour quelques familles ou personnes, malgré une gestion budgétaire très rigoureuse, les revenus sont insuffisants.

e) Le relogement

Démarches faites par familles lors d'un relogement



74 familles sur 178 suivies ont fait l'objet d'un accompagnement dans le cadre d'un relogement.

En 2017, la tendance des accompagnements délégués visait à permettre le maintien dans le logement. Le plus souvent, les usagers venaient d'être relogés dans un endroit adéquat dont des réfugiés accédant à leur premier logement autonome en France. En cas d'impayés locatifs, des solutions avaient pu être trouvées (plan d'apurement, etc...). Un nombre non négligeable de personnes faisant l'objet d'enquêtes sociales ne s'était pas présenté.

En 2017, les orientations vers le Bureau d'Accès au Logement ont nettement diminué car les bénéficiaires du RSA n'y sont plus admis alors qu'il s'agit de notre principal public en recherche de logement.

En 2017, nous constatons une augmentation des recherches de logement privés. Ceci est le plus souvent lié à une offre de logements sociaux insuffisante. Certains usagers refusaient également cette éventualité.

Les demandes de logement sociaux et demandes d'accord collectif départemental ont concerné 48 usagers.

Depuis 30 ans, la France traverse une crise du logement sans précédent. Cette crise est multifactorielle. Il existe un déséquilibre entre l'offre et la demande de logements très sociaux. Les modes de vie ont évolué (divorces, décohabitation des enfants, vieillissement) ce qui augmente les besoins structurels en logements. La crise économique est durable et fragilise nos usagers. En outre, il existe un déficit important de constructions de logements, notamment sociaux.

f) Maîtrise de la langue française et gestion des démarches administratives

En 2017, 25% des personnes accompagnées ne maîtrisaient pas ou peu la langue française parlée et/ou écrite. Ceci impacte l'accompagnement social lié au logement mené à bien car nous n'avons pas les moyens financiers pour faire appel à un traducteur. Certaines familles viennent avec un tiers qui traduit ou tente de la faire. Pour d'autres familles, cela n'est pas possible. Quoi qu'il en soit, notre travail est difficile et l'insertion de l'utilisateur est ralentie.

3. Les difficultés des travailleurs sociaux.

En 2017, le Conseil Départemental du Bas-Rhin avait transféré les compétences du FSL à l'Eurométropole de Strasbourg. Comme en 2016, nous constatons une absence de partenariat avec les services du FSL.

Nous plaçons de nouveaux espoirs en 2018 pour que puissent s'établir de nouveaux liens de partenariats avec ce nouveau donneur d'ordres.

Nous tenons néanmoins à alerter l'Eurométropole de Strasbourg sur la fragilité des moyens financiers alloués qui d'année en année fragilise la structuration financière du service. Les aléas que nous avons connus dans les dernières années par rapport à l'octroi de mesures d'accompagnement nous ont mis en difficultés. L'enveloppe financière allouée annuellement n'a pas été réévaluée depuis des années alors que les charges du service, tout en étant contenues, ont évoluées. Le déséquilibre provoqué risque à termes de nous nuire et par la même de nuire en termes de qualité de service reconnu depuis de nombreuses années.

LE SITE NEUHOF

Le Service Hébergement Relais Neuhof

Le Service Ménages à Droits Incomplets

Les Centres hivernaux complémentaires 2016-2017

Le Centre Lyautey « Evacuation Remparts »

**Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal
"Antenne Lyautey Isolés"**

**Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal
"Antenne Lyautey Familles"**

6, rue Saint Exupéry – 67100 STRASBOURG

Tél. : 03 88 40 10 55

I. LE SERVICE HEBERGEMENT RELAIS (S.H.R.) NEUHOF

Membres de l'équipe en 2017

Surveillants

- Francis HESTIN – Coordinateur puis Chef de Service
- Thierry HUBER - Accueillant
- Salah MAKHLOUFI - Surveillant de nuit
- Patrick ZELLER - Surveillant de nuit
- Patrick Jean-Paul ZELLER - Surveillant de jour les week-ends

Agent d'entretien

- Milouda TRARI
- Danielle CAPELLARI - remplacement durant congés

Avec une approche constructive, loin de tout misérabilisme, les personnels du Service Hébergement Relais du Neuhof de l'association ANTENNE placent la dignité humaine et le respect de la personne au cœur de leur action, en permettant l'accueil et l'hébergement des personnes sans domicile fixe, orientées par le 115.

1. Présentation Générale

Le Service Hébergement relais du Neuhof est une catégorie d'établissement social intervenant dans la mise à l'abri de personnes isolées, couples, avec ou sans animaux, sans domicile fixe, dirigées par les services du 115. Le SHR se réfère de la compétence de l'Association Antenne. Le financement, le contrôle et le suivi de son action sont assurés par la DDD du Bas-Rhin.

Le SHR Neuhof a été créé à la diligence de la DDD du Bas-Rhin et de la Préfecture du Bas-Rhin en mars 2008. Il est géré par l'Association Antenne dont le siège administratif se situe 9 rue Déserte, à Strasbourg.

Le SHR Neuhof est un établissement de type éclaté, implanté dans le quartier du Neuhof. Son bureau d'accueil et ses logements se situent au 6 rue Antoine de Saint Exupéry à Strasbourg ; à 7 km du centre-ville, sur l'axe nord-sud desservi par le TRAM, et par la ligne de bus n° 14 et 24.

2. Description de la structure

Le SHR Neuhof gère un parc de 10 logements CUS HABITAT au sein d'un immeuble situé 6 rue Antoine de Saint Exupéry dans le quartier du Neuhof.

- 1 logement de type F2 est réservé à l'accueil/secrétariat et à la chambre des surveillants, permettant ainsi de centraliser deux activités importantes du SHR, la fonction de gestion des logements, et le regroupement des activités qui sont régulièrement organisées par des stagiaires et des bénévoles.
- 9 logements de type F1, qui sont les lieux de mise à l'abri.

Le Logement Accueil :

Il est accessible tous les jours ouvrés de 18h00 à 09h00 et le samedi de 14h au dimanche à 13h. Il est composé d'une chambre pour le surveillant, d'une salle principale équipée d'un bureau et d'une pièce pouvant accueillir une dizaine de personnes, qui permet également de la transformer en salle d'activités.

C'est un lieu de passage obligatoire dans le fonctionnement du SHR. Cela permet de contrôler les allées et venues des dirigés, ainsi que la récupération des couchages le lendemain matin. Il permet également de servir un petit déjeuner aux personnes qui le désirent avant leur départ.

Les appartements :

Les 9 appartements mobilisés pour la mise à l'abri, accueillent les personnes orientées, avec ou sans animaux.

Détails des pièces des logements

Superficie total par logement: 36 m²

103 -104 – 109 – 302 – 311 – 404 – 409 – 410 - 503

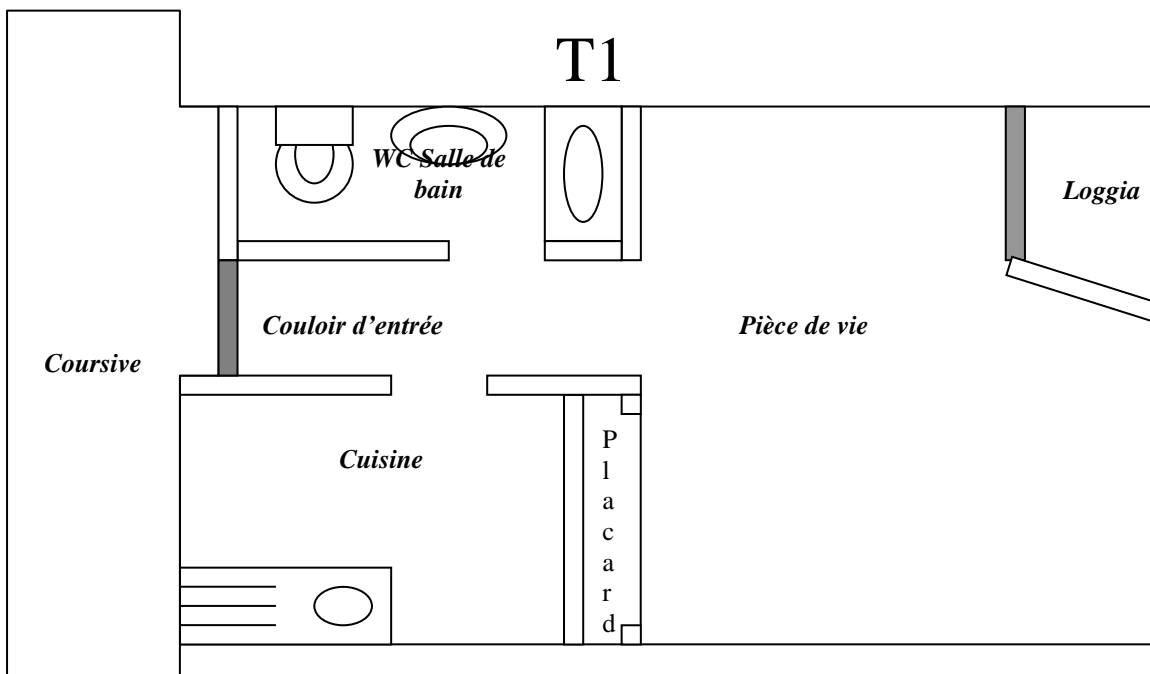
1 pièce de vie (salon chambre) : 22 m²

1 cuisine : 5 m²

1 WC salle de bain : 3 m²

1 couloir : 3 m²

1 loggia : 3 m²



3. Le public accueilli

La mise à l'abri, oblige le SHR Neuhof à accepter un large public tel que :

- les hommes seuls
- les femmes seules
- les couples
- les personnes avec animaux
- des adultes toxicomanes, alcooliques
- des personnes qui doivent bénéficier d'un suivi médical spécialisé atteint du V.I.H., de l'hépatite C, etc.
- des personnes en traitement pour psychose, etc.

Ces personnes sont de toutes origines, sociales, religieuses et ethniques, ce qui nous impose une réactivité très importante, et une approche constructive.

La structure possède un agrément de 30 places. Depuis la fin de l'année 2013, les orientations réalisées concernent exclusivement un public féminin sans enfants. De ce fait, le SHR est devenu le plus important centre d'hébergement d'urgence sur Strasbourg pour ce type de public.

La fin de l'année 2016 et le début de l'année 2017, en raison des températures hivernales basses, ont amené les services de l'Etat à ouvrir un nombre de places important dans le cadre du dispositif hivernal de mise à l'abri. De ce fait, pendant la période du 18/01/2017 au 30/03/2017, l'accueil et la mise à l'abri des femmes a été transféré au 5 rue de Rhinau et les locaux du SHR ont alors été mobilisés pour 30 places complémentaires de mise à l'abri d'homme isolés.

L'admission

Sont concernées les personnes à la rue repérées par les maraudes ou les différents services sociaux, et orientées exclusivement par les services du 115 et/ou la DDD du Bas-Rhin. Les personnes accompagnées d'un animal de compagnie peuvent être prises en charge. Dirigées vers l'accueil du 6 rue Saint Exupéry, elles sont reçues par le coordinateur ou le veilleur, afin d'effectuer les formalités d'admission, qui, bien que succinctes, ne négligent en rien les règles de sécurité. (Lecture du règlement intérieur, inscription du nom, prénom, date de naissance, date et heure d'arrivée).

Ouverture et fermeture des locaux

Les horaires du lieu d'accueil sont les suivants :

- Du lundi au vendredi de 18h00 à 24h00
- le samedi – dimanche de 8h00 à 13h00 et de 14h00 à 24h00
- les jours fériés de 20h00 à 24h00

Les logements sont ouverts par les personnels du SHR Neuhof au fur et à mesure de l'arrivée des pensionnaires. Le départ des pensionnaires se fera au plus tard à 09h00 le lendemain matin sauf les week-ends. Après récupération du couchage et vérification de sécurité par les personnels de veille, les logements sont fermés à clefs. La réouverture momentanée est effectuée par l'agent d'entretien du SHR Neuhof pour effectuer l'entretien et la remise en état des locaux.

Tout événement doit être indiqué, avec le maximum de détails (horaire, qui, quoi, où, comment, avec qui, avec quoi, dispositions prises, personnes prévenues, etc...), dans le cahier d'événements et sur la fiche de compte-rendu mise en place au local accueil du veilleur.

Les charges et les difficultés de l'équipe

Afin d'établir une liste exhaustive des tâches principales qui sont dévolues aux personnels du SHR Neuhof, il nous faut citer les diverses causes de sinistres possibles. Les personnels du SHR Neuhof ont principalement pour mission de dissuader les actes de malveillance : vols, effractions, dégradations des locaux, etc...

Leur travail consiste à assurer la protection des biens et des personnes. Dans l'exercice de leur travail, les personnels se tiennent à un poste fixe (appartement 201) et effectuent des rondes dans les locaux aux horaires indiqués par le coordinateur. Ils doivent connaître l'emplacement des installations à surveiller et vérifient le bon fonctionnement des moyens de prévention mis en place (extincteurs, moyens d'alerte, téléphone et numéro d'urgence).

Les mesures exigées pour éviter une intrusion, une effraction, un vol ou un cambriolage sont un certain nombre de mesures de protection préalables :

- protéger les locaux en fermant à clef les portes d'entrée
- fermer la nuit les fenêtres, les persiennes en bois plein ou des volets roulants en PVC
- rester vigilant, rester discret
- mettre en sécurité les objets de valeur
- fermer avec un cadenas les vestiaires individuels

Il est très important de respecter les diverses consignes de sécurité. Dans le cas contraire la responsabilité des personnels peut être mise en cause. Le veilleur de service effectue des rondes : à 20h30 et 22h30, et deux fois dans la nuit aux heures fixées par le responsable du service.

Au cours de ses rondes, il participe à la sécurité du bâtiment en contrôlant particulièrement :

- l'état général des installations sanitaires
- l'utilisation normale des appareils sanitaires
- l'état général des installations électriques
- l'utilisation normale des appareils électriques
- l'état général des installations de chauffage de l'eau
- l'utilisation normale de ces appareils

Il rend compte de toute anomalie au responsable du service.

Difficultés dues à l'état de santé des personnes orientées par le 115 :

Les femmes accueillies sont pour certaines sous emprise de l'alcool (bien qu'en recul par rapport aux années précédentes), de stupéfiant, de médicament ou de psychose, voire le plus souvent de plusieurs de ces facteurs. Elles peuvent également être victimes de traumatisme plus ou moins grave, violence, chute, etc. Dans tous les cas, les personnels du SHR Neuhof ne sont pas habilités à remettre des médicaments, ni à prodiguer des soins (sauf 1^{ère} urgence), mais ils doivent prévenir le 115, SOS médecin ou les services d'urgences (pompiers, SAMU, etc.) selon la gravité du cas à traiter.

On retiendra également l'orientation de personnes connaissant des difficultés de santé lourdes et pour lesquelles l'hébergement d'urgence ne peut être que transitoire car non adapté à la situation sanitaire. Il s'agit de femmes atteintes d'un cancer et bénéficiant d'un traitement médical lourd de type chimiothérapie ou radiothérapie.

Cette année, les problèmes relevés en 2016 continue à régresser :

Le travail assidu d'explications et de conciliation et le non relâchement de la vigilance ont permis de diminuer, de façon significative, les actes de violences physiques et verbales, entre elles et envers les veilleurs. Les femmes admises semblent avoir passé le mot aux autres femmes que le SHR privilégie le calme et assure une sécurité des locaux à tout instant. Celles-ci se présentent souvent en connaissant déjà une partie du règlement et cela facilite grandement leur admission.

L'utilisation d'appartements par d'autres associations au sein du même immeuble entraîne malgré tout, parallèlement, de nombreux problèmes de voisinage. Les troubles occasionnés par les hébergés des autres structures ont entraîné une recrudescence des problèmes causés par les jeunes du quartier : prise à partie de tous les hébergés de l'immeuble, jets et bris de vitres dans l'immeuble, dégradation de la porte d'entrée de l'immeuble, défécation dans les escaliers, ou diverses détériorations. Les jeunes ne font pas de différences entre les publics hébergés et veillés par Antenne, et les publics sans surveillance hébergés par les autres structures, et qui sont souvent à l'origine de troubles qui dérangent le quartier. En 2017, la poursuite du travail avec les référents sociaux des personnes hébergées par les autres associations a permis de diminuer ces situations de tensions.

Néanmoins, la prise en charge à la fin de l'année d'un public masculin constitué de grands précaires a nécessité une vigilance accrue dans le travail réalisé par les veilleurs afin de maintenir un niveau de sécurité et de sérénité suffisant tant pour les hébergés que pour le voisinage. Parfois mis à rude épreuve en raison de comportements déviants, nos veilleurs ont su tenir une posture aidante et encadrante liée à leur expérience professionnelle de qualité.

4. Analyse chiffrée

Rappel historique :

- Ouverture des places de mise à l'abri le 3 mars 2008 : 10 places
- Ouverture de 2 places supplémentaires le 31/10/2008
- Ouverture de 4 places supplémentaires le 12/12/2008
- Ouverture de 2 places supplémentaires le 22/04/2009
- Ouverture de 3 places supplémentaires le 01/06/2012
- Un passage à 27 places à partir du 11/11/2013 est accepté par la DDCS.
- Une convention pour l'accueil de 30 femmes est signée en début d'année 2014.

Données 2017 :

- Nombre de nuitées mobilisées par le 115 pour l'année 2017 : 10900
- Nombre de nuitées effectives réalisées pour l'année 2017 : 10754
- Taux de remplissage pour l'année 2017 : 98,66%

- Nombre de femmes différentes accueillies en 2017 : 417 (+22% par rapport à 2016)
- Nombre d'hommes différents accueillis en 2017 : 87 (+100% par rapport à 2016)
- Moyenne de nuitées par femmes accueillies : 21,33 nuitées (33,75 nuitées en 2016)

On retiendra donc que le taux de rotation sur les places a été plus important que les années précédentes. Cette situation vient alors marquer une augmentation du nombre de femmes à la rue ainsi qu'un manque de places spécifiques pour ce profil de public. Malgré les efforts réalisés en termes de créations de places ces dernières années, un nouveau décalage entre besoins et réponses se fait jour.

Typologie des femmes accueillies :

Le public féminin :

- Femmes de 18 à 25 ans : 74 (+16% par rapport à 2016)
- Femmes de 26 ans à 59 ans : 298 (+ 25% par rapport à 2016)
- Femmes de plus de 60 ans : 45 (+13% par rapport à 2016)

- Femmes des régions de l’Afrique de l’ouest : 33% (+ 13% par rapport à 2016)
- Femmes des régions de l’Est de l’Europe : 48% (- 22% par rapport à 2016)
- Les 19% (+ 9% par rapport à 2016) restant représentent des femmes provenant de pays de la CEE

Le public masculin :

- Hommes de 18 à 25 ans : 23
- Hommes de 26 ans à 59 ans : 63
- Hommes de plus de 60 ans : 01

- Hommes des régions de l’Afrique de l’ouest : 12%
- Hommes des régions de l’Est de l’Europe : 59%
- Les 29% restant représentent des hommes provenant de pays de la CEE

Attentes et demandes du public accueilli :

Le public accueilli se retrouvant souvent sans ressources ou sans endroits pour attendre son admission au SHR Neuhof n’a guère de solution pour la journée. Il demande donc souvent s’il n’est pas possible de rester la journée en semaine dans les chambres.

Les attentes complémentaires seraient une restauration sur place, mais également une pièce commune pour pouvoir échanger, éventuellement voir des programmes TV. Nous avons opté pour une solution de transition avec l’autorisation de visites entre hébergés (en avertissant le coordinateur ou le veilleur) jusqu’à 22h00.

Il serait donc intéressant de trouver un bâtiment susceptible de répondre à ces demandes. Cependant, le domaine du parc immobilier de Strasbourg étant saturé, nos recherches restent pour le moment vaines.

II. LE SERVICE DES MENAGES A DROITS INCOMPLETS (MDI)

Membres de l'équipe en 2017 :

Chef de Service :	Francis HESTIN
Intervenants sociaux :	Nelly SENGELIN Mélissa VIERLING
Agent d'accueil-interprète :	Lusine AJARYAN
Agent de Logistique-Maintenance :	Robert BOYADJIAN

1. Le cadre d'intervention

A l'origine du service d'hébergement pour Ménages à Droits Incomplets (MDI), il y a la campagne hivernale 2016/2017. Durant cette période, les missions d'Antenne étaient principalement d'assurer une mise à l'abri de ménages dits à droits incomplets et de les orienter vers des partenaires externes. Grâce aux connaissances acquises sur les besoins et spécificités de ce public, au 1^{er} juillet 2017, les services de l'Etat ont confié à Antenne la création de 90 places d'hébergement à destination de familles aux droits incomplets dans le cadre de la pérennisation de places hivernales.

Ce public de familles étrangères se veut spécifique principalement en raison de :

- Sa situation administrative complexe, tant sur son droit au séjour en France que sur ses droits auprès de différentes administrations (CAF, CPAM, etc.) ou encore quant à son droit à occuper un emploi ;
- La découverte d'un nouvel environnement institutionnel et des valeurs attachées à la citoyenneté française ;
- La non maîtrise de la langue française.

C'est pourquoi, le service MDI se veut être une alternative à des dispositifs existants. Situé entre l'urgence et le logement accompagné, le dispositif proposé, outre l'hébergement des familles, se veut une étape de travail soutenu à l'accès à l'autonomie des familles sur les plans administratifs, économiques et sociaux.

2. Les moyens mis en œuvre

Le service MDI dispose actuellement de douze appartements regroupés sur le quartier du Neuhof. La majorité des ménages sont accueillis en co-hébergement. Les logements déjà sommairement équipés en mobilier et électroménager durant la campagne hivernale, ont pu depuis gagner en fonctionnalités par l'ajout ou le remplacement de ces derniers.

C'est tout particulièrement grâce au logisticien de l'équipe que ce travail a pu être réalisé. Par ailleurs, il :

- Equipe les logements ;
- Entretien, répare et intervient pour des travaux ;
- Veille à ce que les logements soient sécurisés et sécurisant (respect des normes, hygiène) ;
- Se met en lien avec le bailleur social ;
- Assure une veille de la consommation des énergies ;
- Gère le stock de matériel.

Ce logisticien affecté sur notre dispositif permet d'apporter des réponses adéquates et rapides aux besoins des ménages. Son intervention est facilitée par sa maîtrise de langues communes avec les familles hébergées. De plus, il peut être amené à venir en renfort sur des situations où un interprète est nécessaire.

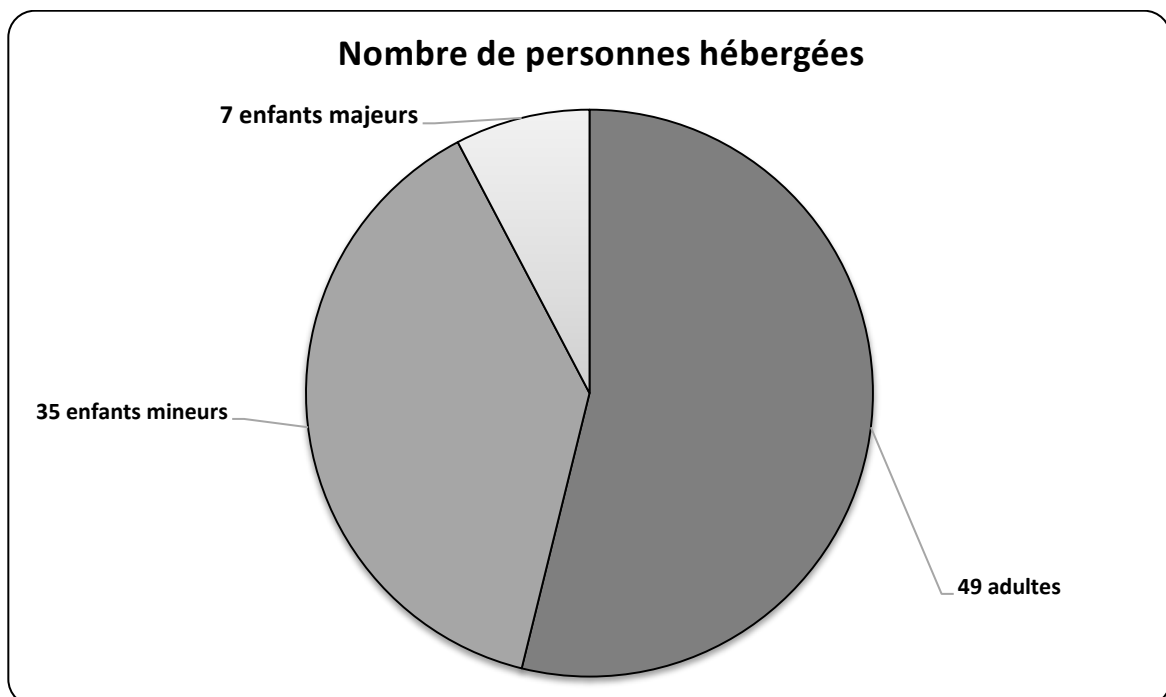
L'équipe est également composée d'une agente d'accueil – interprète. Ses missions sont nombreuses, elle :

- Assure l'accueil physique et téléphoniques des personnes hébergées et des partenaires ;
- Tient un registre du matériel mis à disposition des familles ;
- Intervient à la demande de l'équipe pour la traduction de certains entretiens ;
- A en charge la partie relevant de la gestion et de la distribution des tickets alimentaires ;
- Distribue le courrier des personnes domiciliées auprès de l'association ;
- Gère le réassort des fournitures bureautiques ;
- Est en charge de la tenue des éléments quantitatifs du dispositif et des tableaux de bords de l'activité du service.

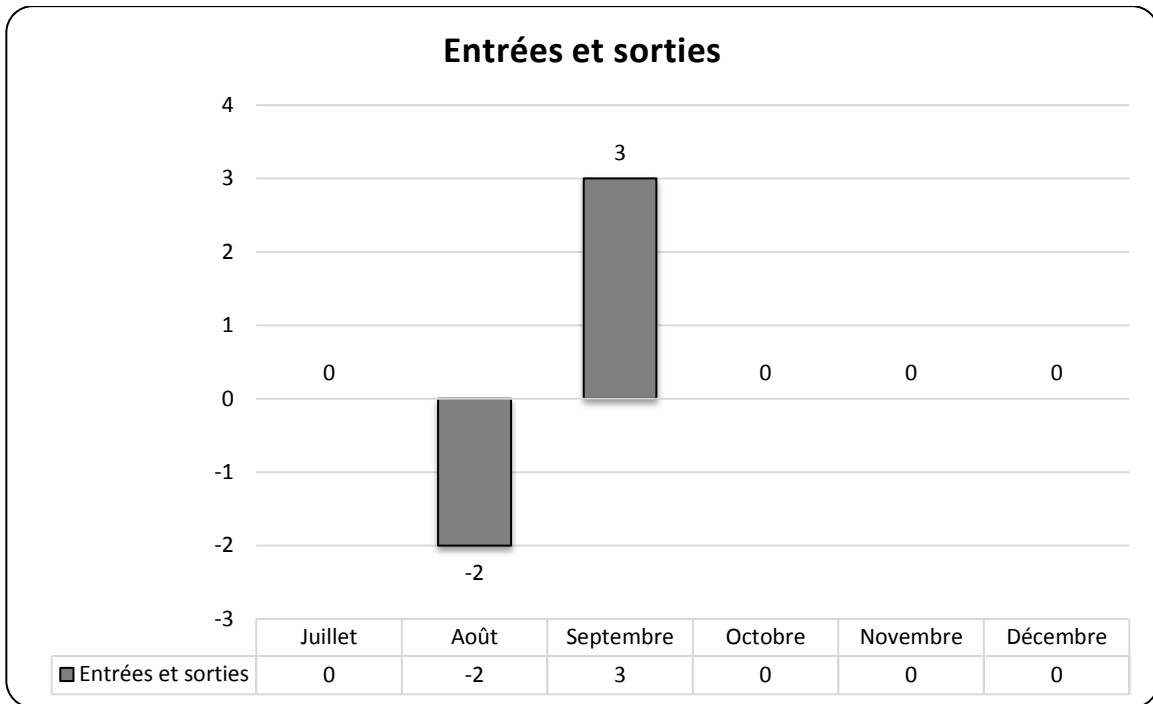
S'ajoute deux conseillères en économie sociale et familiale (1,5 ETP) dont les missions seront décrites ci-dessous.

Le service MDI bénéficie d'un suivi comptable et administratif mutualisé avec les autres structures de l'association. L'ensemble des salariés est sous la responsabilité d'un chef de service qui assure la coordination du dispositif et du directeur de l'association.

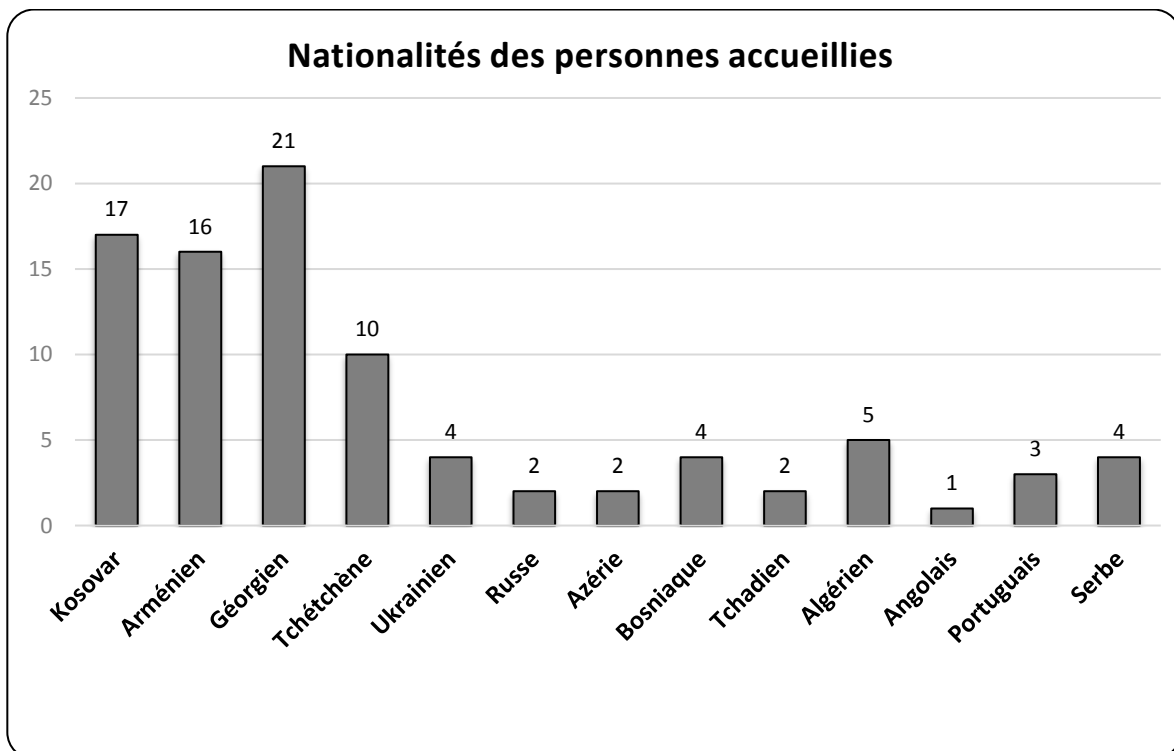
3. Caractéristiques des familles actuellement hébergées



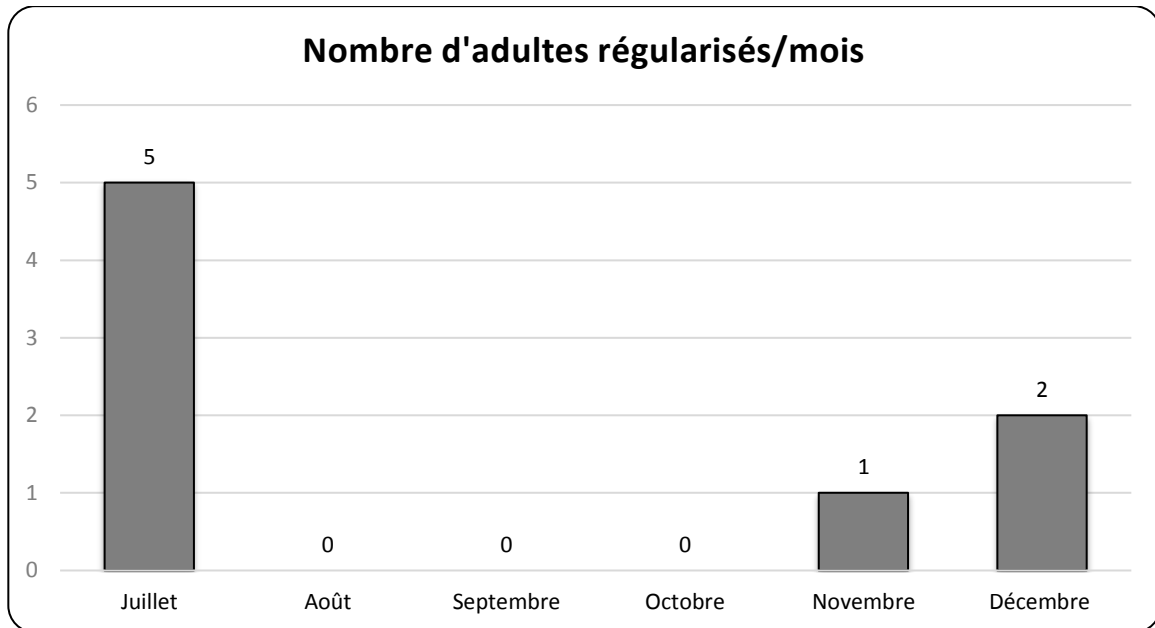
Le service est financé pour l'accueil de 90 personnes. Au 31 décembre 2017, le dispositif hébergeait 91 personnes soit 25 familles. On constate que le nombre de personnes hébergées est réparti de façon homogène entre les adultes et les enfants.



Au mois d'août 2017, une famille a pu être réorientée vers un dispositif d'hébergement de droits commun, permettant ainsi l'accueil d'un nouveau foyer. Nous verrons ci-après que les sorties font l'objet de nombreux freins.

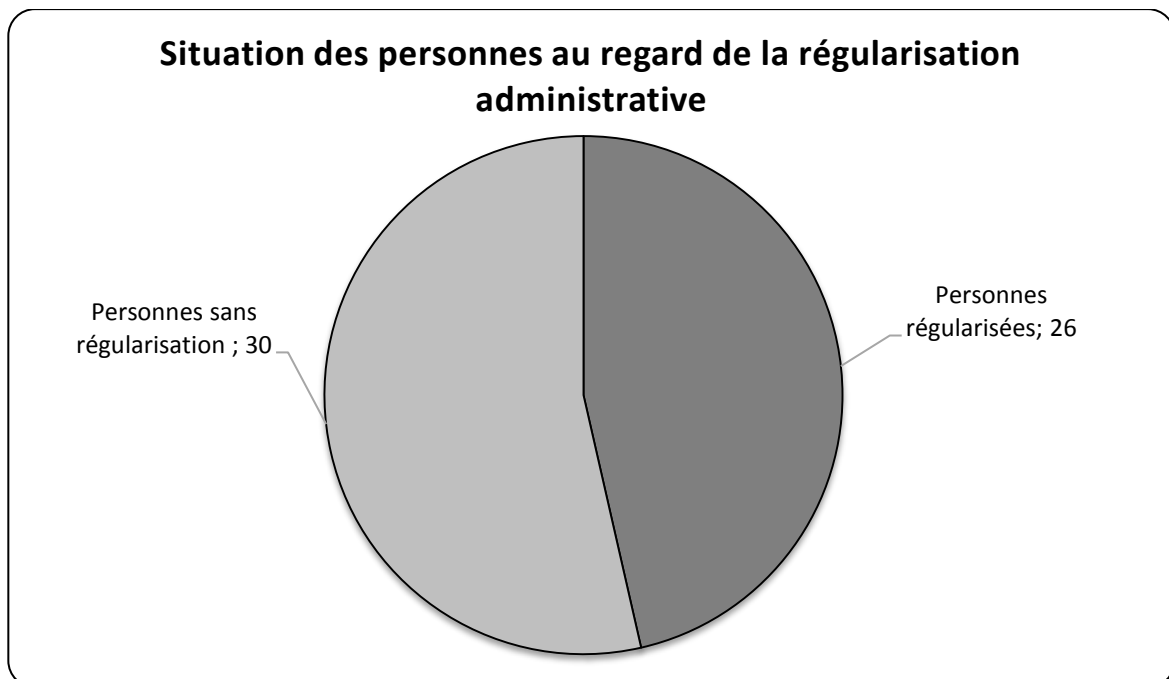


L'équipe est amenée à accompagner quotidiennement un public composé de 13 nationalités. Cela suppose une grande adaptabilité de la part des salariés. Le nombre important de ces nationalités apporte une richesse culturelle.

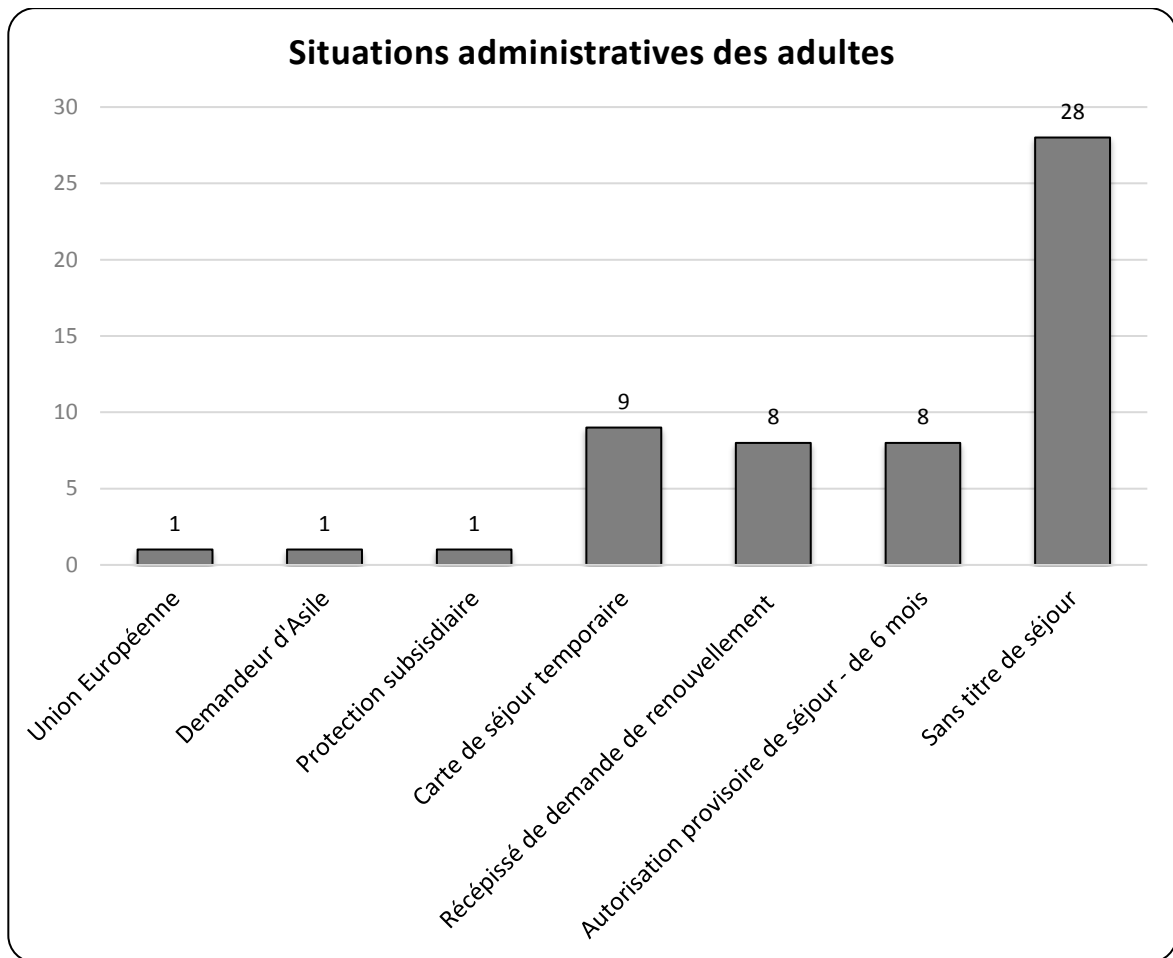


Comme nous pouvons le constater sur ce graphique, l'obtention d'un titre de séjour est restreinte.

Les délais des différentes procédures engagées avec la préfecture du Bas-Rhin sont également longs.



On note un équilibre entre les adultes avec et sans régularisation. Ainsi, les conseillères en économie sociale et familiale, ont deux champs d'interventions distincts sur les plans administratifs, économiques et sociaux.

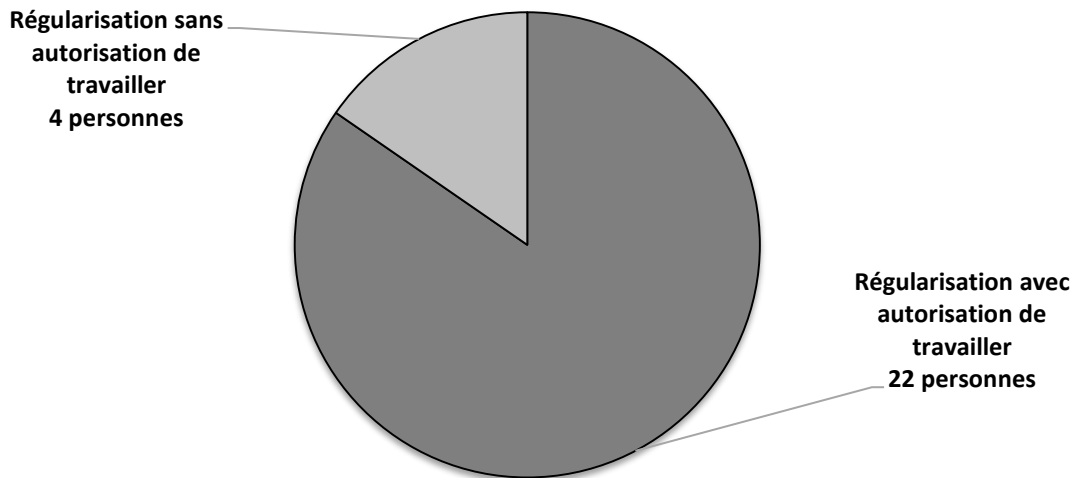


Les situations administratives des adultes sont diverses. Elles impliquent des droits différents.

Les titres de séjour accordés aux familles sont très souvent de courte durée (pour la majorité moins de 6 mois) et limitent donc l'accès aux droits et au travail. Elles ne peuvent alors pas bénéficier de ressources suffisantes pour pouvoir pleinement s'insérer. Leurs situations administratives restent précaires malgré la régularisation de leur droit au séjour sur le territoire français.

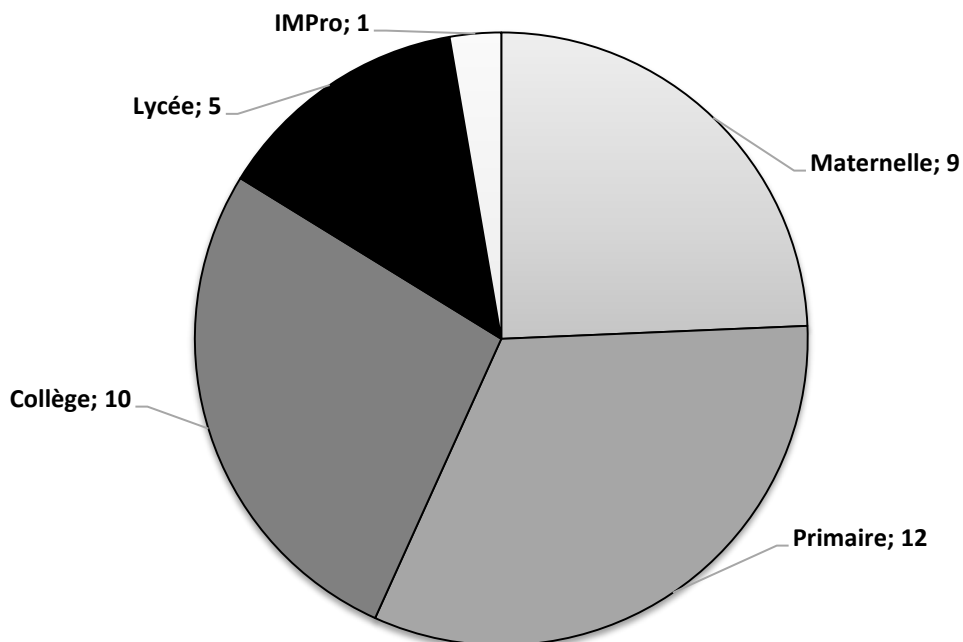
Même dans la situation la plus confortable, les détenteurs d'une Carte de Séjour Temporaire (CST) valable un an, les familles restent confrontées à des difficultés. En effet, il n'est pas rare de voir une CST délivrée 4 mois après le début de sa validité d'un an et pour laquelle il faudra introduire la demande de renouvellement 4 mois avant la fin de sa validité. Les démarches avec la préfecture de fait, sont perpétuelles.

Nombre d'adultes détenteurs de titres de séjour avec et sans autorisation de travailler



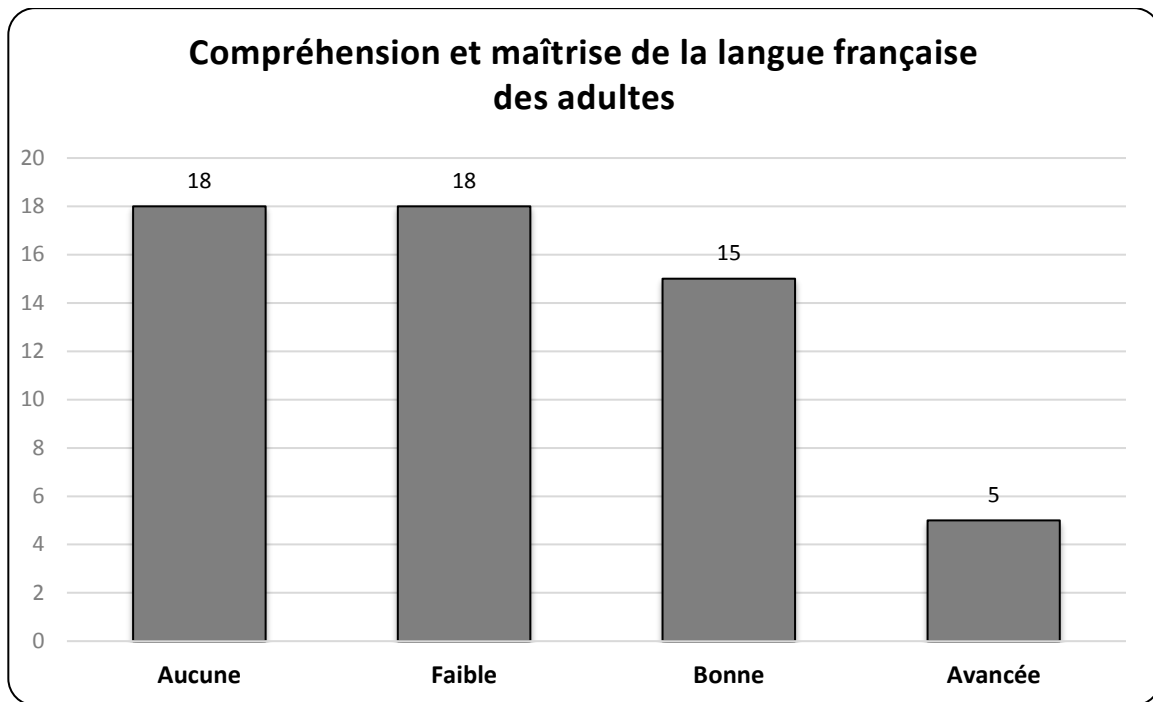
Nous évoquons ci-dessus les différences dans l'accès aux droits. Ce graphique illustre, par exemple, que tous les titres de séjours ne permettent pas d'occuper un emploi. En effet, les Autorisations Provisoires de Séjour (APS) ne sont bien souvent pas assorties, lors de la première délivrance, d'une autorisation de travailler.

Scolarisation des enfants



Tous les enfants hébergés sont scolarisés.

La scolarisation est importante, elle facilite l'intégration des enfants et leur apprentissage de la langue. Elle est également considérable pour les parents car elle rythme et alimente leur vie sociale (horaires, contact avec les professeurs et les autres parents, participations aux sorties et fêtes de fin d'année, etc.).



Ce graphique met en exergue les difficultés rencontrées par de nombreux adultes pour la communication en langue française.

4. L'accompagnement à la vie quotidienne

L'objectif principal de l'accompagnement à la vie quotidienne est l'accès et le renforcement de l'autonomie des familles. Les personnes accompagnées sont amenées à co-construire leurs apprentissages. Nous mobilisons leurs propres capacités de réflexion et d'adaptation pour produire eux même les changements nécessaires.

Les conseillères en économie sociale et familiale (CESF) réalisent un accompagnement global. Sans chercher à détailler chaque champ d'intervention de l'équipe sociale, voici certaines thématiques spécifiques à l'accompagnement des familles étrangères en voie d'insertion :

- La régularisation du séjour en France est primordiale dans l'avancée du parcours d'insertion des personnes. Par le biais du partenariat avec la CIMADE nous accompagnons les familles à constituer les demandes auprès de la préfecture du Bas-Rhin. Ces régularisations permettent d'entamer les démarches d'accès aux droits communs (inscription au Pôle Emploi, CMUC, délivrance des cartes vitales, échange de permis de conduire, accès aux formations, accès aux aides sociales communales, etc.).

L'indispensable accompagnement juridique

Le diagnostic mené et les constats dressés au cours de l'hiver, ont mis en évidence la complexité des situations relatives au droit au séjour.

Nous procédons ainsi à une externalisation de l'accompagnement juridique dans le cadre d'une convention de partenariat, en faisant appel à la CIMADE, opérateur reconnu dans sa capacité à apporter les réponses adéquates aux problématiques qui se présentent dans ce champ spécifique.

... / ...

... / ...

Si la maîtrise du cadre réglementaire est un préalable dans l'accompagnement aux procédures de régularisation, elle ne suffit pas pour traiter les dossiers les plus complexes. Certains principes juridiques sont en effet pointus et font l'objet de jurisprudences évolutives.

En effet, il est inexact de croire que lorsqu'un étranger n'a pas été admis au séjour et a obtenu une obligation de quitter le territoire, il n'a plus aucun recours et son parcours se termine. Il existe bien souvent une solution même si elle n'est pas forcément immédiate.

De par son expérience, la CIMADE identifie précisément les besoins de chacun et met en œuvre les moyens pour y répondre.

L'équipe sociale est en lien étroit avec les référents bénévoles de la CIMADE sous la responsabilité de la chargée régionale de l'animation juridique, afin d'assurer un accompagnement optimal des bénéficiaires et répartir les démarches entre les acteurs.

On voit pourtant, nombre de conjoints d'une personne détentrice d'une Carte de Séjour Temporaire (CST) ne se voir délivrer qu'une Autorisation Provisoire de Séjour (APS). Ce titre de séjour ne permet pas d'accéder à certains droits communs (CAF, pas d'autorisation d'occuper un emploi dans certains cas, pas d'accès à un autre hébergement ou au logement social)

En effet, la possession d'une APS, ne permet pas d'être titulaire d'un contrat de bail avec un bailleur social. De ce fait, les dispositifs d'hébergement en logement d'insertion ne voyant pas de relogement possible dans le parc social, tendent à exclure ces situations. Nous devons ainsi, nous attendre à des prises en charge dites « longues » par le service MDI.

- Une aide alimentaire est remise sous forme de tickets-services, utilisables en grandes surfaces pour l'achat de produits alimentaires, d'hygiène et d'entretien pour les familles sans ressources. Mais cette aide ne permet pas de pallier tous les besoins essentiels de ces dernières. Cela implique une forte sollicitation des associations caritatives.
- Les personnes régularisées ayant une autorisation de travailler ont pu pour certaines accéder à l'emploi (ces trois derniers mois 5 personnes ont signé un contrat de travail) et à des formations qualifiantes et rémunérées (les métiers du bâtiment, FLE, etc.). Toutefois, dans certaines situations l'emploi s'avère précaire, et ne permet pas une stabilité suffisante pour favoriser l'insertion des personnes.

Certains employeurs peu scrupuleux ...

Un contrat de travail contre la délivrance d'une autorisation de travailler de la préfecture, au titulaire d'une Autorisation Provisoire de Séjour (APS), c'est l'échange dont certains employeurs profitent.

L'Autorisation Provisoire de Séjour, dans le cas des personnes que nous accompagnons, est majoritairement délivrée au conjoint d'un titulaire d'un titre de séjour « étranger malade ».

... / ...

... / ...

Ce document d'attente, n'autorise pas, en principe, le détenteur à travailler... alors même qu'il est le seul membre de la famille à détenir une « bonne santé » lui permettant d'occuper un emploi, et de subvenir aux besoins essentiels de cette dernière. Toutefois, l'APS, peut sur présentation d'une promesse d'embauche ou d'un contrat de travail (CDI ou CDD supérieur à un an), être assortie d'une autorisation de travailler.

Ainsi l'employeur qui consent à proposer une embauche dans les conditions requises par la préfecture, tient souvent pour redevable le salarié. Ce patron, généralement, de petites entreprises à la trésorerie défaillante, détient dès lors une main-d'œuvre corvéable, peu encline à protester contre un salaire inversement proportionné aux horaires effectués. Lorsque les difficultés financières se feront trop fortes, ce sont ces salariés « fragiles » qui se verront mettre un terme à leur relation de travail par la signature d'un accord de rupture anticipée à l'amiable... sans savoir qu'ils ont voix au chapitre et que leur accord est indispensable à sa validité.

Silencieux tu as été, silencieux tu resteras : main d'œuvre peu coûteuse tu as été, tu consentiras à une fin de contrat irrégulière !

Notre intervention dans ces situations, consiste à informer les salariées sur leurs droits, les soutenir dans leurs démarches et de les orienter vers des permanences juridiques adéquates.

Si certaines personnes pourraient accéder légalement à l'emploi, elles se voient parfois cumuler un nombre de freins importants ; un état de santé très fragile (mais qui ne permet pas de bénéficier de l'Allocation Adulte Handicapé ou qui nécessite une phase d'observation longue des équipes médicales pour pouvoir déterminer si la personne est en capacité d'occuper un emploi), la non maîtrise de la langue française, des emplois très précaires notamment pour les femmes, l'absence d'expérience dans le monde du travail (y compris dans le pays d'origine), l'absence de scolarisation. Il convient alors, d'établir un diagnostic au plus proche des possibilités de la personne, de la soutenir dans son projet en valorisant ses savoirs, et de l'orienter vers les partenaires adéquats.

- On observe les familles découvrir leur nouvel environnement institutionnel et les valeurs attachées à la citoyenneté française. Plus particulièrement les femmes prennent connaissance de leurs droits individuels. On voit certaines de ces femmes s'affranchir des contraintes et différences qui leurs étaient imposées de par leur genre. On note aussi, le désir des personnes accompagnées, à participer à leur tour à des activités de services envers autrui, par le biais du bénévolat.
- Le public accompagné identifie de mieux en mieux le rôle de leur référent social. Les relations évoluent comme des lieux où les personnes tendent à se sentir en sécurité, ce qui permet d'aborder des difficultés intimes. Nous rencontrons un grand nombre de personnes en souffrance psychique qui demandent du temps à l'équipe sociale par l'établissement d'un climat de confiance pour favoriser la libération de la parole et la prise de conscience de l'importance des soins.
- Nous attirons l'attention des personnes accompagnées sur l'importance de l'apprentissage de la langue française pour une insertion sociale et professionnelle réussie.

L'apprentissage du français

Une des caractéristiques indéniables des personnes accueillies est que leur langue maternelle est autre que le français.

Ainsi les personnes orientées et accueillies par le service, ont montré une difficulté majeure dans la maîtrise et l'apprentissage du français. En effet, l'entrée sur le territoire français qui implique un nombre important de démarches nécessaires à sa propre survie, ne confère pas la priorité à l'apprentissage de la langue française. Aussi les ateliers socio linguistiques à destination de ce public restent insuffisants.

Bien souvent les enfants scolarisés acquièrent plus aisément cette nouvelle langue. Ils se retrouvent, dès lors, dans une situation délicate les mettant en position d'interprètes parfois difficile à tenir. L'angoisse générée n'est pas propice à l'épanouissement nécessaire à chaque enfant pour grandir.

Par ailleurs si l'objectif ultime du dispositif vise l'autonomie des familles, le premier vecteur d'autonomie et d'intégration reste la maîtrise de la langue. Conscientes de cette nécessité, certains adultes ont su manifester leur désir, leur motivation avant même nos sollicitations.

Fort de ce constat, Antenne a mobilisé son réseau de bénévoles d'enseignants et d'étudiants à l'automne afin de proposer des cours de Français Langue Etrangère (FLE). La mise en place récente de ces ateliers a mis en évidence la motivation des participants. Nous constatons que le choix de proposer un ratio professeur/élèves proche de 1 pour 4 apporte satisfaction aussi bien aux enseignants qu'aux élèves.

Si les échanges entre l'équipe sociale et les bénévoles est hebdomadaire (présences/absences, points sur des situations particulières, réajustement des groupes de niveau, etc.), des réunions d'évaluation vont être prochainement mises en place.

Dans une logique d'intervention au cas par cas, nous n'omettrons pas d'avoir recours, pour les personnes détentrices d'un titre de séjour, à des centres de formation qui proposent des sessions de travail très soutenues sur plusieurs mois.

L'occasion des échanges entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées est aussi un support pour encourager la pratique de la langue française, et apprécier les acquis notables.

- L'ensemble du projet est construit dans une logique partenariale à tous les niveaux, tant à l'interne à travers les mutualisations, qu'à l'externe. Dès la création du service, de nombreux partenariats ont été mis en place.

Des conventions ont pu être rapidement signées avec la CPAM, la CAF et la CIMADE. Ces partenariats visent à faciliter la compréhension des situations relatives à ces administrations, rencontrées par certaines familles accompagnées, et ainsi ajuster les démarches.

Un travail collaboratif a pu naturellement se mettre en place avec d'autres partenaires, tel que les Centres Médico Sociaux, le Centre Communal d'Action Sociale, les Assistants de Service Social (ASS) des établissements scolaires, les ASS des établissements hospitaliers, les associations caritatives, etc.

L'équipe sociale s'attache également à maintenir une veille sur les activités proposées par les acteurs du quartier notamment via les échanges avec le groupe « les p'tits déj' des partenaires du Neuhof ». C'est donc une logique de réseau que nous intégrons dans la construction du dispositif.

- Nous notons l'usure des familles vis-à-vis des cohabitations. En effet, ces situations de co-hébergement généralement bien acceptées lors de la mise à l'abri pour la trêve hivernale, sont de plus en plus difficiles à vivre du fait de la durée indéterminée de la prise en charge et des problématiques psychiques. Afin d'apaiser ces situations de tensions, l'équipe sociale est régulièrement amenée à faire de la médiation entre les familles co hébergées.

Au vu du large champ d'intervention des travailleurs sociaux, la charge de travail est très importante. Soit l'absence de ressources rend les familles totalement dépendantes du service, soit l'ouverture des droits et l'insertion sociale et professionnelle est à construire entièrement pour les « régularisés ». Enfin, l'accompagnement de ménages implique de proposer un accompagnement individuel propre à chaque membre de la famille. Toutes ces missions sont rendues possibles par l'implication, l'acquisition de nouveaux savoirs et la veille sur les pratiques de l'équipe.

Une professionnalité exigeante

L'imbrication des situations administratives complexes et des croyances, des peurs, des convictions et des principes qui se construisent sur une expérience personnelle et un vécu propre, peut rendre particulièrement délicat l'accompagnement social.

L'équipe sociale est alors très attachée à la pratique réflexive pour soutenir du mieux qu'elle le peut les bénéficiaires de son intervention. Cette pratique entend rompre avec le modèle « des bonnes pratiques » acquis lors de la formation initiale. La standardisation des pratiques suscite en effet une difficulté à prendre en compte la diversité des valeurs, normes et enjeux à l'œuvre dans différents contextes sociaux d'intervention.

Cette pratique réflexive engage plus qu'une seule application des connaissances. La perspective de cette pratique met en avant l'aptitude des conseillères en économie sociale et familiale à analyser une situation et à s'y ajuster par des mouvements d'aller-retour entre observation, expérimentation dans le champ de la pratique. Autrement dit, il s'agit de la réflexion *sur* l'action. Le travailleur social cherche ici, à réfléchir à sa propre manière d'agir, de façon à la fois critique et constructive. Cette réflexion est assez souvent amorcée au moment même de l'action, mais reprise et prolongée lors des échanges dans l'équipe. Il nous paraît indispensable de tenter de comprendre le cours des événements et ses propres réactions, en particulier lorsqu'elles ont conduit à un échec. L'expérience, analysée, est en quelque sorte capitalisée et réinvestie dans de nouveaux échanges.

Le modèle des pratiques réflexives remet ainsi en cause une dimension centrale du modèle des « bonnes pratiques » : le statut « d'expert » de l'intervenant. Les savoirs ne sont plus, ou plus seulement produits par une instance externe, mais ils émergent de l'activité sur laquelle est exercée la réflexivité.

III. LES CENTRES HIVERNAUX COMPLEMENTAIRES 2016-2017

Un contexte exceptionnel appelant une réactivité sans précédent !

Le dispositif hivernal fin 2016-début 2017, compte-tenu de la rigueur du climat, a été marqué par la nécessité de mises à l'abri d'urgence d'une ampleur exceptionnelle. Sur demande de la DDD, nous avons dû, au pied levé, prendre en compte des bâtiments, les équiper, les constituer de leurs personnels, avec des délais de l'ordre de la semaine, voire de la journée.

Les difficultés rencontrées furent multiples : le recrutement, la logistique, la disponibilité, le financement et surtout le management de l'ensemble des structures. Mais c'est avec enthousiasme que nous avons réussi ces différents tours de force, avec les équipes présentes et celles que nous avons recrutées et mises en place.

Ce ne sont pas moins de 5 centres complémentaires qu'il a fallu ouvrir afin d'assurer dans les meilleures conditions possibles, la mise à l'abri d'un nombre important de personnes. Certains soirs, l'association Antenne a assuré l'hébergement d'urgence de 360 personnes sur l'ensemble du dispositif hivernal mobilisé sur Strasbourg durant cette période.

1. L'Espace Convivial du 5 rue Déserte

Ouvert dès le 02 janvier 2017, sur le site du 5 rue Déserte, pour une quantité maximale de 15 personnes accueillies, la structure sera mise en sommeil le 1^{er} mars 2017.

Membres de l'équipe :

HESTIN Francis – Chef de service
CHARRON Mickael – Accueillant de nuit
GUENAULT Damien – Accueillant de nuit
MELIKIAN Norbert – Accueillant de nuit

Activé en tant que cafétéria de nuit pour accueillir des hommes isolés (15 places assises), avec la possibilité de s'asseoir et de se réchauffer avec thé et/ou café, le lieu se transforme dès le 05 janvier en accueil de nuit pour familles. Après concertation en interne, nous décidons de mettre des lits picots, afin que les familles puissent se reposer.

Nous accueillerons pour la période de fonctionnement, 162 nuitées familles dont 318 nuitées enfants, 159 nuitées femmes et 136 nuitées hommes, ce qui correspond à 613 nuitées au total. Pour les isolés, nous accueillerons 6 nuitées femmes et 110 nuitées hommes. Les femmes seront accueillies le 1^{er} mars suite à un problème d'inondation dans une structure du foyer Notre Dame ce même jour.

Nous aurons donc eu un total de 729 nuitées pour 59 nuits d'activité.

Le local qui appartient à l'association aura démontré toute son utilité dans le cadre d'une mobilisation en situation de crise, pouvant ainsi répondre en quelques heures à la mobilisation de places complémentaires.

2. Le Centre Rhinau

Ouvert le 17 janvier 2017, sur le site du 13 rue de Rhinau, dans les locaux de l'ancien Foyer Regain et mis à disposition par le Home Protestant, ce centre est mobilisé dans le cadre du déménagement temporaire du SHR Neuhoef (accueil femme), qui lui recevra en hébergement d'urgence des hommes isolés pour la même période. Le retour de l'accueil des femmes sur le SHR se fera pour le 1^{er} avril 2017.

Membres de l'équipe :

HESTIN Francis – Chef de service
ISSOUFOU Nana – Accueillante du soir
SUKASIAN Alik – Accueillant du soir
CHARRON Mickael – Accueillant de nuit
HUBER Thierry – Accueillant de nuit
MOUSSA HAROUNA Abdoul Kadri – Accueillant de jour du week-end
GARBA Bachir – Accueillant de jour du week-end
ZULMIEVA Madina – Agent d'entretien

Nous accueillerons pour la période de fonctionnement 2114 nuitées femmes.

Nous tenons à exprimer nos plus vifs remerciements au Home Protestant pour sa disponibilité et l'aide fournie par ses équipes.

3. Le Centre Petite rue de la Course

Ouvert le 25 janvier 2017, dans les locaux appartenant à la ville et confié temporairement à l'association Antenne, pour une quantité maximale de 30 personnes accueillies, la structure sera mise en sommeil le 26 mars 2017.

Membres de l'équipe :

HESTIN Francis – Chef de service
MEDELICE Michael – Accueillant/veilleur de nuit
AMADOU MAROU Khalid – Accueillant/veilleur de nuit
DAOUDA ISSA Issoufou – Accueillant/veilleur de nuit
KORNER Laurent – Accueillant/veilleur de nuit
YEZIKIAN Hakob – Accueillant/veilleur de nuit
BARKA Mohamed – Accueillant/veilleur de nuit
KNYAZYAN Hasmik – Agent d'entretien

La ville de Strasbourg nous fait réceptionner le bâtiment le 25 janvier 2017, à 10h30 du matin. A 14h00, nous faisons signer les contrats et dans les 3 heures suivantes, nous nettoyons et emménageons les locaux du 15 petite rue de la course pour un accueil des premiers hébergés à 17h00, ce même jour.

La DDD nous demande un accueil de 8 femmes et de 22 hommes par nuit.

Nous accueillerons pour la période de fonctionnement, 422 nuitées femmes et 1146 nuitées hommes pour un total de 1568 nuitées.

4. Le Centre SHR Hommes isolés : la reconversion temporaire du SHR Neuhof

Le centre d'accueil du SHR Neuhof pour les femmes isolées déménage sur le 13 rue de Rhinau, le 17 janvier 2017. Le SHR est reconverti en mise à l'abri d'urgence pour hommes isolés, ce même jour, avec un renfort de surveillant.

Membres de l'équipe :

HESTIN Francis – Chef de service
ZELLER Patrick – Accueillant/veilleur de nuit
MAKHLOUFI Salah – Accueillant/veilleur de nuit
AHMAT MAHAMAT Zakaria – Accueillant/veilleur de nuit (renfort)
LALLEMAND Robert – Accueillant/veilleur de nuit (renfort)
GRIGORYAN Tigran – Accueillant/veilleur de jour week-end
ANDREASIAN Jora – Accueillant/veilleur de jour week-end (renfort)
PERROT Véronique – Agent d'entretien

Nous accueillerons pour la période de fonctionnement, du 17 janvier au 31 mars 2017, 1931 nuitées hommes.

5. Le Centre Brantôme hommes isolés

En complément de la mise à l'abri de familles dans des appartements au sein du quartier du Neuhof, la DDD nous demande de mettre en réserve un, voire deux, appartement(s) pour une mise à l'abri (15 places environ) de très grande urgence de type grand froid.

Membres de l'équipe :

HESTIN Francis – Chef de service
WEISSLER Emmanuel – Accueillant/veilleur de nuit
FILTISCH Graig – Accueillant/veilleur de nuit
GRIGORYAN Haik – Accueillant/veilleur de nuit (renfort)
ZABEIROU Abdoul Razak – Accueillant/veilleur de nuit (renfort)

Les grands froids arrivant dès le 26 janvier, nous ouvrons en fait 18 places. La DDD et le 115 décideront de nous envoyer des isolés hommes sur ces places.

Nous accueillerons pour la période de fonctionnement, du 26 janvier au 11 février 2017, 311 nuitées hommes.

Durant cette période, l'association Antenne a été en capacité de démontrer sa forte réactivité face à une situation de crise pour mettre en œuvre dans des délais très courts, des réponses adaptées en matière de mise à l'abri et d'hébergement d'urgence.

Ce travail n'aurait pas été possible sans les équipes sur le terrain et sans la mobilisation sans faille de l'ensemble des partenaires institutionnels et associatifs qui se sont mobilisés, nous ont soutenus et ont permis qu'il n'y ait aucun mort de froid durant cette période. Que tous soient ici remerciés pour leur engagement et leur soutien.

IV. LE CENTRE LYAUTEY « EVACUATION REMPARTS »

Nous avons été interpellés par les services de l'Etat et de la Ville de Strasbourg à la fin du mois de septembre 2017 dans le cadre de l'évacuation d'un campement situé au pied des Remparts à Strasbourg à l'arrière de la Gare. Il s'agissait pour les pouvoirs publics de mettre fin à un campement qui entraînait de réels risques sanitaires pour les personnes qui vivaient sur place.

La presse s'est fait l'écho de l'opération conjointe organisée par les services de l'Etat et de la Ville de Strasbourg. Au-delà de l'évacuation pure et simple, il s'agissait de mettre en place une solution transitoire d'hébergement mise à l'abri pour les personnes concernées avant orientation vers une solution plus pérenne d'hébergement.

Evacuation du campement de la ville :

Prise en compte du bâtiment 002 de Lyautey 29 septembre 2017

Ordres d'action donnés par la DDD le 27/09/2017 pour une mise en action le 03/10/2017

Recrutement et signature des contrats des personnels embauchés sur l'opération le 29 septembre 2017

Emménagement du site le 2 et le 3 octobre 2017 et accueil dès le 3 octobre des premières personnes évacuées du campement de la ville sur le bâtiment 002 à partir de 12h10.

Nous avons accueilli 67 personnes représentant 12 familles (dont 31 enfants) et 2 couples, 7 hommes seuls, 1 femme seule

Dès le premier jour d'accueil nous avons été au maximum de nos capacités d'hébergement sur le bâtiment 002.

Le 6 octobre nous avons commencé à basculer 8 familles (soit 30 personnes) au bâtiment 003/004 au sein du service CADA du Foyer Notre Dame, qui nous a mis à disposition un étage libre pour effectuer cette opération.

Le Bâtiment 002 n'accueillit donc plus que 47 personnes jusqu'au 10 octobre.

Nous en avons profité pour donner une nouvelle identification aux éléments d'Antenne sur le site de Lyautey. Les noms d'ALI pour le bâtiment 002 (Antenne Lyautey Isolés), et d'ALF pour le bâtiment 003/004 (Antenne Lyautey Familles).

A partir du 11 octobre les services de la ville et de la DDD ont effectué une réorientation de l'ensemble des personnes du site ALI, que nous fermerons temporairement à partir du 17 octobre 2017. Seul perdurera le site ALF dont les familles vont aussi être réorientées vers des solutions de relogement. Les deux sites basculent par la suite sur l'opération d'hébergement d'urgence hivernale.

Nombre de nuitées sur le site ALI : 774 nuitées

Nombre de nuitées sur le site ALF : 660 nuitées

Les personnes orientées n'ont guère posé de problèmes généraux. Le calme, malgré les questionnements concernant l'avenir lié à leurs situations, a régné pendant leur court séjour.

Nous avons remarqué que le transfert d'un nombre important de personnes d'origine étrangère crée un problème assez sensible dans le quartier du Neuhof. Nombres d'associations du Neuhof nous ont interpellés par rapport au devenir des familles accueillies.

V. LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE HIVERNAL ANTENNE LYAUTEY ISOLES (ALI)

Membres de l'équipe :

Francis HESTIN – Chef de Service
Julien AMRHEIN – Coordinateur social
Varuzhan ABGARYAN – Accueillant Veilleur
Bryan FRITSCH – Accueillant Veilleur
Karen GALSTYAN – Accueillant Veilleur
Gregory MEDELICE – Accueillant Veilleur
Michaël MEDELICE – Accueillant Veilleur
Joëlle PONSING – Accueillant Veilleur
Hakob YEZIKIAN – Accueillant Veilleur
Haroutiun YEZIKIAN – Accueillant Veilleur
Danièle CAPELLARI – Agent d'entretien

1. Présentation du dispositif

A. Missions

Le Centre d'hébergement d'urgence hivernal Antenne Lyautey Isolés (ALI) est un dispositif de mise à l'abri de personnes sans domiciles fixes ouvert 7 jours sur 7, dans le département du Bas-Rhin. Il est mis en place dans le cadre du plan hivernal. Il a ouvert le 23 Octobre 2017 suite à de fortes tensions constatées par les opérateurs de la veille sociale.

ALI se situe au 1 rue des Canonnières dans le quartier du Neuhof, il s'agit d'un ancien hôpital sur un terrain militaire. La capacité d'accueil et d'hébergement est de 62 personnes. Deux places sont à la disposition spécifique des maraudes, les autres places sont exclusivement sur orientation du SIAO (115), il n'y a pas d'accès direct.

B. Prestations

Les personnes qui sont orientées par le 115 ont pour consigne de se présenter à l'accueil d'ALI avant 18H00 lors du premier jour de leur orientation (habituellement de 7 nuitées). Un grand hall permet aux personnes de se restaurer et sert d'espace de convivialité. Les personnes orientées sont hébergées pour une période définie (de 1 à 7 nuits maximum), elles doivent être présentes dans la structure à 21H00 au plus tard sous peine de perdre le bénéfice de leur hébergement et elles doivent quitter la structure à 8H00 le lendemain.

Les chambres sont partagées par les personnes hébergées et les hommes et les femmes sont séparés. A l'exception d'une chambre deux places à destination d'une orientation de couple. Chaque chambre est équipée de nombreuses prises électriques, ce qui permet aux personnes hébergées de charger leurs portables notamment, ce qui est un élément très apprécié de ces derniers.

Pour le public de droits communs en particulier, l'équipe d'ALI tente d'évaluer les besoins et l'adhésion à la vie en collectivité. Le coordinateur propose un accompagnement (non administratif) ciblé sur les besoins de la personne afin de l'informer de ses droits et de l'orienter vers une structure adaptée.

C. Personnels

L'équipe est composée :

- d'un coordinateur à vocation sociale
- de deux accueillants,
- de deux veilleurs de jour intervenant en journée le week-end et jours fériés.
- de quatre veilleurs de nuit, intervenant en binôme
- et d'un agent d'entretien

Un Chef de Service encadre les missions des personnels dans le cadre d'une mutualisation interservices.

Rôle des accueillants :

Le rôle des accueillants est, dans un premier temps, celui d'assurer l'accueil des personnes orientées par le 115 et de répondre ou de relayer leurs demandes éventuelles. L'équipe essaye ainsi d'être à l'écoute des demandes du public et de se montrer la plus bienveillante possible.

Car au-delà du rôle opérationnel porté par les accueillants, en terme de gestion des entrées/sorties des personnes de la structure et de leur matérialisation (notes dans le cahier dédié, déplacement des fiches sur le tableau, etc...), il se joue d'autres choses dans cette fonction d'accueillant. Le fait que les accueillants sont en permanence dans le hall d'accueil implique un « être avec » qui est une invitation à la rencontre et à l'échange et donc à tout ce qui peut se jouer dans la relation à l'autre... Leur présence constitue un élément d'apaisement au sein de la structure, permet de désamorcer d'éventuels conflits et de porter une attention particulière aux signes de mal-être, d'angoisse, de nervosité manifestés par les personnes présentes en ce lieu.

Notre équipe d'accueillants est composée d'un homme et d'une femme, cette mixité que l'on retrouve au sein de l'équipe permet à chacun d'entrer en relation avec l'un et/ou l'autre sur des modes de communication différents. De plus, notre accueillant maîtrisant les langues russe et arménienne, cela facilite grandement la communication avec les personnes russophones.

Rôle des veilleurs :

Ils sont présents aux deux moments clés du quotidien : le coucher et le réveil. L'extinction des feux est prévue à 23h, mais il y a de la souplesse et bien souvent, il y a encore de la vie au moment où les veilleurs prennent leur service.

Dès lors, ils participent de fait à cette dimension de l'« être avec » évoqué plus haut, d'autant plus qu'ils sont chargés du réveil des personnes le matin, de la préparation du petit-déjeuner (quelques brioches, du thé et du café mis à disposition sur la table commune), parfois de l'accueil de personnes orientées tardivement ou accompagnées par la maraude.

C'est bien souvent lors de ces moments charnières dans le quotidien que se révèlent les angoisses des personnes accueillies et les veilleurs se doivent d'être présents pour rassurer par leur présence, voire contenir les angoisses, dans ces moments.

Les veilleurs ont pour consigne de ne pas prononcer eux-mêmes de sanction mais de tenter de résoudre ou du moins de calmer les sources de conflit par de la parole tant qu'elle est suffisante ou en invitant la personne à sortir de la structure si nécessaire et d'en référer au coordinateur le lendemain, s'il y a lieu de revenir sur l'événement/incident ou s'il faut poser une sanction (avertissement, demande de réorientation pour exemple).

L'organisation du travail, la temporalité de l'accueil, entraînant des temps d'intervention décalés, il est essentiel d'aménager des temps privilégiés d'échanges informels dans l'équipe.

Ce temps permet de prendre connaissance des notes prises par les veilleurs dans le cahier d'observation, de préparer l'accueil des personnes les jours d'orientation et de renouvellement mais il permet également de prendre le temps de se parler, d'échanger autour de situations qui questionnent ou qui préoccupent, de revenir sur une situation conflictuelle qui a laissé des traces...

Le passage de relais le soir entre les accueillants et les veilleurs reste malheureusement trop court, puisque l'arrivée des uns sonne le départ des autres. C'est pourtant là que se joue la dimension de travail en équipe, qui n'est pas donnée d'emblée mais relève bien d'une lente construction. Le coordinateur a un rôle de pivot à cet endroit-là puisque c'est lui qui fait lien entre les différents membres de l'équipe et il faut se prendre de nombreux temps d'échanges avec les uns et les autres, parfois tard le soir.

Suite au constat déjà posé les années précédentes concernant le décalage de l'équipe du week-end par manque de temps communs de transmission, un temps de passage de relais a été institué : les deux veilleurs de jour intervenant les week-ends rencontrent chaque vendredi soir le coordinateur et les accueillants pour un temps d'échanges qui leur permet de s'inscrire pleinement dans la continuité du travail effectué les autres jours de la semaine passée.

Rôle du coordinateur :

Le coordinateur est chargé de la mise en œuvre de la mission de mise à l'abri confiée par les services de l'Etat, de veiller à l'application de ses directives, mais aussi de les faire traduire sur le terrain avec les équipes. Garant du cadre, il fait tiers dans la relation personnes hébergées/accueillants/veilleurs. Au quotidien, le coordinateur doit être vigilant sur la recherche de cohérence dans le travail accompli par les uns et les autres équipiers et ce, dans leurs temporalités particulières à chacun, (équipes d'accueil/équipes de nuit/agent d'entretien) ; le coordinateur doit ainsi faire le lien entre les uns et les autres et transmettre les informations utiles autant qu'être à l'écoute des équipes. Dès lors, il doit prendre connaissance des notes laissées par les veilleurs la nuit précédente, revoir en entretien les personnes pour lesquelles une reprise s'avère nécessaire. Porteur de projet et de propositions concrètes, il met en place les outils permettant l'amélioration du service rendu aux personnes accueillies et en assume la communication en interne comme à l'externe auprès des partenaires. Le coordinateur a également le rôle de communiquer sur ce qu'il se passe à l'intérieur de la structure vers l'extérieur et un devoir de rendre compte à sa hiérarchie et au-delà, aux financeurs et partenaires de l'opération ; c'est ce qu'il s'attache à faire à travers les écrits adressés aux partenaires institutionnels.

2. Eléments quantitatifs du début de l'action

Nombres des personnes orientées

	Nombre total d'orientations 115	Nombre total de personnes différentes accueillies
Total	441	399

Antenne Lyautey Isolés a accueilli 315 personnes différentes en 2016. Le différentiel s'explique par le fait que cette année, le dispositif ALI a ouvert dès le 23 octobre 2017, progressivement passant de 30 places à 60 places début novembre 2017.

Genre des personnes accueillies

	Couples		Hommes seuls		Femmes seules	
Total	23 (soit 46 personnes)	12%	241	60%	112	28%

La structure d'Antenne Lyautey permet d'accueillir les femmes (chambre, WC et douches) indépendamment de l'accueil des hommes. Ainsi, nous pouvons constater que le nombre d'orientations de femmes est important. La vie en collectivité entre les hommes et les femmes se passent sans heurts grâce à la bonne intelligence de chacun.

Statuts des personnes hébergées

Demandeur d'Asile		Sans insertion possible		Insertion difficile		Pas de freins à l'insertion	
148	37%	100	25%	36	9%	115	29%

Légende :

- sans insertion possible (sans titre de séjour, en demande de titre de séjour, titre étranger non valable en France.
- insertion difficile (UE, titres régularisés et statuts mixtes)
- sans freins d'insertion » (droits communs et réfugiés)

Les services du SIAO ont pris la décision de focaliser les orientations des personnes de droits communs et réfugiés vers Antenne Lyautey Isolés afin de favoriser les parcours d'insertion via le dispositif de repérage et d'urgence posée (voir ci-après).

Ainsi, les personnes sans freins d'insertion accueillies par l'Accueil des Romains, nouveau dispositif du plan hivernal est de 12% des personnes hébergées (32 personnes). En effet, cette structure ne dispose pas d'un accompagnement social, du fait de l'horaire d'ouverture à 22H00 notamment qui rendrait difficile un accompagnement compte tenu de la fatigue manifeste des personnes accueillies. Ce taux passe à 29% à ALI car la prise en charge du public se fait dès 17h et pour certains, une rencontre peut être aménagée avec le coordinateur social dès 16h.

Les nuitées à Antenne Lyautey Isolés

Les services du SIAO 67 ont effectué 4958 nuitées sur les places personnes isolées entre le 23/10/17 et le 31/12/17 dans l'ensemble du département. 2919 nuitées ont été réalisées à Antenne Lyautey Isolés soit 59% des orientations pour le département. Le nombre d'orientations a augmenté d'une année à l'autre, passant de 2532 orientations en 2016 à 2919 en 2017 (+ 13%).

Au vu de ces statistiques, nous pouvons nous rendre compte de l'importance de l'action Antenne Lyautey Isolés dans le dispositif départemental du plan hivernal.

Le taux d'occupation des places est de 94% entre le 23/10/17 et le 31/12/18.

3. Quelques éléments qualitatifs

A. Typologie du public accueilli

Les personnes accueillies

Les services du 115 ne nous ont pas fourni de données sur le statut des personnes accueillies ni sur leurs âge du fait du principe de l'inconditionnalité de l'accueil. Cependant, à partir des éléments chiffrés obtenus par les services du 115, nous pouvons présenter que les demandeurs d'asiles (primo arrivant, débouté, régularisé, etc.) représentent la grande majorité des orientations (estimation autour de 75% à 80%). Nous constatons une forte représentation de personnes d'origine Arméniennes, Albanaises et d'Afrique de l'Ouest (Sénégal,

Cameroun, Libéria et Burkina Faso surtout). En revanche, les personnes d'origine Tchétchènes et Géorgiennes sont sous représentées comparativement aux années précédentes.

L'autre partie des effectifs est composée de personnes relevant du droit commun et de l'Union Européenne (espace Schengen). La moyenne d'âge se situe autour de 30-35 ans. Antenne Lyautey Isolés accueille également des personnes aux profils éclectiques tels que de grands exclus, connus depuis plusieurs années par les services sociaux de la ville, des personnes de passage n'ayant pas d'attache à Strasbourg, et un nombre croissant de personnes souffrant de problèmes de type psychiatrique.

Le Conseil de la Vie Sociale

Le 16 Décembre 2017, nous avons organisé le premier CVS depuis l'ouverture afin de permettre l'expression des personnes hébergées. Nous avons pu échanger sur les souhaits des personnes et la participation a été très importante. Ainsi, nous avons pu obtenir une représentation type de l'expression des usagers et nous avons pu obtenir de précieux retours quant aux conditions d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement. Ces éléments nous permettent d'améliorer le dispositif et d'envisager des perspectives pour 2018.

Les problématiques rencontrées au quotidien

Violence : nous avons été contraints d'exclure deux personnes définitivement des orientations à Antenne Lyautey Isolés suite à un comportement agressif envers les salariés et les personnes accueillies.

Addictions : consommation de cannabis aux abords du site et prise sur le fait d'une personne qui s'injectait des produits stupéfiants dans la chambre. L'alcool est interdit sur le site, cependant, il arrive fréquemment que des personnes soit alcoolisées lors de leur venue à Antenne, en fonction des situations, nous pouvons être amené à refuser l'admission de la personne si elle présente un danger pour les autres ou pour elle-même. Nous procédons alors à une réorientation de la personne, en concertation avec le 115.

Santé : deux hospitalisations au NHC de Strasbourg, les personnes ont été véhiculées par un SAV des sapeurs-pompiers. Une personne accueillie dort avec un assistant respiratoire. Une personne a décompensé et il s'en est fallu de peu que nous demandions une hospitalisation psychiatrique.

B. L'action de repérage des personnes issues du roulement classique de 7 nuits

L'action de repérage consiste à se concentrer sur le public de droit commun afin de faire un point sur leur situation et de favoriser lorsque cela est possible leur parcours d'insertion vers l'hébergement classique voir le logement via le dispositif dénommé « Urgence Posée ».

Éléments quantitatifs de l'activité

Entre le 20/11/17 et le 30/12/17, 103 entretiens ont été réalisés avec 54 personnes différentes sur les 115 personnes de droits communs qui ont été hébergées. Lorsqu'une personne présente un potentiel d'insertion, nous proposons sa candidature auprès des services du SIAO. Ainsi, 10 personnes ont été présentées au SIAO. 5 ont été retenues et ont été hébergées en dispositif urgence posée.

Éléments qualitatifs de l'activité

Un travail d'équipe est réalisé entre les accueillants, les veilleurs et le coordinateur d'Antenne Lyautey Isolés afin que ce public ait la possibilité de bénéficier d'informations et d'orientation en fonction de leur situation. En effet, les accueillants présentent le travail du coordinateur aux personnes hébergées qui sont de droits communs et leur propose de rencontrer le coordinateur.

L'entretien de repérage permet de déterminer si l'orientation en urgence posée est pertinente. Ainsi, le potentiel d'insertion est évalué à partir d'éléments obtenus au cours des échanges en entretien. S'ajoute à ces éléments le contact avec les référents de parcours lorsqu'ils sont mis en place (type CCAS, accueil de jour, etc.). L'équipe des salariés de Lyautey fait remonter des informations sur le comportement des personnes rencontrées. Il arrive que ce dernier soit incompatible avec la possibilité d'un hébergement en urgence posée (agressivité envers les salariés ou les autres personnes hébergées, addictions fortes constatées, problèmes psychiatriques).

C. Le dispositif « Urgence Posée » (UP)

Le dispositif « Urgence Posée » est une spécificité de l'hébergement dans le cadre du plan hivernal 2017 mis en place à ALI. Le terme d' « urgence posée » est le fruit d'une concertation issue des réunions de coordination SIAO-ALI afin de faire la distinction entre l'hébergement stabilisé dans le cadre de la mise à l'abri à ALI et le type d'hébergement classique en « stabilisation ». Il nous a paru utile qu'un terme spécifique désigne ce dispositif en évitant le risque de confusion pour les opérateurs et les bénéficiaires de l'action sociale.

Le principe de ce dispositif est de permettre au coordinateur ALI et à la personne bénéficiant de ce dispositif d'effectuer un diagnostic social afin de favoriser la possibilité d'insertion dans la demande en échangeant les informations au référent social titulaire. Ce regard croisé a pour objectif d'enrichir le formulaire de demande unique d'hébergement et d'accélérer la possibilité d'insertion via l'hébergement classique et optimiser le temps de présence en hébergement d'urgence. Son but ultime est de mettre à profit l'hébergement durant la période hivernale afin de travailler les solutions de sortie vers de l'hébergement pérenne à la fin de l'hiver.

Éléments quantitatifs de l'activité UP

Du 20/11/17 au 31/12/17 :

- 8 personnes en UP du 20/11/17 au 05/12/17.
- 9 personnes en UP du 05/12/17 au 31/12/17.
- 5 hommes et 4 femmes.
- 4 personnes ont de moins de 25 ans.
- 58 entretiens ont été réalisés d'une durée moyenne de 45 minutes.

L'entretien, outil indispensable de l'activité UP

Les entretiens sont organisés autour de trois axes principaux :

- l'inventaire des droits ouvrables/ouverts et de la situation administrative (réfèrent en place, droits sociaux, Fiche SIAO, demande HLM, pôle emploi/mission locale).
- l'évaluation du potentiel d'insertion et l'analyse des freins à l'insertion (domaine professionnel, formation, santé physique/psychologique/psychiatrique)
- la présentation et l'explication des différents types d'hébergement et logement à caractère sociaux sur le territoire du Bas-Rhin et la co-construction d'une préconisation d'hébergement.

Les entretiens font l'objet d'un compte-rendu qui est systématiquement relu avec les personnes. Ainsi, avec leur accord, le contenu des entretiens fait l'objet d'échanges avec les référents afin d'optimiser la possibilité d'insertion via un regard croisé entre le réfèrent et le coordinateur Lyautey et la possibilité d'effectuer une préconisation optimale dans le circuit de l'hébergement classique voir du logement autonome.

Les éléments qualitatifs de l'activité UP

Au 31/12/17, une personne est entrée en CHRS en diffus ce qui correspond à la préconisation. Deux personnes sont en attente d'une place en hébergement en stabilisation. Une personne est en attente d'une place au sein d'un nouveau dispositif d'hébergement.

Toutes les personnes ont une fiche unique de demande d'hébergement classique enregistrée auprès du SIAO. Toutes les personnes ont actuellement une préconisation d'orientation. Les référents ont été contactés par mail et les informations leur ont été transmises.

D. La coordination ALI (Antenne)-SIAO 67-HALTE BAYARD (Horizon Amitié)

La coordination est l'acte de mise en commun des informations et le dispositif qui permet de favoriser le fléchage dans les parcours d'insertion par l'hébergement. Les réunions de coordination, les échanges par courriel et par téléphone permettent de favoriser une certaine réactivité, qualité opérationnelle incontournable dans le secteur de l'hébergement d'urgence et, a fortiori, dans le cadre du plan hivernal.

Les coordinateurs du SIAO pour les personnes isolées, le coordinateur de Halte Bayard et celui d'ALI se rencontrent lors d'une réunion hebdomadaire. Une première partie est dévolue à un point d'organisation (écoutants 115, faxe, divers), un second point se concentre sur les repérages effectués par le coordinateur HALTE BAYARD, ALI et SIAO, enfin un point sur les personnes en urgences posées (UP) à ALI (point de situation, nombre et nature des entretiens, lien avec les référents sociaux).

Le regard croisé que nous pouvons porter sur les situations permet d'en singulariser les difficultés et ainsi d'évaluer le potentiel d'insertion et les structures les plus à même de répondre à ce potentiel dans un temps d'orientation court (une semaine à trois mois).

4. Perspectives

Axes d'amélioration pour les réunions de coordination

- Nous avons pris la décision de travailler sur un document commun (un tableau des personnes hébergées « sans freins d'insertion » qui réunit les personnes connues par le 115 et les personnes enregistrées par Halte Bayard non connues par le 115.
- Nous partagerons les informations sur les situations de repérage par mail entre coordinateurs afin de préparer au mieux les réunions de coordination.
- La participation du coordinateur d'Accueil des Romains, une fois par mois, serait intéressante pour favoriser la coordination.
- Nous souhaiterions que le coordinateur ALI puisse effectuer des demandes SIAO quand il n'y a pas de référent identifié pour une personne placée en Urgence Posée afin d'accélérer la possibilité d'insertion en hébergement classique.
- Les rencontres de coordination vont intégrer un point spécifique de la veille sociale structurelle.

Axes d'amélioration UP et Repérage

- Un axe important d'amélioration est le travail avec les référents. Un mail lors de la première semaine, un point téléphonique au bout de 2 semaines (mail le cas échéant) et une rencontre si possible avec la personne et le référent au bout de 3 semaines/1 mois maximum.
- Systématiser les Contacts avec les référents des structures dans lesquelles les personnes en UP ont été intégrées suite à la préconisation construite afin de border au mieux les débuts dans le nouveau lieu d'hébergement.
- Améliorer la coordination avec la coordinatrice SIAO pour les moins de 25 ans pour dynamiser les repérages et les urgences posées moins de 25 ans, par la mise en place d'un point téléphonique hebdomadaire (tous les deux semaines actuellement).
- Permettre de garder un lien dans un premier temps avec ALI pour favoriser le lien social que les personnes ont créé au sein d'ALI.
- Atteindre, d'ici la fin de l'hiver, 20 sorties positives en UP : « une personne en UP, une sortie positive »
- Améliorer les conditions d'hébergement de la mise à l'abri : à partir des éléments du Conseil de Vie Sociale nous avons établi des axes d'amélioration. Nous étudions actuellement la possibilité de proposer des repas ou collation au sein d'ALI le soir, probablement sous forme de soupe. Nous souhaiterions améliorer le dispositif sanitaire (WC). Nous sommes également à l'étude de la possibilité pour les personnes hébergées en urgences posées uniquement de pouvoir laisser leurs affaires à l'abri la journée.

VI. LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE HIVERNAL ANTENNE LYAUTEY FAMILLES (ALF)

Membres de l'équipe :

Francis HESTIN – Chef de Service
Helena ISTRATI – Assistante de Service Social
Armand ARENZ – Accueillant Veilleur
Alina BABAYAN – Accueillant Veilleur
Zurab BADZGARADZE - Accueillant Veilleur
Michaël CHARRON - Accueillant Veilleur
Mahamat Zakaria AHMAT - Accueillant Veilleur
Sébastien DE PAOLI - Accueillant Veilleur
Haik GRIGORYAN – Accueillant Veilleur
Varduhi GRIGORYAN – Accueillant Veilleur
Yacouba MADOUGOU – Accueillant Veilleur
Norbert MELIKYAN – Accueillant Veilleur
Sandrine TRABER – Agent d'entretien

En complément du dispositif d'hébergement d'urgence hivernal à destination des personnes isolées, Antenne a été sollicitée pour mettre en œuvre un dispositif de même nature pour les familles.

A l'origine, le dispositif prévoyait, comme en 2016, la mobilisation de logements auprès de bailleurs sociaux sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. A quelques semaines du démarrage de l'action, la tension entraînée par la décision du Gouvernement de procéder à une baisse des APL a abouti à un retrait des bailleurs de l'opération.

Coincés dans ce bras de fer, il a donc fallu réagir rapidement pour trouver une alternative et une solution alors que les températures automnales commençaient déjà à se refroidir. D'autant que la confirmation de la non pérennisation des places hivernales familles est également tombée au même moment, nous empêchant de prendre des logements sauf à prendre un risque inconsidéré au moment de la fin de l'hiver.

Heureusement pour nous, le bâtiment jouxtant le bâtiment dédié à l'hébergement des personnes isolées, se libérait à ce moment-là. Occupé durant de nombreuses années par l'association du Foyer Notre Dame, le service qu'il abritait prenait ses quartiers dans d'autres locaux à Strasbourg.

C'est ainsi que nous avons pu intégrer rapidement, avec l'aide des personnels du FND, ce bâtiment et l'équiper dans des délais très courts afin qu'il soit en mesure d'accueillir au plus vite des familles de la rue.

Le Service d'Hébergement d'Urgence Hivernal « Antenne Lyautey Familles » est situé sur le quartier du Neuhof et accueille des familles en urgence depuis le 3 novembre 2017 dans un immeuble de trois étages.

Il a une capacité d'accueil de 168 places en urgence dont 20 lits en extrême urgence (grand froid).

A la différence des années précédentes, en 2017 l'hébergement hivernal des familles prend très nettement une orientation de dispositif de mise à l'abri, dans un contexte particulier de recherche d'efficacité budgétaire. L'orientation des familles est faite par les services de la DDD du Bas-Rhin en concertation avec le SIAO du Bas-Rhin. Il n'y a pas d'accès direct.

A leur arrivée, après avoir été prévenues par le SIAO et la DDD du Bas-Rhin, les familles sont reçues par le travailleur social et un des accueillants. Lorsqu'il s'agit d'un premier accueil, après les présentations réciproques, nous les invitons à découvrir les lieux, à se poser, à s'installer. Le matériel mis à leur disposition est désigné par l'accueillant.

Lors du premier rendez-vous, l'intervenante sociale prend un temps avec la famille afin de connaître le mode et lieu d'hébergement dans lesquels les personnes étaient avant d'intégrer la structure et faire le point sur la situation globale. La famille nous présente tous les papiers d'identité et administratifs pour préparer le dossier d'accompagnement avec l'aide de notre service. Ce premier contact est aussi l'occasion d'expliquer le fonctionnement de notre hébergement hivernal. Le règlement de fonctionnement est expliqué à chaque famille, ainsi que le contrat d'hébergement temporaire qui doit faire l'objet d'une signature par le responsable de la famille hébergée et le chef de service de l'association Antenne. Le contrat a été traduit en plusieurs langues pour une meilleure compréhension des clauses stipulées. Il y est indiqué la durée de prise en charge, les engagements, les conditions d'accueil, la résiliation et conditions de départ. Rapidement, les personnes formulent des questions ou des demandes sur les sujets qui les préoccupent. Si nous proposons des informations et des orientations, l'écoute est certainement notre rôle le plus essentiel.

Néanmoins, en début de séjour, l'intervenante sociale est vigilante à ne pas être trop intrusive dans les échanges et les questions pour, ainsi, respecter le choix des personnes hébergées. Par la suite, et dans le cadre de l'accompagnement à mettre en œuvre, des rendez-vous de suivis formels sont mis en place et l'étude approfondie des situations administratives est réalisée. En effet, la préparation de la sortie de l'hiver et la recherche de solutions pérennes d'hébergement pour ces familles dépend étroitement de la situation administrative de chaque famille selon que des droits peuvent être ouverts ou non. Nous devons donc veiller à avoir un niveau d'information actualisé régulièrement.

En parallèle de l'hébergement, le centre ALF propose des cours de français, qui sont réalisés par des bénévoles. Cette activité est l'occasion d'aborder d'autres sujets, contribuant à l'établissement d'une relation de confiance. C'est alors que la personne peut se confier sur les difficultés qu'elle éprouve. Parfois nous pouvons être amenés à orienter les discussions afin que les besoins, mais aussi les difficultés ou souffrances rencontrées puissent s'exprimer.

Dans le cadre du suivi quotidien de l'opération, l'intervenante sociale informe, chaque matin avant 8h, par un compte rendu détaillé de la situation dans nos locaux et de l'occupation des places (familles arrivées, sorties, absentes), les différents organismes compétents (SIAO, préfecture...).

Informier, orienter et accompagner les familles accueillies

Dès leur arrivée, l'intervenante sociale procède à un point de situation avec chaque famille. Puis, en fonction des éléments récoltés, elle apporte différentes informations concernant les différentes aides mobilisables pour les familles durant leur période d'hébergement. Ce travail permet de mesurer le niveau d'autonomie des familles, leur niveau d'information concernant leurs droits et les réponses à apporter à leurs besoins.

L'intervenante sociale est vigilante à ne pas faire de « doublon » avec un accompagnement social dont les personnes bénéficieraient déjà par ailleurs. Lorsqu'un référent social est identifié en amont de l'orientation, un contact est établi afin de coordonner les différentes interventions.

Beaucoup de familles du fait de leur statut de personnes déboutées du droit d'asile, n'ont pas (plus) de référents sociaux assurant un suivi global social. Cette situation amène l'intervenante sociale à prendre le relais et à réaliser, le temps de la période hivernale, l'accompagnement global de nombreuses familles. Elle procède à de nombreuses démarches auprès de nombreux interlocuteurs (Préfecture, avocats des familles, CPAM, médecins, ...) afin de faire avancer les situations des personnes.

Les demandes de recours administratifs sont majoritairement en lien avec la situation sanitaire des personnes orientées. Il faut donc veiller tout particulièrement à ce que les conditions d'hébergement ne viennent pas aggraver l'état de santé des personnes. De nombreux liens doivent être établis avec les professionnels du secteur de la santé afin d'affiner les éléments du dossier de recours administratif.

L'orientation vers les organismes sociaux, la prise de rendez-vous, les appels téléphoniques et les mails envoyés pour connaître la situation de leurs dossiers, la traduction des différents courriels et documents officiels, en plus des petits problèmes de la vie quotidienne, comme les problèmes de cohabitation, sont une des nombreuses compétences demandées à l'intervenante sociale dans le cadre de sa mission et pour le bon suivi des familles hébergées.

Aménager des conditions d'hébergement adaptées aux familles

Les familles sont installées au sein de la structure dans un système qui impose la cohabitation. Le TS et les accueillants essayent toujours d'installer les familles au profil « similaire », selon leur culture, leur origine et leur composition familiale. Comme il y a aussi des familles avec des membres reconnus handicapés, il faut chercher à trouver les meilleures solutions d'hébergement en adéquation avec leur pathologie.

Le centre d'hébergement a un espace de convivialité où toutes les familles hébergées ont la possibilité de prendre leur petit déjeuner et qui peut servir de lieu d'échange interculturel. Une cuisine commune et une buanderie ont été aménagées afin de permettre aux familles hébergées de meilleures conditions d'hébergement.

L'association Antenne fournit chaque vendredi aux familles sans ressources une aide sous forme de tickets de services. Des compléments ponctuels en aide alimentaire sont fournis par les associations du quartier, des particuliers ou des œuvres religieuses.

Public accueilli pendant la période novembre-décembre 2017

Nombre de personnes hébergées :

200 personnes différentes représentant 93 adultes et 107 enfants, réparties sur 50 familles différentes, ont été hébergées durant les mois de novembre et décembre 2017.

Origine de personnes hébergées :

Kosovare – 18 familles

Libérienne – 2 familles

Arménienne – 6 familles

Camerounaise - 1 famille

Russe – 6 familles

Angolaise - 1 famille

Georgienne - 5 familles

Turque-1 famille

Albanaise - 4 familles

Bosniaque- 1famille

Algérienne-2 familles

Azerbaïdjienne-1 famille

Macédonienne -2 familles

Toutes les familles accueillies sont d'origine étrangère. On observe que le Kosovo et l'Arménie sont les pays les plus représentés. Ils sont suivis par l'Albanie, la Géorgie, la Russie, la Macédoine, l'Azerbaïdjan, la Turquie, le Cameroun, le Libéria, l'Angola, Algérie, et la Bosnie.

Statut administratif des personnes hébergées

- Déboutés -20 familles
- Régularisés – 6 familles
- Demandeurs d'asile - 24 familles

La majorité des familles sont déboutées du droit d'asile et une partie d'entre elles sont en cours de régularisation pour des raisons de sanitaire. Les demandeurs d'asile sont régulièrement re-transférés vers l'HUDA ou vers des places hôtelières gérées par le SIAO.