



ANTENNE

RAPPORT D'ACTIVITE

2018



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

2018
SOURCE DE
transition



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



UNION EUROPEENNE

SOMMAIRE

Introduction	p.05
--------------	------

LE SITE GARE

I. Le Bureau d'Accueil	p.13
II. Le Service R.S.A.	p.19
III. L'Atelier Passerelle Inform'Action	p.35

LE SITE MEINAU

I. Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »	p.57
II. Le Service Aménagement des Peines	p.73
III. L'accompagnement social F.S.L. lié au logement	p.82

LE SITE NEUHOF

I. Le Service Hébergement Relais Neuhof	p.95
II. Le Service Ménages à Droits Incomplets	p.101
III. Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal Antenne Lyautey Isolés	p.118
IV. Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal Antenne Lyautey Familles	p.127
V. L'Espace Convivial Grands Froids	p.141
VI. Les cours de Français Langue Etrangère (FLE) à Antenne	p.142

PERSPECTIVES

Perspectives 2019	p.146
-------------------	-------

« 2018 : Une année de transition »

Nous laissons cette année le soin au nouveau directeur d'Antenne d'introduire le présent rapport d'activité.

« Dire que l'année 2018 est passée très vite est un constat que nous mettons en avant depuis plusieurs années. Dire que les situations des personnes qui nous sont confiées ont continué à être difficiles relève du cliché et malheureusement de l'évidence.

Pourtant il s'en est produit des choses au cours de cette année à nulle autre pareille. Nous avons décidé, parce que nous l'avons tous vécu de nos places, d'instituer 2018 comme une année de transition. Pour ceux qui suivent nos rapports d'activité depuis quelques années, vous vous souvenez des changements qui ont été envisagés ces dernières années. Ces changements ont été mis progressivement en actes depuis 3 ans. Notre stratégie de réorganisation et l'élaboration co-construite de notre développement avec les professionnels de terrain, les bénévoles de l'association et nos publics, a permis le passage vers une structure renouvelée dans ses fondements, ancrée dans les réalités de son époque et dans une réactualisation de ses valeurs et de son projet à travers la déclinaison de la nouvelle offre de service proposée.

La transition qui a eu lieu concerne différents domaines qui tous liés entre eux a permis de donner une nouvelle dynamique et une nouvelle cohérence dans ce qu'est notre association et dans la vision qu'elle porte en tant que structure citoyenne et solidaire, républicaine et actrice des politiques publiques pour lesquelles elle est sollicitée.

Une année de transition organisationnelle et managériale :

Le départ en retraite programmé du directeur du CHRS, dont nous saluons ici le travail réalisé durant 28 années au service de la réinsertion des personnes placées sous main de justice, avait été anticipé depuis de nombreuses années. Le futur directeur de l'ensemble des services et établissements de l'association a été formé et qualifié en amont de ce départ. C'est ainsi que la période de transition organisationnelle et managériale s'est mise en œuvre dès le second semestre de l'année. Passage de consignes, mais également réalisation d'un diagnostic qui a abouti à l'élaboration d'un plan d'actions mis en œuvre dès le mois de décembre 2018 et qui va se poursuivre sur les prochaines années.

La stratégie de développement de nos réponses aux besoins identifiés chez les publics que nous accompagnons passe par le décloisonnement et la coordination de l'action de nos différents services, par une attention particulière apportée à l'accompagnement au changement auprès des professionnels de l'association, par la mise en œuvre à terme d'un nouvel organigramme de notre structure, par le développement de nouvelles pratiques professionnelles et la mobilisation de nouveaux outils de soutien aux pratiques professionnelles des salariés d'Antenne et par une mobilisation accrue du plan de développement des compétences dans les prochaines années afin d'améliorer la qualité de service rendu aux personnes accueillies et accompagnées.

Les défis qui nous attendent et les réponses que nous nous proposons de porter dans un avenir proche ne pourront se réaliser que dans la perspective d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences audacieuse, adaptée et engagée.

Partant de ce constat, nous avons durant l'année 2018, mobilisé de façon plus intense notre plan de formation et aménagé les temps présents et futurs nécessaires pour permettre à de nombreux salariés de monter en compétences.

En 2018 les temps de formation suivants ont été mobilisés :

- Les droits des étrangers – Cimade / DRJSCS / ADATE
- L'autorité non violente en milieu médico-social – Rescif
- L'inclusion bancaire – Banque de France
- Excel débutant et Excel intermédiaire (4 journées) – BT Formation
- Formation aux modules de l'ERP Wavesoft – EPI Formation
- Formation méthodologie et mise en œuvre RGPD – Stratély
- Prévention éducative de la radicalisation des jeunes – Unifaf/CNLAPS
- Formation au logiciel SI-SIAO
- Formation à l'outil ENC (Evaluation Nationale des Coûts)
- Gérer l'agressivité des usagers – BT Formation
- CIF-CDI Caferuis
- CIF-CDI Bilan de compétences et préparation aux épreuves de sélection Cafdes
- VAE BTS Comptabilité
- VAE DSB Caferuis
- Droit du Travail et droit local Alsace-Moselle – Fidal Formation
- Mise en place de 3 Groupes d'Analyse des Pratiques – OpenPsy Strasbourg

En parallèle de ces temps de formation, un important fonds documentaire a été constitué, embryon de notre futur centre de ressources documentaires. De nombreux ouvrages et collections (Dunod, Cahiers de l'Actif, Direction, ASH, Liaisons Sociales, etc...) sont disponibles pour les salariés qui peuvent ainsi venir nourrir leur réflexion permettant ainsi la prise en compte de nombreux enjeux à l'œuvre et une élaboration plus fine dans les projets qu'ils développent au profit des personnes accompagnées.

Par ailleurs à de nombreuses reprises, les salariés ont été encouragés à se rendre dans des institutions diverses, ne relevant pas forcément du secteur de la précarité, afin d'observer ce qui se fait ailleurs et y trouver des pratiques inspirantes voir innovantes et transposables dans notre secteur. En ce sens, les services et établissements d'Antenne, se sont ouverts à *et sur* leur environnement, tel que préconisé par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM. Cette pratique de parangonnage a impacté la politique de recrutement qui s'en est également inspirée puisque nous n'hésitons plus à recruter aujourd'hui des profils de professionnels diplômés qui viennent d'autres secteurs du champ social et médico-social (Handicap et Enfance notamment). Le croisement des compétences, des expériences et des parcours professionnels variés présents au sein de l'association, sont une plus-value dans les réponses que nous portons aujourd'hui, et une réponse à la situation de difficultés de recrutement que connaît le secteur de la précarité aujourd'hui. L'attractivité d'un secteur passe aussi par une refonte des modèles organisationnels proposés.

Tout ce qui a été décrit plus haut n'aurait pas été possible sans l'indéfectible engagement quotidien de l'ensemble des salariés de l'association. Ils ont construit du sens à leur action et à travers cette démarche, ils ont rendu possible la nouvelle organisation qui s'est mise en place. Je leur adresse donc mes plus vifs remerciements pour s'être emparés de la clef des possibles qui leur a été proposée et je les encourage à continuer dans les années à venir à cultiver cette ouverture et cette curiosité constructive.

Je n'oublie pas le développement important durant l'année du nombre de personnes qui se sont portées volontaires pour nous offrir de leur temps et de leurs compétences dans le cadre d'un engagement bénévole à nos côtés. Nous avons doublé en une année le nombre de bénévoles qui interviennent chaque jour de la semaine auprès de nos publics dans l'apprentissage du français et l'acquisition de la maîtrise de la langue et du contexte de vie sociale. Je remercie chaleureusement nos bénévoles qui se sont mobilisés de façon intensive toute l'année auprès des personnes accompagnées. Au-delà des apprentissages, ils portent également une dimension humaine et humanisée de la solidarité et de la relation à l'autre.

Enfin, nous avons également mis sur pied une équipe de direction renouvelée et complétée dans sa composition et dans les compétences mobilisées. Composée à la fin de l'année d'un directeur unique, de deux chefs de service et d'une coordinatrice, elle forme désormais une équipe unie et soudée doublée d'une architecture solide pour accompagner la mise en œuvre et la réalisation du projet associatif ainsi que les actions qui nous sont confiées par les pouvoirs publics. Cette équipe de direction motivée a été un pilier dans l'organisation et la mise en œuvre des changements intervenus durant l'année. Son intervention et son soutien aux équipes a permis ce passage et cette transition vers un nouveau cadre de nos actions. Je n'oublie pas non plus le rôle important des services généraux de l'association dans le travail réalisé. La dynamique observée sur le terrain a été possible parce que les dimensions comptables, financières et logistiques ont pu préparer et suivre au plus près tous les changements qui ont eu lieu. La gouvernance de l'association a également participé activement aux différents changements. Le Conseil d'Administration a ainsi élaboré et validé un nouveau document unique de délégation permettant une lisibilité à tous les niveaux de l'organisation et des responsabilités de chaque partie prenante.

La nouvelle dynamique organisationnelle a mis toutes les parties prenantes en lien les unes avec les autres. Ce décloisonnement est porteur de nombreux possibles et démontre la capacité de notre structure à être un acteur qui s'adapte constamment aux nécessités auxquelles elle est confrontée.

Une transition dans la dimension structurelle de l'association :

Le changement de paradigme et d'organisation est à mettre en lien avec le changement de dimension structurelle de l'association. Antenne est une jeune fille qui a grandi doucement en prenant le temps à chaque étape de sa croissance, de bien s'appuyer sur des assises solides, que celles-ci relèvent de pratiques professionnelles pensées et référées, ou qu'elles relèvent de l'appui fort des pouvoirs publics dans les réponses innovantes et engagées mises en œuvre depuis 45 ans.

Nous avons été sollicités ces dernières années dans la mise en œuvre opérationnelle d'un certain nombre de dispositifs : plans hivernaux, hébergement et accompagnement global de ménages à droits incomplets (personnes déboutées du droit d'asile), expérimentation du bénévolat des personnes bénéficiaires du RSA, développement de dispositifs de peines alternatives, etc...

En 2003, Antenne comptait 7 bénévoles et 12 salariés répartis dans 5 services. 15 ans plus tard, l'association compte 20 bénévoles et 43 à 70 salariés (selon les moments de l'année) répartis dans 10 services. Le nombre de salariés a doublé au cours des quatre dernières années. En 2017 l'activité de l'association a augmenté de 30% une première fois, puis à nouveau de 30% en 2018. Ces chiffres restent très modestes au regard de la dimension de la plupart des structures du secteur. Néanmoins ils montrent que la dimension de l'association se transforme et que son impact en tant qu'actrice dans les réponses mises en œuvre devient important sur son territoire d'intervention.

En 2018 le service Ménages à Droits Incomplets a connu une extension de places à l'issue de la période hivernale. 50 places supplémentaires nous ont été attribuées à la suite de notre réponse à l'appel à projet lié à la pérennisation de places hivernales. Le service accompagne désormais 143 personnes réparties en 37 familles et en fait aujourd'hui le service le plus important de l'association en termes d'activité.

Depuis plusieurs années Antenne est l'opérateur hivernal le plus important sur le département. En 2018 nous avons assuré l'hébergement de nombreuses personnes isolées et de familles sur le site de l'ancien hôpital Lyautey à Strasbourg. De janvier à avril, c'est un total de 230 places qui ont été mobilisables chaque nuit. A partir du mois de mai, l'hébergement s'est poursuivi pour les familles. Pour la première fois, une campagne estivale a pris le relais d'une campagne hivernale. De mai à octobre des places familles ont été maintenues sur le site Lyautey, permettant de répondre aux besoins de mise à l'abri mais également de places d'attente le

temps que les personnes puissent être réorientées sur divers dispositifs. Le dispositif a été fortement apprécié lors des nombreuses évacuations de campements qui se sont déroulées au cours de l'été et de l'automne. Cette augmentation de places mobilisées tout au long de l'année s'est traduite par une activité plus intense et l'embauche de nombreux personnels pour faire face à la situation. Le parc de logements s'est mécaniquement étoffé pour prendre une ampleur qu'il n'avait pas encore connu jusque-là. L'association gère aujourd'hui un parc de 65 logements allant du T2 au T5. Ce changement de dimension nécessitera dans les années à venir le développement de services généraux mieux pourvus et mieux constitués pour soutenir la bonne marche globale de l'association. Cette bonne marche devra également s'appuyer sur des partenariats renforcés au niveau du territoire. En 2018, nous avons poursuivi notre travail de développement des partenariats et de nombreuses conventions de partenariat ont été établies avec des structures intervenant tant le champ social que dans le champ de l'insertion par l'activité économique. Des premières rencontres avec des structures relevant du champ sanitaire, devront faire l'objet de nouveaux partenariats en 2019. On retiendra que l'année 2018 s'est traduite par une nouvelle inscription de l'association dans son territoire à travers les actions qu'elle mène aujourd'hui sur l'ensemble de l'Eurométropole de Strasbourg.

Une transition dans le profil des publics accompagnés :

La question des migrants a été présente dans chacun des services de l'association en 2018. L'impact de cette question touche aujourd'hui l'ensemble des actions mises en œuvre par Antenne. Entre 30% et 100% des publics accompagnés par l'association et selon les services, relèvent de personnes issues des flux migratoires qui traversent les questions de société aujourd'hui. A notre niveau cela a entraîné en 2018 l'élaboration de nouvelles réponses et de nouveaux modes opératoires dans les prises en charge et les accompagnements réalisés. Cette situation a accéléré le décroisement de l'action des services pour inscrire celle-ci dans une meilleure coordination des intervenants autour des situations et intégrer progressivement une nouvelle logique de travail s'inspirant modestement de la logique des plateformes de services portée par les nouveaux modèles organisationnels souhaités par les pouvoirs publics.

On retiendra également le poids des difficultés sanitaires dans les accompagnements mis en œuvre. Alors que globalement l'état de santé de nos publics traditionnels s'était progressivement amélioré ces dernières années, 2018 vient marquer un grand retour en arrière. Un nombre très important de personnes présentent aujourd'hui des pathologies lourdes dont la prise en compte ne devrait pas relever du secteur de la précarité, mais du handicap et du champ sanitaire en général. Une fois de plus, nous ne pouvons que regretter le manque de passerelles et de coordination entre le champ social, le champ médico-social et le champ sanitaire. Nous avons également observé dans chaque service l'augmentation du nombre de situations agressives et conflictuelles liées à des personnes en souffrance psychologique et psychiatrique dans la plupart des cas. Le nombre de personnes en situation de rupture de soins a très fortement augmenté cette année. Les réponses mobilisables en matière de prise en charge de la souffrance psychiatrique restent insuffisantes, tout comme la coordination entre les secteurs sanitaires, médico-sociaux et sociaux.

En rédigeant ce rapport d'activité, nos services ont été surpris par un élément positif : le retour à l'emploi de nombreuses personnes (qu'elles soient bénéficiaires du RSA ou personnes dites à droits incomplets). Il y a bien eu un frémissement positif de l'activité économique en 2018, qui a directement permis à des personnes accompagnées et préparées, d'accéder à un emploi. Oh, certes, il s'agit d'emplois peu qualifiés. Mais des emplois quand même ! Pour autant, nous ne pouvons pas oublier ceux qui restent encore très éloignés du marché du travail. Et pour le coup, ceux-là sont des profils de personnes de plus en plus éloignées de tout repère. Nous avons été souvent en difficulté pour remobiliser des personnes caractérisées par des états dépressifs, par un manque total de repères, par les carences éducatives qu'elles présentaient. Certaines, lorsqu'elles arrivaient encore à exprimer quelque chose de l'ordre de la révolte, arrivaient à travers les mots à exprimer un projet, un positionnement ou une posture, porteurs de sens. Mais dans la plupart des cas, une forme de résignation et de détresse sans appel à l'aide, est venue marquer la relation mise en place avec les

professionnels. On est donc loin des possibilités d'insertion professionnelle à moyen terme. Le travail avec ce profil de personnes est avant tout un travail de construction ou de reconstruction personnelle et une recherche de sens. Les parallèles avec les publics d'autres champs du secteur médico-social peuvent s'établir et il faudra dans les années à venir, s'en inspirer en adaptant les modèles existant aux réalités de nos publics.

Et demain ? :

Enfin, la dernière situation de transition que je mentionnerai dans l'introduction de ce rapport d'activité, est la transition en matière de gouvernance de l'association qui s'est préparée durant l'année 2018. En 2019, une nouvelle présidence se mettra en place. L'actuel Président va céder sa place après avoir tenu cette fonction durant 16 ans. Je souhaite ici le remercier pour la confiance et le soutien qu'il m'a accordé durant toutes ces années et avoir eu le courage de porter Antenne vers de nouveaux chemins au service des autres. Durant ces 16 années, le travail réalisé par le Président et le Conseil d'Administration a permis à Antenne de grandir et de changer. L'association a connue des temps de crises dont elle toujours sortie grandie et plus forte. Nous l'avons vu élaborer, proposer et mettre en œuvre des réponses innovantes en matière de prise en charge et d'accompagnement des personnes vulnérables qui lui était adressées. J'ai vu à de nombreuses reprises ses professionnels étourdis par le tumulte des changements de l'environnement et pourtant toujours se mobiliser fortement pour faire face. Ce courage quotidien, car c'est du courage, j'encourage chacun et chacune des parties prenantes de l'association à continuer à le nourrir de vos espoirs, de vos engagements, de vos convictions et de votre inébranlable foi en l'Homme. Je continuerai de ma place de nouveau directeur à me battre à vos côtés pour que la transition engagée en 2018 se traduise par l'ouverture de nouveau possibles pour les personnes que nous accompagnons. ».

Dominique METZ,
Directeur

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 2018 :

Salariées :

- Isabelle TOSIEK - Secrétaire d'accueil – CUI-CAE
- Emilie STEINER - Secrétaire d'accueil – CUI-CAE

Le Bureau d'Accueil, est le premier lieu, le premier visage et sourire que les gens voient de notre structure. Nous sommes ouvert 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" afin que l'accompagnement se déroule dans les meilleures conditions pour chacun.

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

DEMANDES	ACTIONS
<u>Domiciliation postale</u>	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)
<u>Hébergement</u>	Appel au 115 – numéro d'urgence Renouvellement des hébergements d'urgence, lien avec la Ville de Strasbourg
<u>R.S.A.</u>	Rendez-vous et lien avec les référents R.S.A.
<u>Aide caritative</u>	Rédaction de demandes de secours et prise de rendez-vous pour les usagers auprès des partenaires caritatifs
<u>Aide administrative</u>	Divers documents (expliquer, compléter ou renseigner) : <ul style="list-style-type: none"> - 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
<u>Inscription aux ateliers passerelles et aux rendez-vous pour l'emploi</u>	Repérage et prise de rendez-vous, lien avec le service emploi
<u>Renseignements divers</u>	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.

Beaucoup de bénéficiaires 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, la diminution progressive des contrats

aidés ne fera qu'amplifier le roulement des personnes gérant l'accueil, brisant le lien de confiance précédemment établi entre les agents d'accueil et les domiciliés.

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 ...

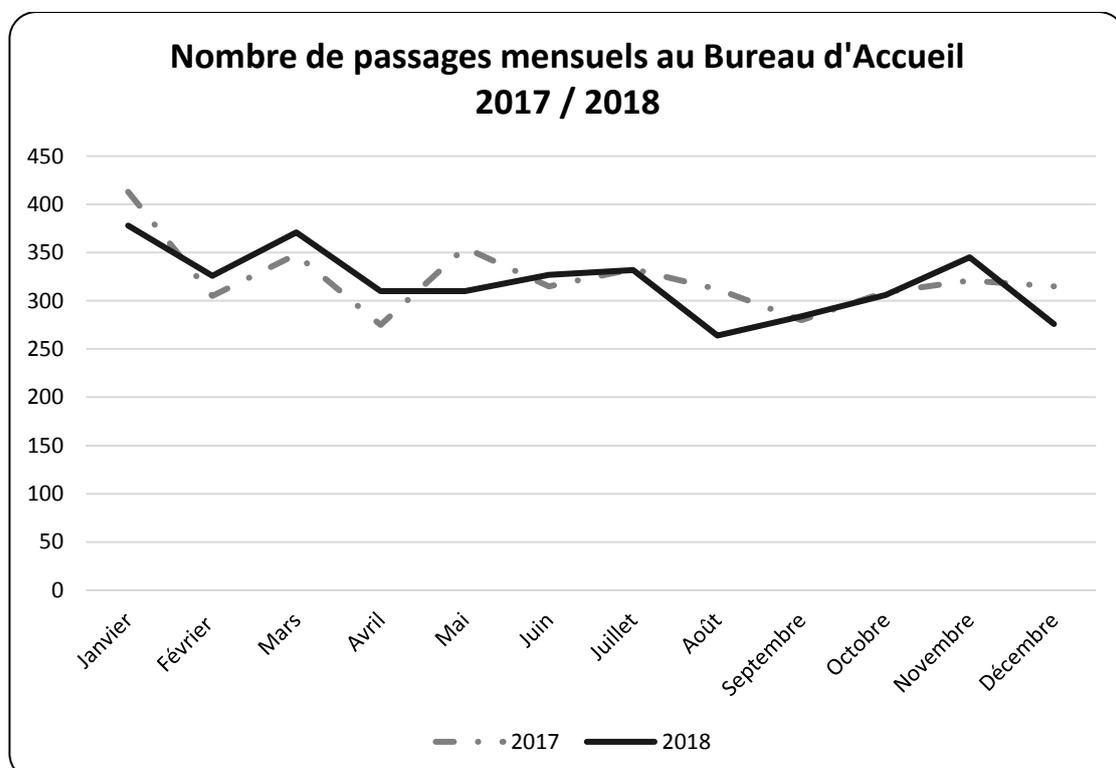
En parallèle, l'équipe du Bureau d'Accueil a effectué un travail administratif toujours aussi conséquent en 2018. Les agents d'accueil font tout leur possible (avec les compétences qui sont les leurs) pour être toujours prompts à répondre aussi bien aux demandes des usagers qu'à celles de leurs collègues, 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.

Nous avons comptabilisé 5427 passages au Bureau d'Accueil au cours de l'année 2018 dont 3829 passages pour la seule recherche du courrier. On retiendra que l'activité du Bureau d'Accueil connaît une très légère baisse (de l'ordre de 1,3% par rapport à 2017).

Néanmoins 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 2018 :



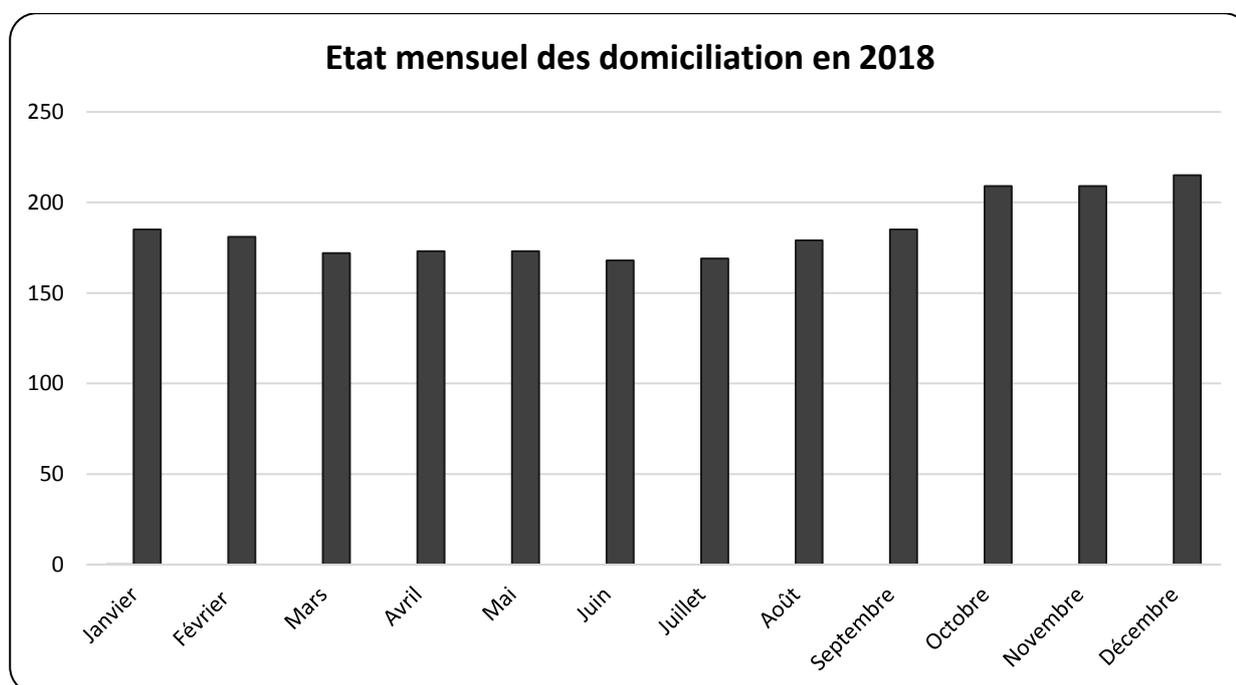
1. La domiciliation postale

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.

Le public domicilié à Antenne est constitué de personnes isolées, sans domicile fixe, bénéficiaires du R.S.A., et majoritairement de nationalité française ou ayant un titre de séjour de plus de 5 ans. La majorité des personnes sont des hommes situés dans la tranche d'âge 40 – 60 ans. La progression de la part des femmes dans les publics s'adressant à la structure se poursuit d'année en année. 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 2018 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 et de la dématérialisation des services publics. Le travail réalisé a consisté à aider à remplir et expliquer des documents de divers organismes tels que la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisse d'Allocations Familiales, Centre des Impôts, bailleurs sociaux ... 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, éventuellement traduire, expliquer, aider à remplir des documents administratifs et qui sont inquiètes, voire angoissées.

Evolution mensuelle du nombre de personnes domiciliées à Antenne en 2018 :



Au 31 Décembre 2018, 215 personnes étaient domiciliées à Antenne, dont 82 personnes prises en charge par notre service MDI (Ménage à Droit Incomplet) et 133 personnes isolées prises en charge par les services du Centre d'Accueil et d'Insertion Sociale et Professionnelle situé 9 rue Déserte à Strasbourg. En 2018 nous avons procédé à l'ouverture de 101 domiciliations, à la fermeture de 75 domiciliations et à la réouverture de 5 domiciliations.

Durant l'année 2018 l'association a servi de domiciliation postale à 285 personnes différentes (224 hommes et 61 femmes) :

- Personnes isolées : 19 femmes ; 183 hommes
- Service MDI : 43 femmes ; 40 hommes (59 enfants mineurs, 9 enfants majeurs)

La moyenne d'âge des personnes domiciliées est de 41 ans :

- 57 personnes ont moins de 30 ans
- 86 personnes ont entre 31 et 40 ans
- 81 personnes ont entre 41 et 50 ans
- 50 personnes ont entre 51 et 60 ans
- 11 personnes ont plus de 60 ans

On notera un vieillissement de la population domiciliée à Antenne par rapport aux années précédentes : la moitié des personnes domiciliées par l'association a aujourd'hui plus de 40 ans !

En 2018, l'association a servi de domiciliation postale à 285 personnes différentes. On constate que le nombre de personnes domiciliées à Antenne a très légèrement diminué au cours de l'année 2018 par rapport à 2017. Cette situation est liée aux nouvelles modalités de mise en œuvre des domiciliations introduites par la Loi (obligation d'un entretien diagnostic social préalable à l'ouverture d'une domiciliation) induisant un décalage dans la temporalité de mise en œuvre effective d'une domiciliation pour un public qui n'est plus en capacité d'attendre (le besoin de domiciliation est immédiat). De nombreuses personnes préfèrent alors tenter leur « chance » ailleurs, auprès d'autres structures agréées, dans l'espoir que leur demande et leur besoin pourront trouver une réponse plus rapide.

Globalement seul un tiers des personnes inscrites aux permanences d'ouverture de domiciliation se sont finalement présentées à l'entretien diagnostic préalable. Cette situation dresse le constat d'une importante difficulté selon nous du nouveau cadre du schéma national de la domiciliation postale et nous questionne fortement. Outre la lourdeur administrative introduite par la législation qui n'a toujours pas pris en compte le coût financier de ce service (il n'y a pas de financement spécifique pour la mission de domiciliation postale alors que celle-ci au regard de l'augmentation importante des besoins génère des charges de plus en plus importantes), on constate surtout que ce nouveau cadre est générateur d'exclusion dans le sens de **l'augmentation des situations de non-recours à un droit.**

Alors que durant des années l'association Antenne a principalement accueilli des personnes isolées, à compter de 2017, nous avons ouvert le service de domiciliation aux Ménages à Droits Incomplets hébergés par l'association à la suite de la pérennisation du plan hivernal. Par ailleurs, la poursuite de l'arrivée massive de migrants nous confronte à un problème de barrière de langue. Il s'agit principalement d'un public d'origine somalienne et des pays de l'est. En 2018, ce profil de public a nettement augmenté. Ces personnes ne maîtrisent pas ou très peu la langue française et l'équipe de l'accueil ainsi que les référents sociaux se voient obligés d'employer la langue anglaise ou des notions de langue étrangères. Il arrive que les personnes soient accompagnées par des traducteurs bénévoles qui finissent, au fur et à mesure des rendez-vous, par ne plus être disponibles. Les démarches d'insertion s'en trouvent affaiblies et la communication avec ces personnes est d'ores et déjà très difficile. Un besoin important de traducteur se fait aujourd'hui ressentir dans la mission de domiciliation postale. Le service de domiciliation postale de l'association Antenne est géré et mis en œuvre par deux personnes en contrat aidé. La baisse des aides sur les contrats aidés décidée par le gouvernement a considérablement augmenté le coût de la mission entraînant un déficit financier du service depuis de nombreuses années, mais qui a considérablement augmenté en 2018. Nous réclamons depuis de nombreuses années la création de postes pérennes sur la mission d'accueil du public pour répondre aux orientations des politiques publiques mais nous ne sommes toujours pas entendus ...

Nous considérons qu'il s'agit aujourd'hui de reconnaître les spécificités des compétences mises en œuvre par les professionnels qui interviennent sur le premier accueil puis sur l'accueil quotidien de proximité. Ces postes sont des rouages essentiels dans la mise en œuvre des parcours des personnes accompagnées. Là aussi, ça n'est toujours pas entendu ni reconnu.

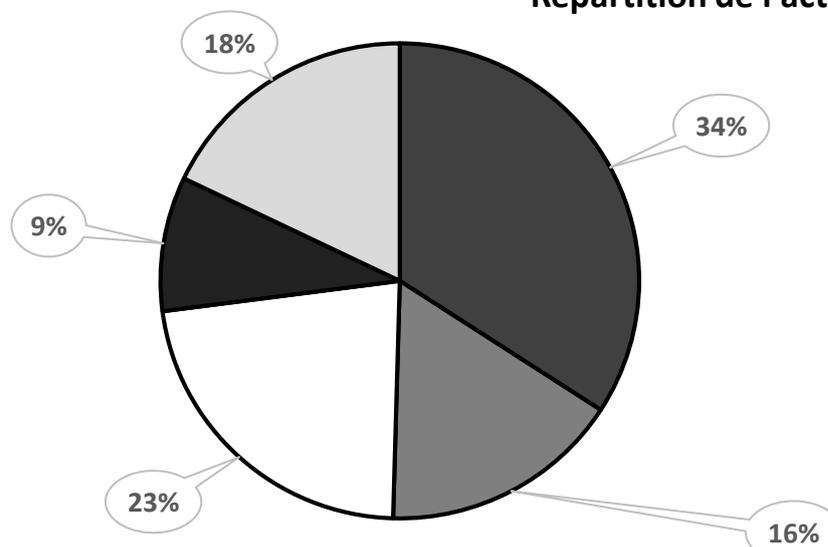
2. L'hébergement d'urgence

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

Le Bureau d'Accueil sert également de relais entre les entreprises, les personnes suivies à Antenne, les référents R.S.A. Les informations passent par l'accueil et sont transmises aux collègues chaque fois qu'ils sont concernés, ce qui est essentiel au bon fonctionnement de l'association à tous les niveaux. Cela montre encore une fois l'importance que revêt le Bureau d'Accueil dans toute l'organisation de la structure : c'est un point central de la réception, de la transmission et de la diffusion de l'information.

Répartition de l'activité en 2018



- 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)

II. LE SERVICE R.S.A.

Membres de l'équipe en 2018 :

- Hélène CASTANET
- Mélanie EDERLE
- Alexia WAMBST à compter du 25/09/2018
- Emilie MULLER jusqu'au 30/06/2018
- Dominique METZ

1. Présentation du service, spécificités, prestations proposées

a. Le cadre d'intervention

- Nombre d'ETP affecté : 2,75 ETP (répartis sur 5 personnes)
- 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 €

Le service R.M.I. puis R.S.A d'Antenne existe depuis 1988. Il est composé de 5 personnes représentant 2,75 ETP. L'accompagnement mis en œuvre auprès du public a lieu sur le site gare de l'association, au 9 rue Déserte à Strasbourg. Le public est rencontré du lundi au vendredi de 9h00 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 30 juin 2018 le poste de psychologue est devenu vacant. Le remplacement de ce poste nous a questionné car recruter une personne qualifiée et expérimentée sur un poste à quart temps et répondre aux impératifs du cahier des charges de l'accompagnement social RSA n'étaient pas aisés. Dans un premier temps le choix a été fait de mettre en place un Groupe d'Analyse des Pratiques à destination des professionnels pour soutenir les équipes dans les accompagnements mis en œuvre. Si l'utilité de ce temps travail est un apport reconnu par tous, il n'en reste pas moins que le besoin pour nos publics de rencontrer un(e) psychologue reste entier. Comme toujours, la difficulté principale reste le financement de ce type de poste qu'aucun représentant des pouvoirs publics ne souhaite prendre en charge aujourd'hui.

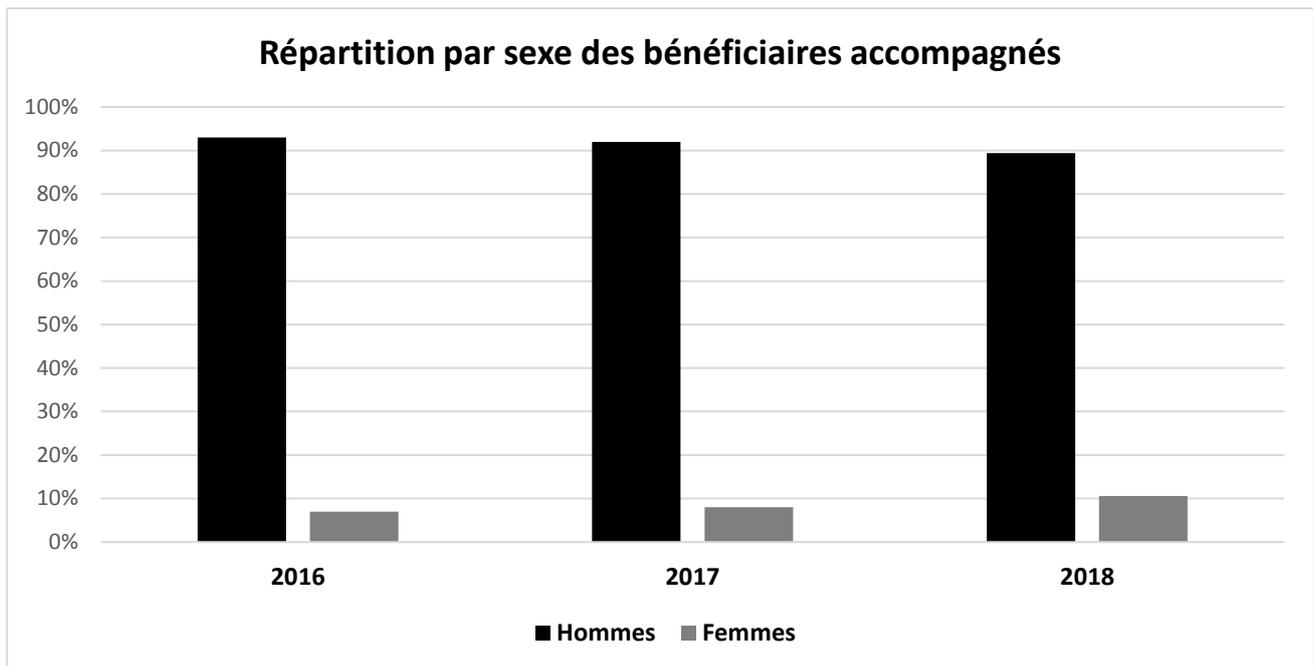
2. Profil du public

- **Le nombre de bénéficiaires accompagnés** : **170 personnes accompagnées** dans le cadre d'un contrat d'engagement en cours de validité au cours de l'année. **50 nouvelles personnes** ont bénéficié d'un accompagnement à Antenne en 2018.
- **Nombre de contrats d'engagement réalisés** : 199
- **Durée moyenne d'intervention** : 12 mois

Grandes tendances de l'année 2018

- **Une baisse du nombre de personnes accompagnées sur l'année** : environ 30 personnes en moins.
- **Une augmentation du nombre de personnes issues des flux migratoires** : la part de ce public totalise près d'un quart des nouveaux accompagnements cette année.
- **Une légère augmentation du nombre de femmes accompagnées.**
- **Une augmentation du nombre de sorties au cours de l'année** : ce nombre est à peine supérieur au nombre d'entrées (+ 5) venant sans doute ici traduire la tendance générale observée et toujours à l'œuvre, à savoir une diminution progressive mais constante du nombre de bénéficiaires du RSA accompagnés par nos services.

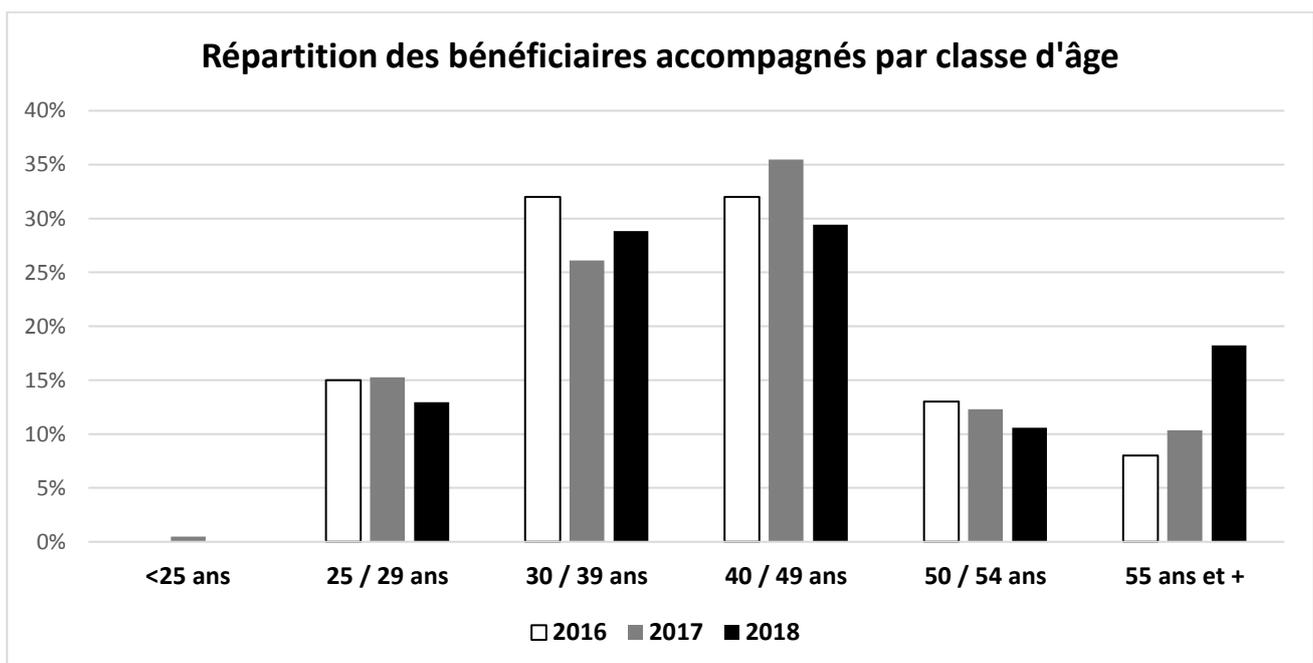
Caractéristiques des bénéficiaires accompagnés en 2018 à Antenne



	2016	2017	2018
Hommes	93%	92%	89%
Femmes	7%	8%	11%
	100%	100%	100%

On note cette année encore **une augmentation constante du nombre de femmes accompagnées**, même si elles restent minoritaires dans l'accompagnement du public à Antenne.

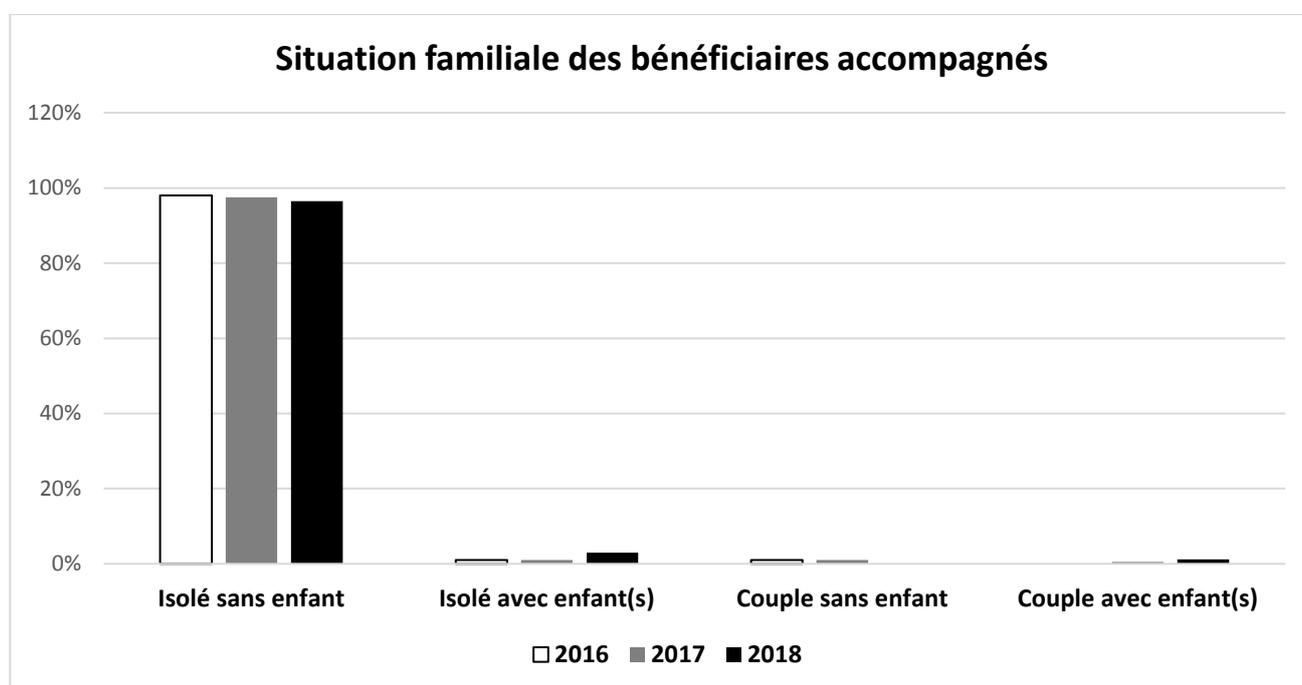
Parmi ces femmes, la part de réfugiés baisse un peu, comparativement à 2017. De ce fait, cette augmentation traduit globalement une hausse du public féminin relevant du droit commun à la rue ou en situation de précarité locative.



	2016	2017	2018
<25 ans	0%	0%	0%
25 / 29 ans	15%	15%	13%
30 / 39 ans	32%	26%	29%
40 / 49 ans	32%	35%	29%
50 / 54 ans	13%	12%	11%
55 ans et +	8%	10%	18%
	100%	100%	100%

On constate un **vieillessement du public d'Antenne** avec une tendance qui se durcit. De fait, le public 55 ans et plus est en augmentation constante depuis 2013. Comme l'année dernière, on suppose que ces chiffres peuvent 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'avèrent plus complexes. 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. Même si la tranche 30-39 ans reste majoritaire dans les nouveaux accompagnements (34% des entrées), la tranche des 50 ans et plus représente tout de même 1/5 des nouveaux arrivants.

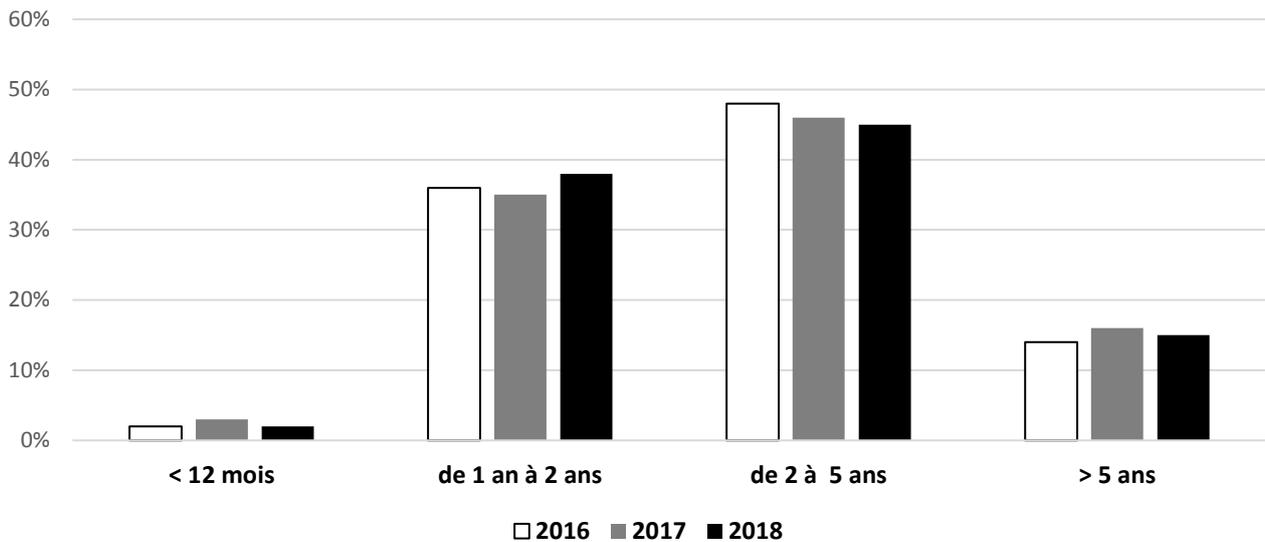


	2016	2017	2018
Isolé sans enfant	98%	98%	96%
Isolé avec enfant(s)	1%	1%	3%
Couple sans enfant	1%	1%	0%
Couple avec enfant(s)	0%	0%	1%
	100%	100%	100%

Le public accompagné est en majorité isolé. Toutefois, beaucoup de personnes accompagnées sont parents quand même bien elles sont SDF ou en instabilité locative. Elles 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 les personnes et, autant que faire

se peut, nous intégrons cette dimension de la parentalité dans notre travail d'accompagnement. Par ailleurs, on note une hausse du nombre de grossesses à Antenne, ce qui peut s'expliquer par un nombre de femmes plus important dans la part du public accompagné. Cela amène à traiter des questions périphériques à la parentalité (préparation à l'accueil d'un nouveau-né, lien avec la PMI...) et à aborder la question locative différemment.

Ancienneté dans le dispositif des bénéficiaires accompagnés

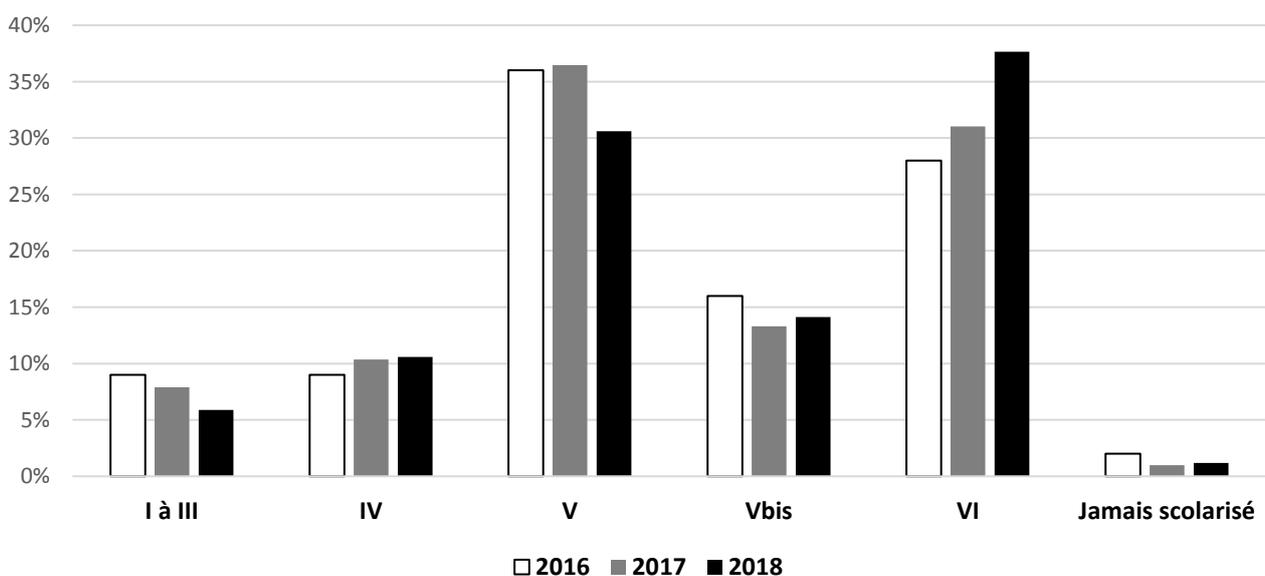


	2016	2017	2018
< 12 mois	2%	3%	2%
de 1 an à 2 ans	36%	35%	38%
de 2 à 5 ans	48%	46%	45%
> 5 ans	14%	16%	15%
	100%	100%	100%

Comparé à l'exercice de l'année précédente, **l'ancienneté dans le dispositif RSA des bénéficiaires reste sensiblement la même (+ de 24 mois)**. Cependant, en regard des fins d'accompagnement intervenues cette année, nous relevons soit du très court soit du très long accompagnement. L'aboutissement de projets de relogement par le dispositif prioritaire ACD ou DALO vient expliquer la

plupart de ces fins d'accompagnement longs (3 à + de 10 ans). Pour ce qui est des suivis courts, cela semble être davantage en lien direct avec la démultiplication des possibilités d'hébergement/logement (réactivité du SIAO + orientation vers de plus nombreux logeurs) et/ou d'emploi –formation.

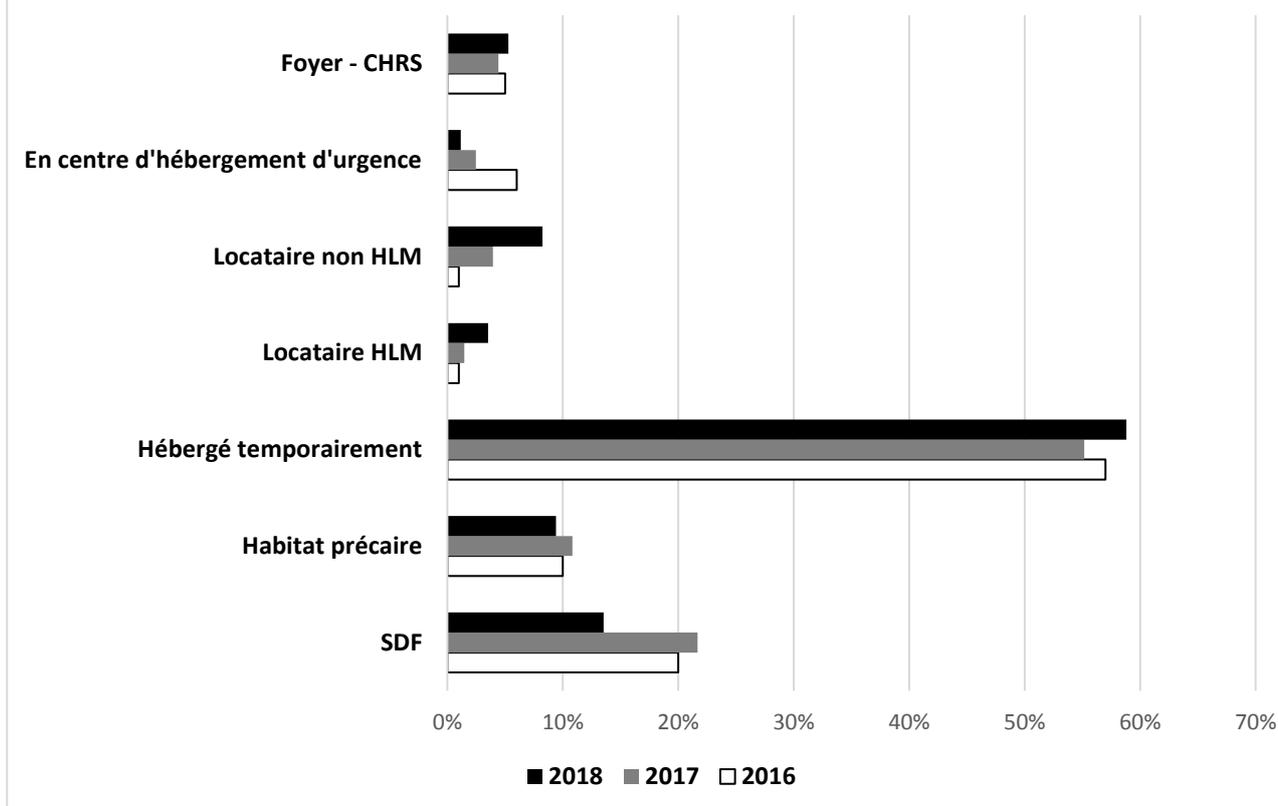
Niveau d'étude des bénéficiaires accompagnés



	2016	2017	2018
I à III	9%	8%	6%
IV	9%	10%	11%
V	36%	36%	31%
Vbis	16%	13%	14%
VI	28%	31%	38%
Jamais scolarisé	2%	1%	1%
	100%	100%	100%

Une baisse de la qualification du public semble à l'œuvre puisque les bas niveaux sont en forte augmentation. Les personnes ayant fini leur scolarité sans qualification (niveau VI) sont désormais largement majoritaires à ceux ayant un CAP ou le niveau CAP (niveau V et Vbis). L'an passé le niveau d'études était plus élevé. Ce constat se ressent dans l'accompagnement où un travail sur les démarches a dû être renforcé pour que les personnes gagnent en autonomie.

Situation des bénéficiaires accompagnés au regard du logement

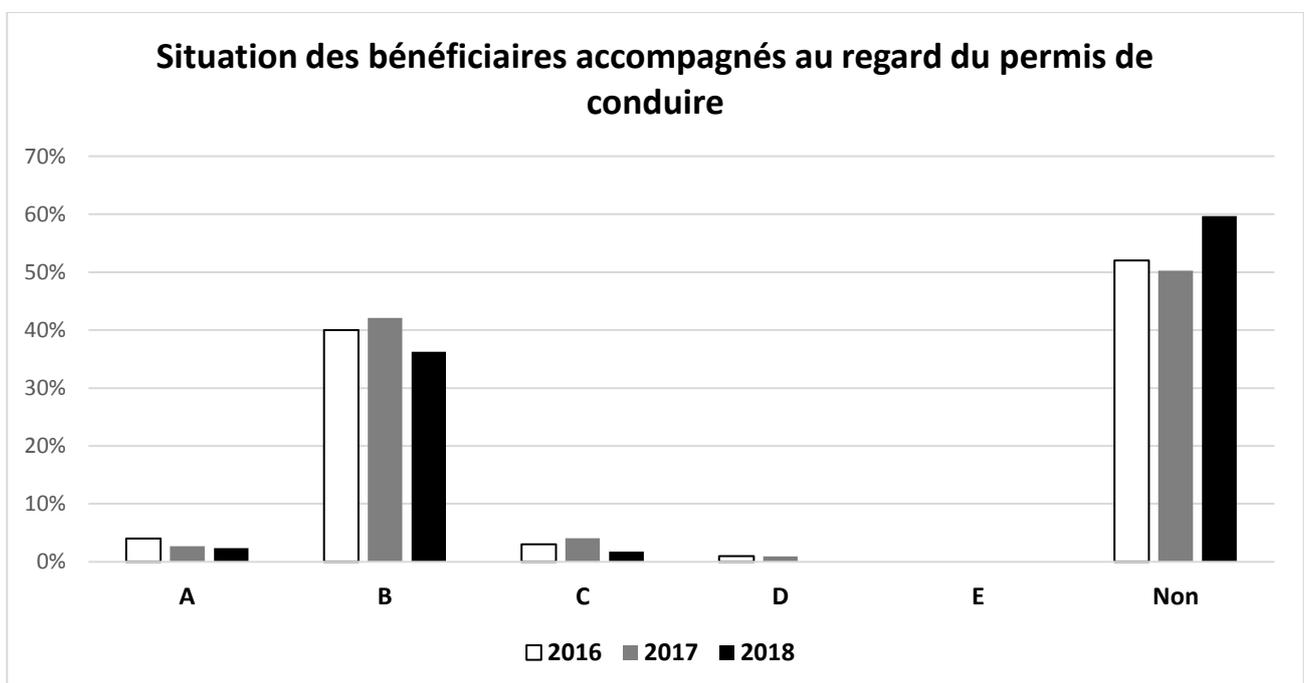


	2016	2017	2018
SDF	20%	22%	14%
Habitat précaire	10%	11%	9%
Hébergé temporairement	57%	55%	59%
Locataire HLM	1%	1%	4%
Locataire non HLM	1%	4%	8%
Hébergement d'urgence	6%	2%	1%
Foyer - CHRS	5%	4%	5%
	100%	100%	100%

L'hébergement temporaire chez un tiers reste toujours la solution la plus mobilisée par notre public. Cette solution est même en hausse comparativement aux deux dernières années. Au 31/12, **le nombre de personnes à la rue amenées à faire le 115 est en diminution.** Ce résultat est en rapport avec les actions mobilisées par notre service en cours d'année. Si les personnes ne sont plus à la rue le 31/12, cela ne veut pas dire qu'elles ne l'ont pas été quelques mois avant. Nous avons

démultiplié les demandes d'hébergement et de logement et celles-ci ont davantage abouti cette année.

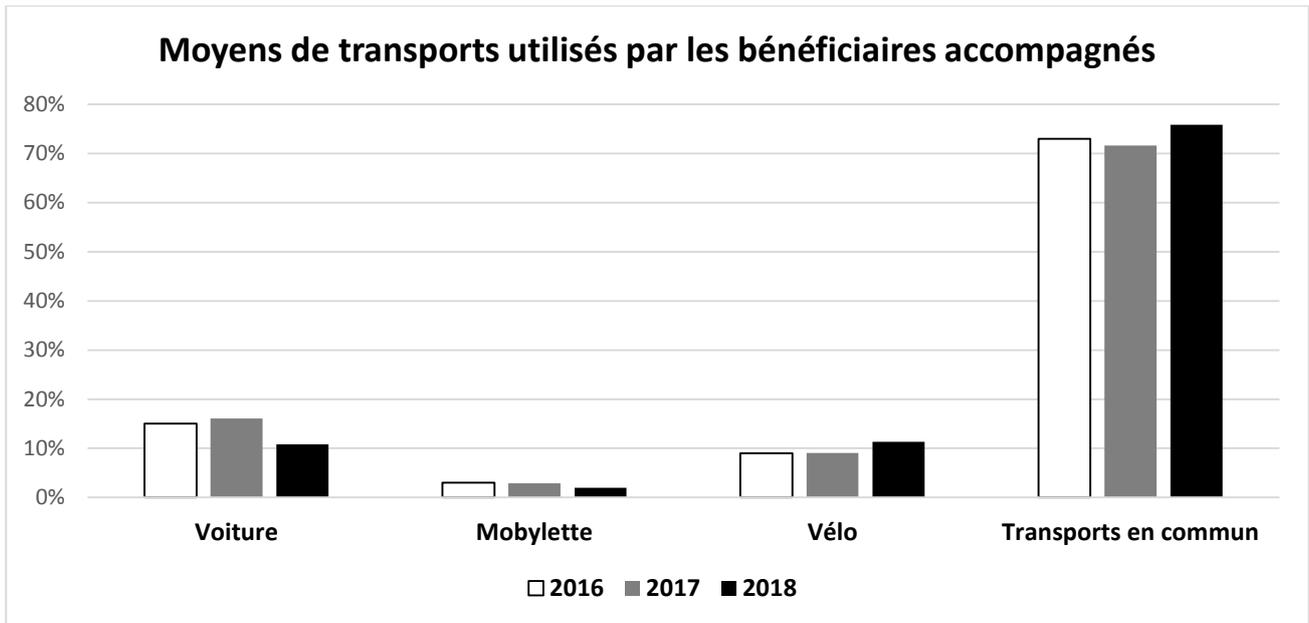
En effet, à la lecture du tableau, nous notons une augmentation importante des personnes qui ont accédé soit à un logement (HLM ou autre), soit à un hébergement (CHRS, stabilisation...). Nous relevons ainsi 24 accès cette année parmi lesquels : Logement privé (4), logement social (6 dont 4 ACD et 1 DALO), logement d'insertion (2), Résidence sociale (5), SIAO – CHRS/Stabilisation (7). Si l'accès au parc social semble s'être ré ouvert à notre public cela est uniquement en raison de dispositifs prioritaires (ACD/DALO) qui ont fonctionné. Il est à noter que ces résultats auraient pu être plus importants encore si certaines personnes n'avaient pas refusé ou manqué l'orientation proposée (1 refus Inter médiation locative, 1 refus logement social, 2 refus CHRS, incarcération au moment de l'orientation, personnes in joignables...). Les refus s'expliquent par un niveau d'exigence qui devient plus important (refus du collectif, de certains quartiers, des caractéristiques du logement). Par ailleurs, sur plus d'une trentaine de dossiers SIAO actifs dans l'année sur l'ensemble du service RSA, près d'1/3 ont abouti à un accès, soit 7 entrées en CHRS/stabilisation et 4 entrées en résidence sociale). Toutefois, ces résultats ne font pas apparaître qu'au moins 80% des dossiers SIAO ont eu, au moins, une ou plusieurs orientations proposées. Pour conclure, l'accès au logement ou à l'hébergement en 2018 a donné des résultats davantage positifs qu'en 2017 grâce à une accentuation de nos actions en faveur du logement (dispositifs et liens partenariaux).



	2016	2017	2018
A	4%	3%	2%
B	40%	42%	36%
C	3%	4%	2%
D	1%	1%	0%
E	0%	0%	0%
Non	52%	50%	60%
	100%	100%	100%

La plupart des personnes accompagnées utilisent les transports en commun du fait de l'absence de permis ne l'ayant jamais passé faute de moyens suffisants ou n'en disposant tout simplement plus (retrait). Si moins de personnes ont le permis cette année, quelques-unes sont en cours de le passer pour lesquelles un financement Pôle Emploi a été obtenu. L'auto financement reste cependant la voie la plus courante quand les personnes ont pu thésauriser suffisamment suite à une période d'emploi ou avec leur RSA. De fait, le public reste focalisé sur le grand Strasbourg et ses abords immédiats (EMS) concernant leur recherche de logement et/ou d'emploi. **Les possibilités de mobilité réduite de notre public**

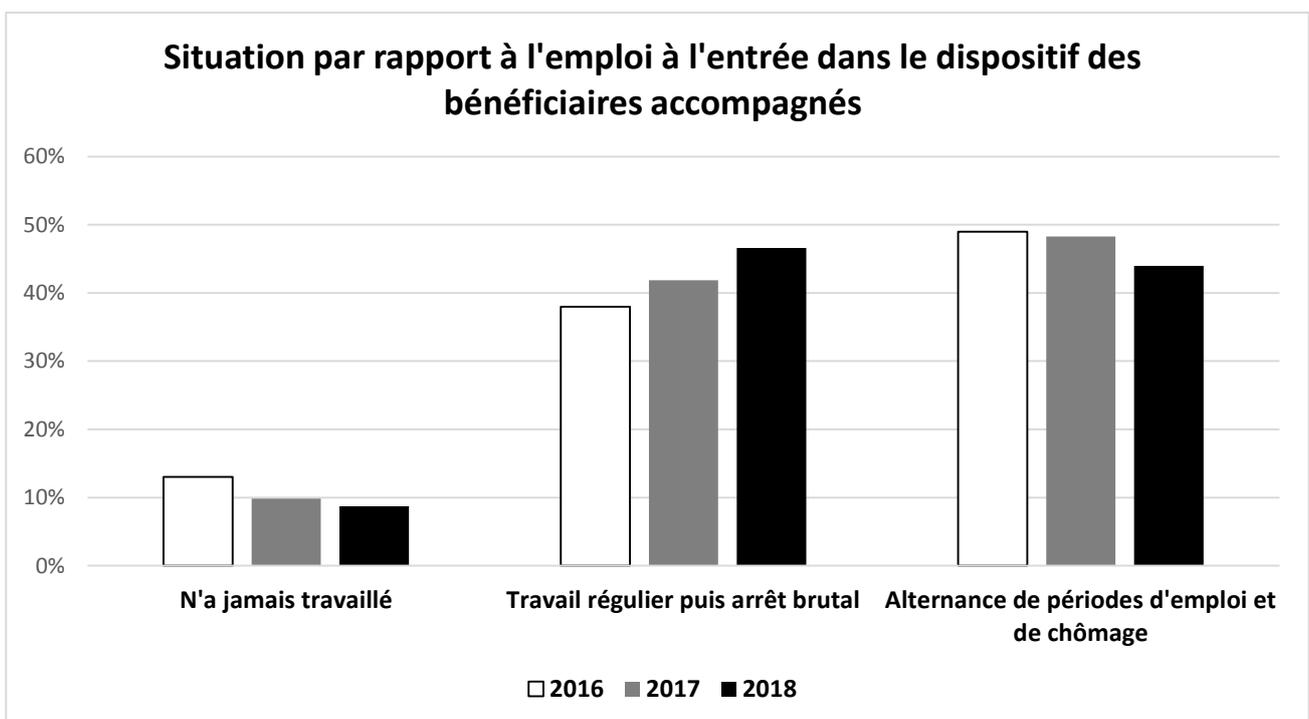
vont, de fait, influencer sur nos actions d'accompagnement compte tenu de cet élément qui peut être un obstacle. En terme de relogement, par exemple, certains zones géographiques offrent des solutions locatives dont les personnes ne pourront pas se saisir faute de moyen de locomotion privé.



	2016	2017	2018
Voiture	15%	16%	11%
Mobylette	3%	3%	2%
Vélo	9%	9%	11%
Transports en commun	73%	72%	76%
	100%	100%	100%

La tendance selon laquelle le public d'Antenne a recours majoritairement aux transports en commun s'affirme encore davantage cette année. Le coût élevé du permis de conduire et les difficultés pour le financer lorsqu'on est bénéficiaire du RSA ne sont sans doute plus la seule explication, aujourd'hui. Son utilité n'est pas aussi grande sans doute puisque

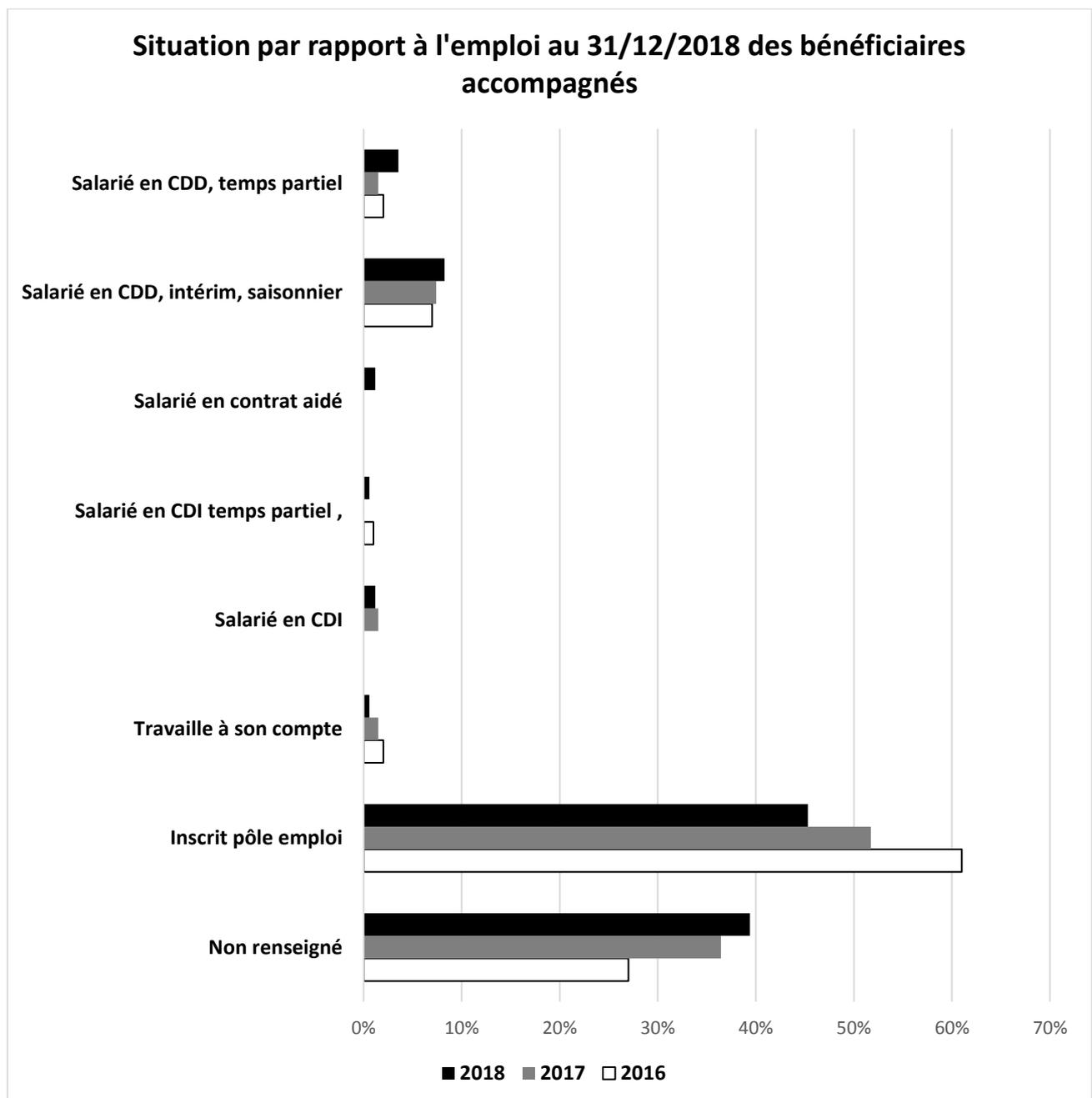
Strasbourg dispose d'un réseau bus-tram particulièrement bien maillé et développé ; il paraît ainsi bien moins gênant de ne pas avoir le permis ou de véhicule. Ce qui rejoint le constat d'une utilisation plus importante du vélo, là-aussi.



	2016	2017	2018
N'a jamais travaillé	13%	10%	9%
Travail régulier puis arrêt brutal	38%	42%	47%
Alternance emploi - chômage	49%	48%	44%
	100%	100%	100%

Les personnes démarrent à Antenne leur accompagnement RSA alors qu'elles ont le plus souvent un passé professionnel d'une à plusieurs années derrière elles. La part des personnes n'ayant ainsi jamais travaillé tend aussi à nettement

diminuer au fil des ans. Néanmoins, nous observons une césure plus franche dans les parcours liés à l'emploi : **la part des personnes recensées comme « ayant régulièrement travaillé puis connu un arrêt brutal » connaît une nette augmentation depuis 2 ans (+9%).**



	2016	2017	2018
Non renseigné	27%	36%	39%
Inscrit pôle emploi	61%	52%	45%
Travaille à son compte	2%	1%	1%
Salarié en CDI	0%	1%	1%
Salarié en CDI temps partiel	1%	0%	1%
Salarié en contrat aidé	0%	0%	1%
Salarié en CDD, intérim, saisonnier	7%	7%	8%
Salarié en CDD, temps partiel	2%	1%	4%
	100%	100%	100%

Moins de personnes sont inscrites à Pôle Emploi ou le restent, comparativement aux années précédentes, ce qui est à mettre sans doute en rapport avec plusieurs éléments : la **difficulté importante de notre public à accéder et/ou à se servir d'internet**, la démarche d'inscription en ligne comme les échanges avec le Pôle Emploi en général passant majoritairement par la voie numérique désormais.

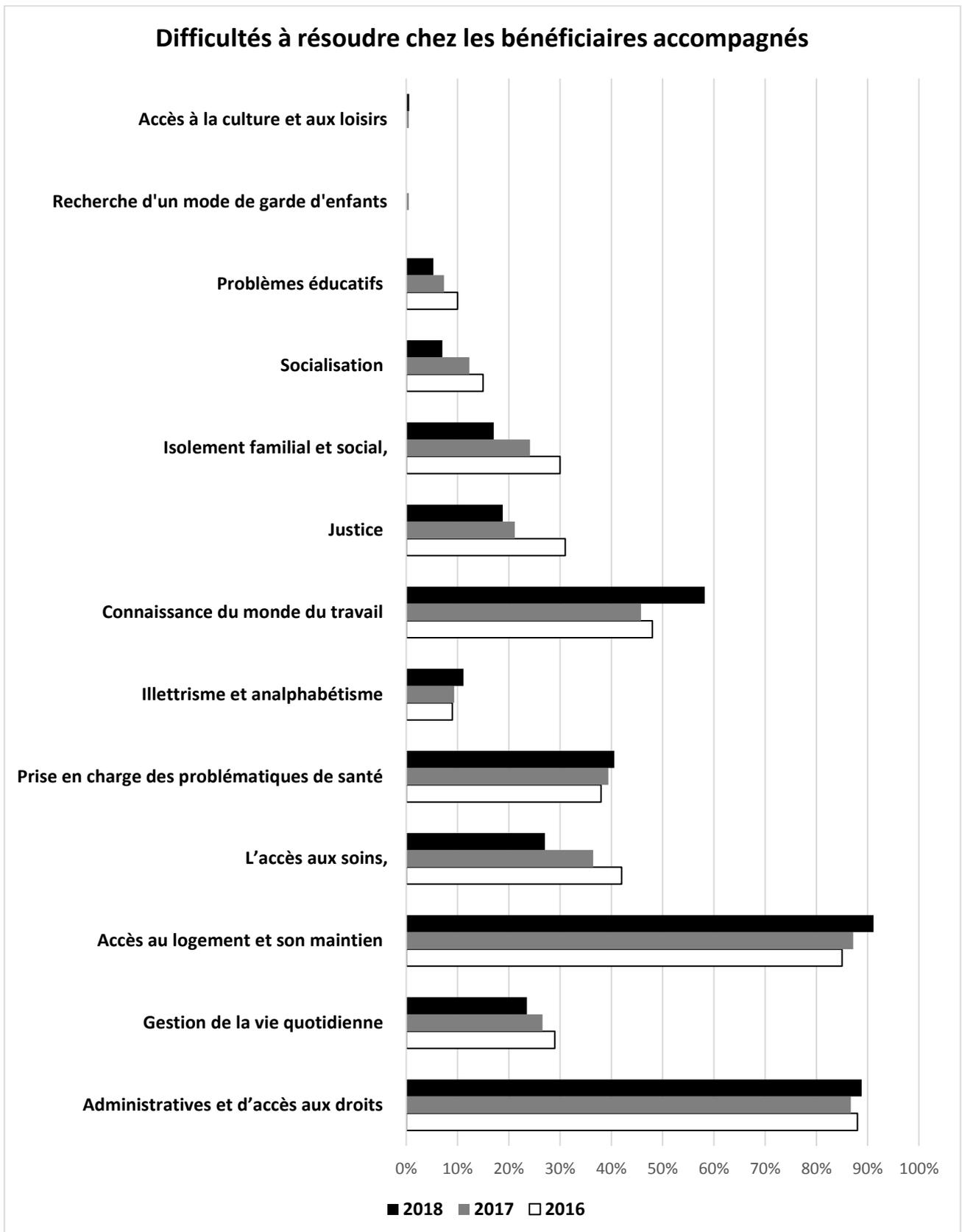
Comme l'essentiel d'ailleurs des relations avec les différentes administrations. **Les personnes** nous expliquent également prioriser les démarches de recherche d'emploi autrement que par le canal du Pôle Emploi, **mobilisant plus « naturellement » leur réseau personnel ou les inscriptions en intérim.**

Nous veillons malgré tout à ce que les personnes s'inscrivent ou se maintiennent inscrites comme demandeur d'emploi lorsque l'insertion professionnelle fait partie de leur projet et contrat d'engagement. Dans les parcours plus sociaux, nous y faisons également attention ne serait-ce que pour replacer les personnes dans une certaine réalité mais aussi pour orienter les personnes vers le service emploi d'Antenne, de sorte qu'au moins une rencontre ait lieu et qu'un diagnostic professionnel soit établi.

L'accès à de l'emploi a fait diminuer le nombre des inscrits au Pôle Emploi. En effet, un renforcement des liens entre nos 2 services (social RSA et emploi) s'accroît en 2018 dans le but d'un diagnostic partagé et de pouvoir coordonner nos actions. On essaye de systématiser ces orientations afin de créer un 1^{er} contact et de favoriser l'émergence d'un projet professionnel. Nous laissons cependant à chacun la possibilité de différer cet accompagnement professionnel à plus tard. Ce qui permet à la personne de se positionner et de hiérarchiser les objectifs de son projet personnalisé. De plus, cette démarche permet aux personnes d'avoir une vue d'ensemble des actions mobilisables à Antenne. Nous avons déjà pu constater des résultats positifs avec des personnes qui se sont investies dans l'accompagnement emploi alors qu'elles étaient réticentes au départ.

De plus, nous notons **des résultats assez encourageants cette année en terme d'emploi puisque que sur l'ensemble des personnes accompagnées, une trentaine au total auront pu travailler (soit environ 17 % du public).** Ces accès emploi correspondent à tous types de contrats confondus : allant d'un jour d'intérim à un CDI temps plein en passant par des contrats aidés en CDDI ou en mise à disposition et par des missions d'intérim comme des CDD plus ou moins longs. De plus, trois à cinq secteurs d'emploi semblent se détacher dans les accès emploi constatés : le bâtiment, la surveillance (sécurité), l'entretien-nettoyage, l'aide à la personne mais aussi dans la vente (employé polyvalent). Les emplois de type manutention existent toujours mais paraissent se réduire à bien peu de possibilités désormais. Enfin, 5 personnes ont accédé à la formation (FLE professionnel, GRETA) et a permis une montée en compétences avec une avancée importante dans leur insertion au sens large.

3. Accompagnement social



	2016	2017	2018
Administratives et d'accès aux droits	88%	87%	89%
Gestion de la vie quotidienne	29%	27%	24%
Accès au logement et son maintien	85%	87%	91%
L'accès aux soins,	42%	36%	27%
Prise en charge des problématiques de santé	38%	39%	41%
Illettrisme et analphabétisme	9%	9%	11%
Connaissance du monde du travail	48%	46%	58%
Justice	31%	21%	19%
Isolement familial et social,	30%	24%	17%
Socialisation	15%	12%	7%
Problèmes éducatifs	10%	7%	5%
Recherche d'un mode de garde d'enfants	0%	0%	0%
Accès à la culture et aux loisirs	0%	0%	1%

Cette année encore, nos missions se sont principalement focalisées sur l'accès aux droits et l'accès à de l'hébergement et/ou du logement.

Le travail réalisé en 2017 concernant l'accès aux soins a permis en 2018 à certaines personnes de se lancer dans un suivi médical ou des soins.

En effet, nous observons une augmentation du nombre de personnes ayant commencé une prise en charge adaptée,

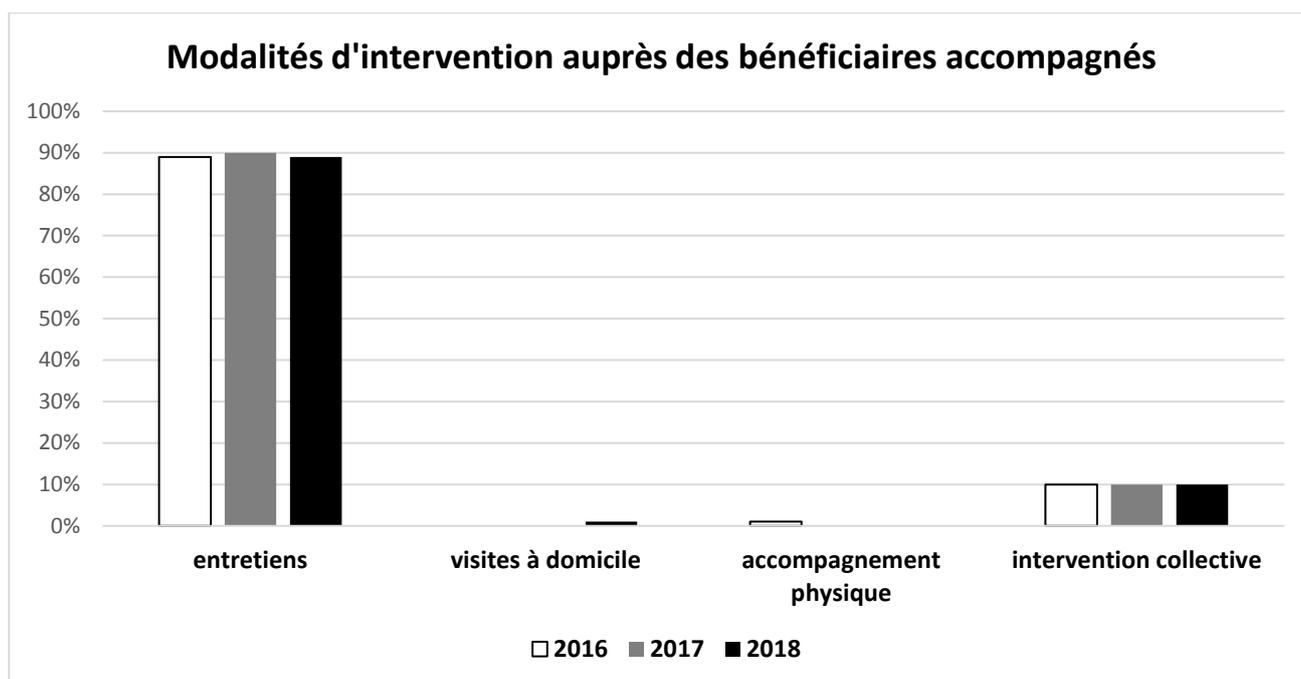
d'autres ont poursuivi les démarches de soins déjà en cours. La part de notre public concernée par cet item reste conséquent, environ la moitié des personnes accompagnées dont un tiers pour addiction(s).

Nous notons également **une augmentation du nombre de personnes qui souhaitent avoir une meilleure connaissance du monde du travail**. Ce résultat peut s'expliquer proportionnellement à l'augmentation des faibles niveaux de qualification parmi le public. Mais on peut également se demander si cela est à mettre en lien avec le travail de fond mené conjointement avec le service emploi (certaines personnes se sont saisies de cette offre de services alors que ce n'était pas pour elles un objectif de départ).

Au fil des ans, la part du public « justice » continue de diminuer sans pouvoir trouver une explication à cela, pour l'instant. En revanche, **la part du public réfugié est lui, en sensible mais constante augmentation**.

Les difficultés avec la langue française ne concernent pas seulement les publics issus de la demande d'asile mais un plus grand nombre de personnes. En effet, on note **une augmentation des personnes en situation d'illettrisme ou en difficulté avec la langue française, lecture et écriture**. **Pour tenter de pallier à ces difficultés, des groupes de français « FLE » ou « savoir de base » ont été créés en 2017 et renforcés en 2018 avec un redéploiement de l'équipe des bénévoles**. Nous avons déjà pu constater que cette nouvelle offre de service est très appréciée du public qui se sent pris en compte. Cela favorise également le lien social.

C'est une dimension par ailleurs abordée dans **les ateliers de valorisation sociale**, 10 séquences ayant été réalisées en 2018. Divers thèmes ont pu y être abordés : la santé, l'alimentation et le sport. Cela semble avoir permis d'ouvrir les participants à la question de l'accès à la culture et aux loisirs. Toutes ces actions ont contribué à rompre l'isolement chez certaines personnes. En effet, on observe une forte diminution des personnes à la recherche de « socialisation » (2017 : 12 %, 2018 : 7 %).



	2016	2017	2018
entretiens	89%	90%	88%
visites à domicile	0%	0%	1%
accompagnement physique	1%	0%	0%
intervention collective	10%	10%	11%
	100%	100%	100%

Tout comme les années précédentes, **notre intervention se déroule principalement dans le cadre d'entretiens individuels, en face à face.**

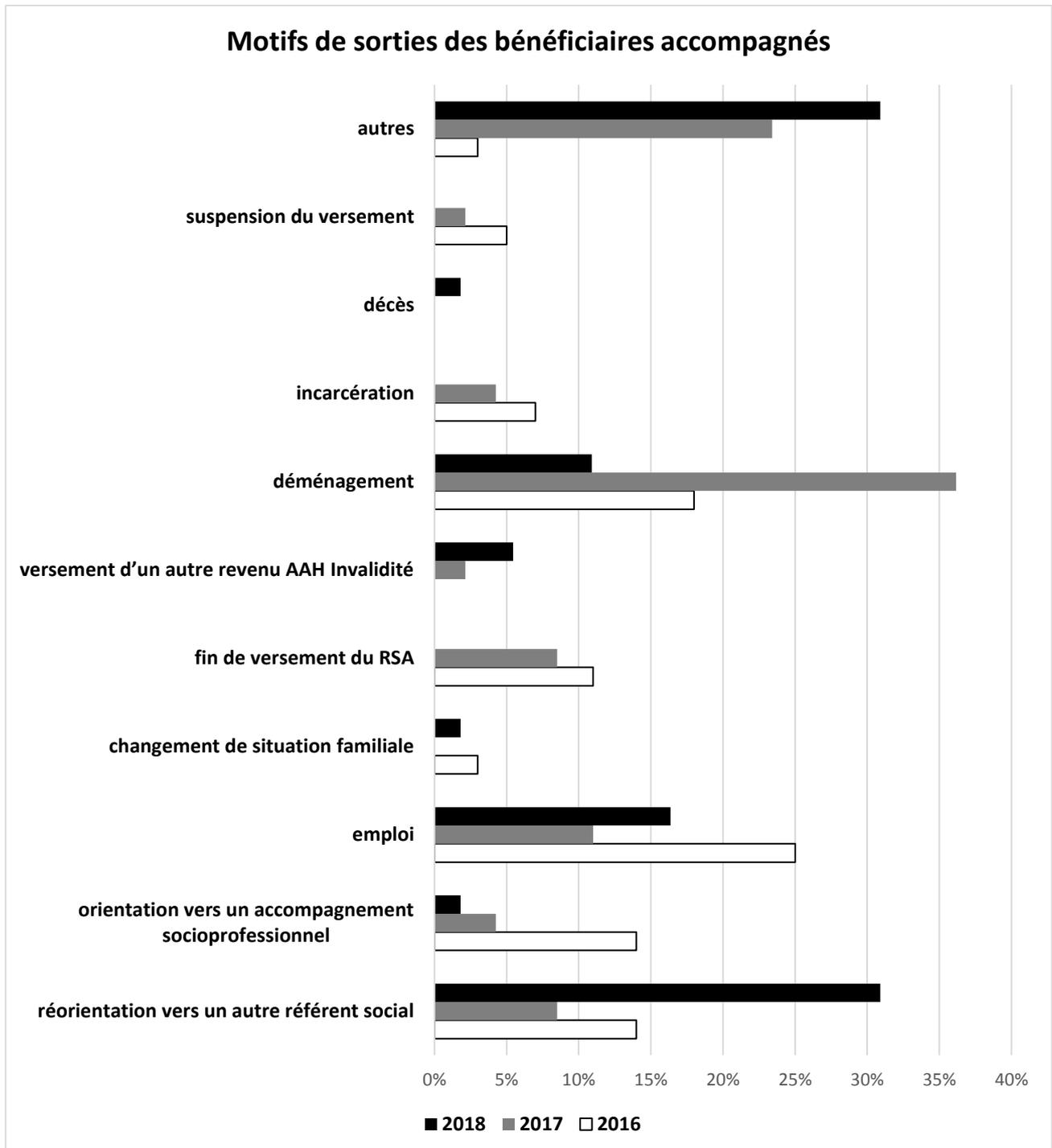
Ce mode de fonctionnement tient à nos missions spécifiques (contractualisation et renouvellement du contrat

d'engagement, élaboration et accompagnement du projet personnalisé), mais aussi au public habituellement reçu, que nous accompagnons. Ce mode de fonctionnement est nécessaire et incontournable pour travailler individuellement chaque projet, en toute confidentialité.

Toutefois, nous essayons d'ouvrir ce mode de fonctionnement à des ateliers en petits groupes, au travers d'actions de valorisation. Il s'agit d'ateliers de cuisine, de santé ou liés au sport. Un des buts visés à travers ces ateliers est de permettre aux bénéficiaires participants d'entrer dans un rapport d'échanges renouvelé, débarrassé des impératifs administratifs du dispositif, afin de se présenter différemment aux autres (référénts et autres bénéficiaires), en valorisant ses capacités personnelles ou singulières et mettre en lumière (ou faire émerger) ses qualités propres et ses potentiels. Pour les référénts comme pour les bénéficiaires, c'est un temps différent où une relation plus informelle mais aussi plus spontanée va pouvoir se nouer. Cela va permettre de relever chez chacun aussi bien les freins que les atouts. C'est aussi une autre approche pour tenter de trouver les leviers d'action qui n'auraient pas pu être identifiés dans le cadre des accompagnements en face à face.

Nous constatons aussi cette année une augmentation des visites à domicile, certes faible, mais existante. Ce qui est marginal dans notre pratique d'accompagnement habituel mais qui s'est avéré être une nécessité pour pouvoir accompagner certains accès en logement. Il nous est en effet arrivé de garder la personne en accompagnement, le temps pour elle de se stabiliser dans son logement, de façon progressive, en l'aidant dans les toutes premières démarches administratives liées à l'accès (mise en place de l'APL, ouvertures des compteurs...). De plus, une réorientation vers un nouveau référént dès l'entrée en logement était parfois vécue violemment par certaines personnes, notamment lorsqu'elles étaient accompagnées depuis des années par notre structure. Un relais plus en douceur était alors nécessaire dans l'objectif de faciliter le passage de relais.

Enfin, ceci n'est pas répertorié dans le tableau mais **nous tentons, en fonction de notre agenda et de nos disponibilités, d'avoir des moments de présence « posés » à l'accueil. Cette méthode nous permet de rencontrer de manière informelle les personnes dans « notre portefeuille » qui viennent récupérer leur courrier. Ainsi, cela permet d'avoir « une veille sociale » et/ou de nouer le lien différemment avec la personne, de façon, plus spontanée et plus libre. Nous observons une forme de facilitation de l'échange au profit du projet de la personne.**



	2016	2017	2018
réorientation vers un autre référent social	14%	9%	31%
orientation vers un accompagnement socioprofessionnel	14%	4%	2%
emploi	25%	11%	16%
changement de situation familiale	3%	0%	2%
fin de versement du RSA	11%	9%	0%
versement d'un autre revenu AAH Invalidité	0%	2%	5%
déménagement	18%	36%	11%
incarcération	7%	4%	0%
décès	0%	0%	2%
suspension du versement	5%	2%	0%
autres	3%	23%	31%
	100%	100%	100%

Parmi les sorties d'accompagnement enregistrées en 2018, **les motifs les plus courants et significatifs** sont, dans l'ordre décroissant d'importance :

- **L'accès à un logement / hébergement** (1 sortie sur 2), répertoriées pour cause de « réorientation vers un autre référent social ». Nous devons en effet dans ces cas-là, passer le relais vers le secteur (ou un autre référent) lorsqu'une personne accède à son logement ou à un hébergement type CHRS ;
- **L'abandon** (+- 1 sortie sur 3),
- **L'emploi**, pour près d'un quart des sorties et le plus souvent par « effet Prime Activité et sortie du Périmètre des Droits et des Devoirs ». En effet, les sorties pour emploi sont, à 95 %, assorties d'ouverture de droit à la Prime d'activité. On note également que les situations restent très fluctuantes en termes d'emploi.

Cette classification/ordre d'importance dans le motif des sorties d'accompagnement, paraît assez représentative des profils des personnes accompagnées et de leurs difficultés, sur lesquelles nous tentons d'influer : situations de précarité aggravée par cumul de problématiques variées, fluctuation accélérée des situations (dans les revenus, les droits, etc.), mouvance – nomadisme géographique ou de parcours (choisie ou subie) du fait de situations complexes (ou pas). Quelques personnes arrivent aussi parfois à Antenne « en bout de course » après être passées par différentes structures d'accompagnement et différents référents. D'où des difficultés renouvelées pour arriver à les mobiliser ou simplement à les « accrocher » dans un suivi, du fait de difficultés souvent cumulées. On comprend mieux ainsi qu'il y ait parfois deux, voire plus de motifs de sortie (emploi et logement par exemple ou AAH et logement, ou encore déménagement - abandon).

4. Points remarquables de l'année

Une évolution du public qui se confirme :

Le nombre de personnes ayant un parcours justice a tendance à baisser cette année, à l'instar des exercices précédents, tandis que le nombre des personnes issues de la demande d'asile tend sensiblement à augmenter. Cela entraîne un réajustement de nos pratiques en abordant différemment la question de l'autonomie et des démarches dans l'aide qui peut être apportée à la compréhension et à la mise en relation avec le système administratif français, entre autre. La barrière de la langue est une des grandes difficultés pour mener à bien nos interventions et la mise en route de l'accompagnement s'en trouve fortement impacté (connaissance de l'histoire de la personne, formulation et compréhension des différentes demandes et des besoins).

De plus, souvent des traducteurs s'invitent aux entretiens dans l'intention d'aider aux échanges mais cela est délicat à gérer (multiples tiers traducteurs dans une même situation, fiabilité des traductions, liens et enjeux non connus entre le traducteur et la personne, ce qui peut causer l'effet inverse voire bloquer le partage et le traitement des informations). L'idéal serait d'avoir un service de traducteurs agréés ponctuellement mobilisables mais qui a un coût financier non envisageable pour l'instant.

Un impact plus important de la dématérialisation des échanges dans l'accompagnement social :

La généralisation des démarches en lignes (comptes individuels, télé-déclarations diverses, nécessité d'une adresse mail) se systématisent et deviennent même un incontournable (ex : inscription Pôle Emploi, démarches en Préfecture ou à l'OFPPA, etc.). Pour des personnes qui ont du mal à garder un seul et même numéro de téléphone ou simplement à en avoir un ; pour qui l'internet n'est pas toujours connu ou accessible, la fracture numérique est bien présente. Nous tentons de pallier à cette difficulté en les aidant dans les démarches dématérialisées mais nous notons une importante résistance à ce changement radical pour des personnes en manque d'autonomie. Nous les invitons aussi à solliciter une assistance technique en Agence locale, directement sur place, si besoin.

Un nombre d'allocataires du RSA accompagnés en diminution :

L'accompagnement social RSA démarre à Antenne avec l'ouverture d'une domiciliation postale qui est étudiée à l'issue de la tenue régulière de permanences. Nous avons ainsi déjà tenu 25 permanences cette année lors desquelles 121 personnes étaient attendues. Or, seulement 71 se sont réellement présentées (58 %) et si parmi ces personnes, 90 % d'entre elles obtiennent une ouverture de domiciliation, il n'y a pas forcément de suivi social RSA effectif qui s'engage derrière, du fait des personnes ou de l'évolution de leur situation. Ce qui fait qu'au final, moins d'un quart du public en demande au départ se trouve effectivement accompagné par notre service RSA, avec un contrat d'engagement validé. Nous dégageons donc des moyens pour bien accueillir les demandes et les personnes, prenons le temps pour informer et donner une réponse dans des délais relativement courts malgré la petite taille de notre service pour un résultat, en bout de course, somme toute mitigé. Cette année nous avons relayé nos disponibilités en place d'accompagnement auprès de nos partenaires (PAS, CCAS, RSAvenir, Entr'Aide Le Relais, CT RSA, etc.) sans parvenir à la mobilisation escomptée. En fait, nous avons constaté les mêmes difficultés avec nos partenaires habituels.

Un phénomène de décrochage et d'abandon de parcours qui reste important :

La part importante de personnes qui ont « décroché » de leur suivi se maintient d'année en année (30 % en 2018). Le profil du public accompagné : en ruptures à différents plans (parcours familial, professionnel, locatif, médical, etc.), souvent inscrits dans une précarité et/ou une mobilité renouvelées, sont autant d'explications possibles à ce phénomène. C'est pourquoi nous tentons d'accentuer et de diversifier les différents moments de rencontres (« veille sociale » en temps d'accueil, ateliers de valorisation, etc.). En effet, nous observons que ces différents modes permettent de parfois raccrocher avec les personnes pour qui l'accompagnement en individuel, entre 4 murs, est plus difficile à gérer ou à respecter. Il serait bien de maintenir cet axe de progrès possible, mais cela nous paraît compliqué à tenir en regard d'un cahier des charges pesant.

En conclusion, l'année 2018 reste très encourageante, surtout au vu des résultats logement/hébergement enregistrés et pour ce qui a été de la remobilisation vers l'emploi. Néanmoins, dans l'idée de développer une meilleure offre de services, nous envisageons d'accentuer notre partenariat, en général, et avec les logeurs, en particulier, compte tenu de la démultiplication des structures et de l'évolution des dispositifs à l'œuvre. Nous veillerons également à porter nos efforts sur la mise en lien avec le conseiller emploi d'Antenne pour coordonner davantage nos actions respectives entre le versant social et professionnel.

III. L'ATELIER PASSERELLE INFORM'ACTION

Membres de l'équipe en 2018 :

Référents :

- Véronique DE SA ROSAS
- Aurélie BRENTCHENEFF jusqu'au 30/04/18
- Damien GUENAUULT depuis le 09/04/18

Agent administratif :

- Samantha KLEINHANS

Agent d'entretien :

- Tamaz AIDOEV jusqu'au 08/02/2018
- Nassira MEHDI à partir du 09/02/2018

A. Présentation et analyse de l'activité en 2018

1. Bilan global de l'opération

L'accueil des participants et le volet administratif lié à l'opération

Nous accordons une grande importance au rôle de l'accueil au sein de notre service Passerelle. Une secrétaire polyvalente assure celui-ci, et s'occupe également de la gestion administrative de Passerelle à travers différentes fonctions et activités :

- Faire émerger les premiers éléments du diagnostic de la situation lors d'un premier accueil à travers un questionnaire FSE qu'elle fera remplir par les personnes accompagnées.
- Faire le lien en interne avec le S.A.S R.S.A, et le Bureau d'Accueil qui orientent les bénéficiaires dès lors qu'ils relèvent d'une demande pour un retour à l'emploi en sorte qu'ils puissent suivre l'accompagnement collectif et/ou individuel.
- Faire le lien en externe avec les différents prescripteurs (le S.P.I.P, Pole emploi, le Conseil Départemental du Bas-Rhin) qui orientent le plus souvent vers l'accompagnement collectif.
- Être en charge de la gestion administrative des dossiers des participants de l'accompagnement emploi ainsi que leur mise en conformité au regard des attendus du FSE (fond social européen) et du département du Bas-Rhin qui cofinancent ce dispositif.
- Présenter l'association, ses différents pôles et services, ainsi que l'offre de services de l'Atelier PASSERELLE, à savoir :
 - Les Ateliers collectifs
 - L'Accompagnement individuel renforcé vers l'emploi

A l'issue de l'entretien d'accueil, l'assistante réalise un premier diagnostic ainsi qu'un dossier administratif qu'elle transmettra aux référents emploi. En présentant la structure à ce moment, elle permet à chaque personne accompagnée de se situer dans la palette des services d'Antenne, de prendre conscience de l'accompagnement proposé et des résultats qui peuvent en découler.

Le volet accompagnement individuel de l'opération :

Après avoir effectué un premier entretien d'accueil auprès de la secrétaire administrative, la personne pourra valider son choix de suivre un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi. Elle saura de quoi il en retourne, et se dirigera vers son référent emploi en ayant déjà une première connaissance de l'offre de services.

Le référent emploi mesure l'écart entre la demande, les besoins et les attentes des bénéficiaires, et les confronte aux réalités du marché du travail. Il programme un accompagnement adapté, au regard de la réalisation d'un éventuel projet professionnel. Le conseiller en insertion conduit les bénéficiaires à une insertion professionnelle pérenne. Ses fonctions s'expriment par un accompagnement renforcé en permettant aux personnes de s'approprier de nouvelles ressources, et de nouveaux réflexes amenant à un positionnement changé et durable. Il fait appel à des techniques d'accompagnements telles que l'ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel).

Le référent propose des entretiens de suivi au cours desquels un plan d'accompagnement personnalisé sera travaillé. Il adapte son accompagnement, et construit une logique de progression où chaque étape est capitalisée, valorisée en construisant notamment un projet professionnel réaliste tenant compte des opportunités du marché, et en assurant son soutien à la personne accompagnée. Il détermine la régularité des entretiens des suivis en fonction des attentes et des motivations et peut, si les bénéficiaires le souhaitent, diriger ces derniers vers un accompagnement collectif. Il s'occupe essentiellement des bénéficiaires qui se trouvent être au plus proche de l'emploi.

Mode de recrutement des participants

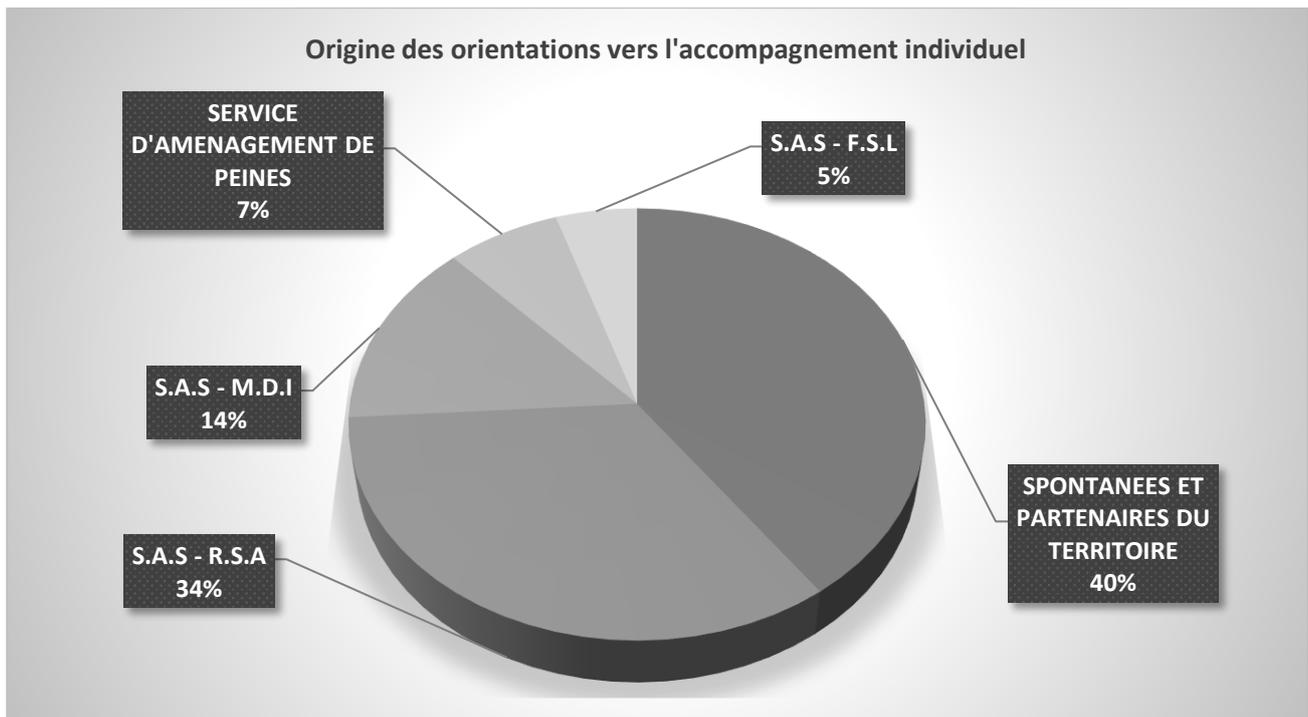
En interne : les services R.S.A., C.H.R.S. Antenne Meinau/Aménagement de peines et M.D.I. qui orientent les bénéficiaires dès lors qu'ils relèvent une demande ou un problème d'accès à l'emploi. Ces orientations sont prises en charge par la secrétaire administrative afin de collecter les éléments d'éligibilité des participants qui vont permettre la constitution d'un dossier administratif.

Les orientations spontanées : concernent les personnes qui se présentent dans les locaux affectés à l'opération, au 7, rue Déserte ou au service Accueil/R.S.A. de l'association situé dans les locaux du 9, rue Déserte.

Enfin, le troisième et dernier mode de recrutement s'effectue par les orientations des partenaires extérieurs et le S.P.I.P. du Bas-Rhin.

Les orientations vers l'accompagnement individuel

Le travail engagé en interne sur l'offre de service et la multiplication des échanges entre les services d'ANTENNE ont permis une augmentation de nombre de personnes orientées en 2018. Ces échanges ont également permis de considérer communément nos pratiques professionnelles afin d'appréhender, d'accompagner et d'orienter au mieux les bénéficiaires. Nous constatons que le nombre de personnes orientées en interne représente près de 60 % du total des orientations vers l'accompagnement renforcé. Le bénéficiaire se trouve être au centre d'une offre de services et sa prise en charge s'en trouve améliorée.



Le bouche à oreille a permis à de nombreuses personnes de se présenter spontanément à l'accueil du service emploi Passerelle. Il s'agissait bien souvent de personnes ne connaissant pas l'association et ses services. A relever aussi qu'elles sont parmi nos accompagnements renforcés, souvent les plus instables sur la durée et en terme d'engagement. Elles deviennent injoignables du jour au lendemain et peuvent disparaître des circuits durant des mois et réapparaître pour reprendre un rendez-vous. Il est difficile, dans ces conditions, de mettre en pratique un projet élaboré.

Le volet accompagnement 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 huit à dix personnes maximum. Le partage des connaissances et des ressources de chacun y est encouragé. Les objectifs sont le travail à la levée des freins sociaux ainsi que les savoir-être à visée professionnelle. L'accompagnement collectif prend sa source dans une démarche éducative et humaniste. Les thèmes abordés lors des sessions collectives sont des supports au travail sur les habiletés sociales de chacun des participants.

Mode de recrutement des participants en collectif

Le mode de recrutement des participants s'opère via un planning mensuel qui est transmis aux différents services de l'association Antenne, puis envoyé via une mailing-list aux partenaires, et enfin mis en ligne sur le site <http://asso-antenne.fr/> où est également téléchargeable une fiche d'orientation. Les référents souhaitant inscrire une personne dans le parcours collectif envoie la feuille d'orientation ainsi que les documents nécessaires à la constitution du dossier administratif. La personne est destinataire d'un courrier pour lui rappeler son inscription effective et un rappel de la date de début des ateliers.

Suivi de l'opération en temps réel

Afin de collecter en temps réel 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). Il rassemble 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.

Les indicateurs concernant les personnes accompagnées sont également saisis en ligne sur la plateforme internet 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 2018 :

- **109 personnes ont bénéficié des services de l'Atelier Passerelle Inform'Action – Accompagnement Collectif et Individuel Renforcé vers l'Emploi en 2018.**
- **201 ateliers programmés**
- **36 participants ont bénéficié de l'accompagnement collectif**
- **73 participants ont bénéficié d'un accompagnement individuel**

Pour l'accompagnement individuel :

Les phases de l'accompagnement individuel et l'élaboration du plan

Le référent emploi met en exergue à travers plusieurs entretiens, différents outils que les bénéficiaires peuvent actionner afin de les rendre autonomes ou tout du moins d'améliorer leur autonomie. Si les conditions s'y prêtent, le conseiller en insertion met en place un process permettant à la personne de retrouver petit à petit une indépendance dans ses démarches de recherche d'emploi.

- **Une première phase d'interrogation** permet aux personnes isolées d'identifier les référents et/ou les organismes qui peuvent les aider dans les démarches. Le conseiller vérifie si les bénéficiaires activent suffisamment les réseaux utiles qu'ils soient personnels, professionnels, et/ou extra professionnels. Le conseiller est au fait des rencontres organisées, comme les *cafés contacts de l'emploi* et renseigne ses suivis sur les dates et les informations qui peuvent lui être utiles. Il renseigne sur une utilisation intelligente des réseaux sociaux qui sont au demeurant, d'excellents lieux de rencontres dématérialisés entre l'offre et la demande. Cette phase permet aux personnes accompagnées d'avoir une vue d'ensemble, d'activer et d'entretenir un réseau permanent.
- **Une phase d'enquête** permet par la suite d'explorer des pistes pouvant fournir des propositions d'emploi et ainsi permettre de candidater, en utilisant les outils dématérialisés et notamment ceux de Pôle Emploi tels que l'emploi store.
- **Une phase de création** donne lieu à la préparation des outils et à la mobilisation des techniques de recherche d'emploi. Le référent emploi travaille en collaboration avec les bénéficiaires sur la réalisation du CV, des lettres de motivation, et enfin préparera les personnes aux entretiens de recrutement à venir.
- **Une dernière phase de réalisation et d'exécution** vérifie si les bénéficiaires adoptent les méthodes et les pratiques qui permettent d'être plus efficaces dans leur recherche d'emploi.

Un plan d'action est alors formulé afin de bien structurer les démarches. Le bénéficiaire est capable de répondre aux offres, d'envoyer des candidatures spontanées, de contacter ses réseaux, d'effectuer ses propres suivis de candidatures, de relancer les entreprises, et réaliser un bilan de ses démarches tout en évaluant les résultats de ses actions. Il gagne en autonomie et augmente ses chances de retravailler.

Les objectifs de l'accompagnement individuel renforcé vers l'emploi

L'objectif premier est de réduire l'écart entre les attentes des entreprises classiques et la réalisation du projet professionnel des bénéficiaires.

A travers son travail, le conseiller aide à :

- Identifier les compétences professionnelles
- Définir un projet professionnel
- Repérer les secteurs d'activité en adéquation avec ce dernier
- Analyser la faisabilité du projet professionnel
- Déterminer une stratégie professionnelle

Il s'agit donc à travers différentes phases, et à l'aide d'outils pédagogiques, de faire comprendre comment s'articule toute démarche qu'elle traite de la santé, du logement et bien sûr de l'emploi. Si besoin est, les ateliers collectifs peuvent être proposés en complément de l'accompagnement individuel. Ils permettent aux personnes qui le souhaitent, de suivre un programme traitant des problèmes périphériques, et d'y consacrer un temps plus important. Les accompagnements collectifs et individuels sont complémentaires. Nous avons pour objectif de redonner une autonomie et une dignité à toutes les personnes qui s'inscrivent dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle.

Pour l'accompagnement collectif :

Avec un programme pédagogique réactualisé en 2016 et adapté aux nouvelles difficultés repérées auprès du public, l'accompagnement collectif, d'une durée d'un mois, vise la remobilisation d'un public éloigné de l'emploi et/ou présentant des difficultés sociales importantes. Une session par jour durant un mois permet de construire un parcours solide et remobilisant pour des personnes qui ne sont pas/plus toujours habituées à la régularité. De plus, le travail en commun et l'entraide entre les participants sont la clé d'un parcours réussi et enrichissant pour tous. Les habiletés sociales sont tout particulièrement retravaillées au cours de ces ateliers collectifs. Nécessaires à la vie en société, elles ne sont pas toujours maîtrisées et cela nuit aux personnes concernées. Peu de personnes participant aux ateliers collectifs sont conscientes de l'impact des habiletés sociales dans la vie professionnelle. Ces dernières sont donc évoquées à chaque fois que le sujet s'y prête.

Une première rencontre, en individuel avec la formatrice, pendant les sessions permet d'acter la mise en place d'un accompagnement lié à la recherche active d'emploi ou de formation, voire de travailler à la résolution de problèmes plus sociaux. Par ailleurs, en dehors des sessions collectives ou à la fin des ateliers, 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, ...). A l'occasion, et si la personne est bénéficiaire du RSA, un contrat d'engagement court peut être signé avant l'éventuelle réorientation vers des services plus spécialisés.

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
- Un diagnostic sur les problématiques sociales si besoin et une réorientation vers des services plus spécialisés, si besoin est (santé, addictions, juridique, ...)

Proposer un espace et un temps au cours duquel les représentations et habitudes liées au travail pourront être questionnées et revisitées. 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 ou sociale, les conseillers emploi du Département et les Conseillers d'Insertion et de Probation du S.P.I.P. du Bas-Rhin pour l'essentiel.

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 19 séances collectives en moyenne par mois, d'une demi-journée chacune (3 heures le matin ou l'après-midi) 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 ainsi que de travailleurs sociaux de l'association en charge du R.S.A. sur des thématiques telles que le logement et les démarches administratives

Les formateurs / référents :

L'équipe pédagogique est constituée de 2 Conseillers Emploi Formation Insertion expérimentés dans l'accompagnement de publics en difficulté d'insertion.

Calendrier de l'action :

L'Atelier Passerelle s'est déroulé du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018. 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 2018. De janvier à décembre, 200 séances ont été programmées. 14 thématiques différentes ont été abordées durant cette période. La participation aux ateliers collectifs est d'une durée mensuelle.

Lorsque cela s'avère nécessaire et en accord avec les personnes, un accompagnement individuel est mis en place après la période en collectif, voire un accompagnement dans le cadre de la signature d'un contrat d'engagement RSA.

S'agissant de l'accompagnement individuel, la durée est fixée en concertation entre le bénéficiaire, son référent emploi et le référent initial de la personne qui peut lui aussi formuler une préconisation au moment de l'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, ainsi que du niveau de compréhension de la langue.

3. Analyse des difficultés rencontrées par les participants

Pour l'accompagnement collectif :

Au sein du dispositif Passerelle en collectif sont accueillies des personnes vulnérables du fait de leurs conditions de vie précaire, de leurs faibles ressources, de leur état de santé, ou de leurs difficultés à accéder à un emploi ou une formation. Elles présentent une carence en autonomie qui se caractérise par un manque d'habileté ponctuel ou définitif, pour comprendre, choisir et mobiliser les ressources nécessaires à un mieux vivre. Une majorité se trouve dans une spirale d'échecs et n'en a pas conscience. Des personnes placées sous main de justice sont également accueillies dans le cadre d'une convention avec le S.P.I.P. du Bas-Rhin.

Le public présent en ateliers collectifs, est un public présentant un cumul de problématiques plus accentué depuis 2017. Les carences et défaillances éducatives ont pour conséquence, chez certaines personnes accompagnées, de ne pas être à même de comprendre ce que l'on attend d'elles et d'ignorer tout simplement l'engagement, à court ou moyen terme. S'investir sérieusement dans un parcours d'insertion –ou tout autre parcours-, être à l'heure, respecter la parole donnée, sont autant de difficultés supplémentaires à travailler avec un public qui n'est pas toujours conscient des enjeux. Le manque de discipline, dans le sens de règles de conduite que l'on s'applique à soi-même, est flagrant.

Compte tenu de ces difficultés supplémentaires, le parcours professionnel de ces personnes est jalonné de périodes d'inactivité ponctuées de contrats courts et parfois de formations qualifiantes interrompues avant leur terme. Aucune progression en compétences n'est parfois constatée et le travail est vu uniquement sous l'angle de la contrainte et rarement comme une opportunité d'améliorer l'ordinaire, voire de rompre avec une vie très précaire. Peu de personnes envisagent l'activité salariée ou l'entrepreneuriat comme un marche-pied vers une consolidation des conditions de vie ou tout du moins un changement d'horizon. Et bien que le marché de l'emploi offre de meilleures perspectives depuis plusieurs mois, certains ne se sont pas saisis de cette opportunité.

Les savoir-être minimum sont bien souvent absents. Le passage au sein des ateliers est alors une opportunité de rappeler les fondamentaux en la matière. Ces derniers sont essentiels pour vivre en société et une insertion professionnelle durable. En effet, décrocher un poste est certes une réussite lorsqu'on est éloigné de l'emploi, mais transformer l'essai est, pour certaines personnes pourtant qualifiées, impossible en raison de leur manque d'habiletés sociales de base (écouter, remercier, par exemple) et avancée (s'excuser, donner et suivre des instructions, par exemple). L'incapacité, dans certains cas, de l'affirmation de soi (savoir faire une demande, savoir résoudre un problème, par exemple) est également un motif de non pérennisation d'un emploi.

Concernant les savoirs de base, il apparaît que ceux-ci font défaut dans la majorité des cas. Cela est bien entendu corrélé au faible niveau d'études des personnes accueillies. Le manque de culture générale est à déplorer et la non maîtrise des savoirs numériques devient handicapante.

Nous avons également constaté, et c'est une nouveauté, l'accroissement de l'illettrisme chez les moins de 35 ans. Il n'est plus rare de rencontrer des personnes qui écrivent seulement en majuscules ou qui sont tout simplement incapables d'écrire une phrase. Il s'agit majoritairement d'hommes, décrocheurs scolaires.

Toutefois, ce qui est le plus marquant cette année, c'est le peu de motivation dont auront fait preuve certaines personnes. Il aura fallu user de beaucoup de bienveillance et de fermeté pour trouver comment susciter l'intérêt et le désir de changement.

Parmi les personnes accueillies cette année, une proportion assez importante présentait des signes de dépression, ce qui peut, en partie, expliquer le manque de motivation. Agées de 35 ans et plus, ces dernières ont souvent le même profil : isolées, endettées, présentant des problèmes de santé physique consécutifs à l'exercice de métiers dit pénibles ou à une longue consommation de produits addictifs. Après la phase collective, il est impératif que ces personnes continuent de venir en suivi individuel. La confiance se gagne difficilement avec ces personnes et seul un accompagnement au long cours peut être positif pour elles.

Le profil type du bénéficiaire accueilli en 2018 est donc un homme de 40 ans, célibataire et parent d'enfants dont il ne partage pas la 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 petite minorité, présente des signes de radicalisation religieuse. La part du public placé sous main de justice avoisine les 72 % au moment de l'entrée dans le dispositif en 2018.

L'illectronisme est décelé en collectif et en individuel. L'exemple le plus frappant est le nombre de personnes qui sont incapables de rester inscrites à Pôle Emploi. En effet, chaque mois, il est nécessaire de renouveler son inscription en tant que demandeur d'emploi et ce rendez-vous mensuel n'est toujours pas intégré par de nombreuses personnes. Pour rester inscrites, elles peuvent se rendre dans une agence de Pôle Emploi, ou utiliser l'application préalablement installée sur leur mobile, ou s'actualiser via le site Internet. Et pourtant, malgré toutes ces possibilités, chaque mois des personnes accompagnées par nos services viennent nous solliciter car elles ne sont plus inscrites à Pôle Emploi. Il est donc nécessaire de former toutes ces personnes à l'utilisation d'Internet mais également à l'usage de leur mobile et des applications dont elles ont un usage courant.

Au-delà du sujet de l'illectronisme, nous constatons, avec l'actualisation à Pôle Emploi, l'étendue du manque d'autonomie pour les uns et le désintérêt pour les autres. Il faut toutefois souligner que la complexification des démarches administratives en France ne fait qu'aggraver des situations sans que les personnes n'y puissent rien. Les femmes sont moins touchées par ce phénomène et elles ont bien souvent en charge le maintien administratif des droits de toute la famille.

Pour l'accompagnement individuel :

Pour ce qui concerne l'accompagnement en individuel, les femmes sont plus présentes, les personnes migrantes ou issues de la demande d'asile également. Le français courant est moins maîtrisé car il s'agit de personnes dont ce n'est pas la langue maternelle. Certaines personnes présentent des difficultés d'ordre administratif qu'elles doivent résoudre en même temps qu'elles sont à la recherche d'un emploi. Pour ces personnes, les enjeux sont de taille. Certaines viennent de très loin géographiquement, et les défis à relever sont innombrables. Pourtant, nombre d'entre elles font preuve de beaucoup de courage et d'assiduité. Un nombre assez conséquent d'entretiens se déroulent en anglais, ce qui est un phénomène récent au sein du service d'accompagnement emploi Passerelle.

La politique du tout numérique a pour effet d'augmenter la fracture et l'isolement de certaines populations déjà fragilisées et a également modifié les contenus abordés en accompagnement individuel et collectif. Le référent emploi, s'il veut obtenir des progrès de la part des personnes qu'il accompagne, doit consacrer du temps à leur apprendre l'utilisation des plateformes numériques. Sans ces savoirs aujourd'hui nécessaires, un demandeur d'emploi aura beaucoup de difficultés à accéder à l'information concernant ses démarches de recherche d'emploi.

Les principaux freins identifiés dans le cadre des accompagnements

Le faible niveau d'étude et illettrisme :

Nous constatons parmi nos bénéficiaires s'inscrivant dans un chômage d'extrême longue durée (supérieur à 24 mois), que grand nombre d'entre eux souffrent à différents degrés, d'illettrisme et/ou « d'innumérisme », repérés après plusieurs entretiens.

- 15 % ont un niveau inférieur au secondaire
- 60 % ont un niveau 1^{er} cycle du secondaire
- 16 % ont un niveau baccalauréat
- 9 % ont accédé aux études supérieures

Si la corrélation avec leur niveau d'études relève d'une analyse prématurée, car difficile à isoler, il n'en demeure pas moins que ces mêmes personnes ont interrompu leur parcours scolaire au plus tard avant la fin du secondaire. Sur la totalité des bénéficiaires du RSA accompagnés en individuel, près de 26 % d'entre eux ont un niveau V, V bis. Ils seraient sortis du système scolaire avant de finir le premier cycle du secondaire. (6eme à 4eme ou formation préprofessionnelle de 1 an), et cela sans même avoir eu accès à la formation diplômante, voire qualifiante. Quant aux réfugiés d'origine subsaharienne, suivis par Antenne en accompagnement individuel, près de la moitié déclare n'avoir pas eu ou peu accès à la scolarité (5 ans et moins) avant leur arrivée en France.

L'analphabetisme, l'illettrisme, et de fait, un manque de la maîtrise du français dans sa globalité, sont des freins périphériques qu'il nous faut considérer afin de travailler par la suite sur leur insertion professionnelle.

« L'illectronisme » :

L'illectronisme correspond à un manque de connaissances-clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques et numériques. Aussi, comment répondre à une offre d'emploi, lorsqu'une simple recherche sur internet devient une épreuve ? Les personnes qui suivent notre accompagnement n'ont souvent pas, ou peu d'accès à internet. Lorsqu'elles possèdent un smartphone, elles n'ont qu'un forfait restreint leur permettant de naviguer que faiblement sur les réseaux sociaux.

Nous repèrerons alors une première fracture numérique. Il s'agit des bénéficiaires qui peuvent éventuellement posséder un smartphone, mais n'auraient qu'une connaissance limitée de l'outil informatique dans sa globalité, n'ayant d'ailleurs pas d'ordinateur.

Avant même d'aborder d'éventuelles notions de réputation numérique, il faut dire que certains n'ont qu'une connaissance approximative des réseaux sociaux et se limitent dans leurs démarches à un accès somme toute « récréatif ». Ils pensent maîtriser l'outil informatique. Le manque d'autonomie se fait alors ressentir dans leurs démarches de recherche d'emploi. Il nous faut alors prendre le temps de leur expliquer les différentes applications susceptibles de les aider pour retrouver un emploi. De même, ils sont en incapacité de rédiger une lettre de motivation et/ou de réaliser un CV. Nous passons alors plusieurs heures d'entretien à appréhender avec eux l'usage de logiciels informatiques et d'accès à des sites tels que pôle emploi. Ils pensaient savoir, amalgamant ainsi une utilisation sommaire et récréative du net, avec ce qu'il est nécessaire de savoir pour effectuer une recherche d'emploi.

Il n'y a pas de classe d'âge prédisposée à cette fracture. Nous n'avons du moins pas le recul suffisant pour déterminer s'il s'agit d'un phénomène sociétal, culturel ou générationnel. Il touche de fait majoritairement le public le plus éloigné de l'emploi.

Des situations administratives difficiles :

Au-delà des problèmes de compréhension de la langue, d'alphabétisation et d'illettrisme, les personnes fragilisées se trouvent être dans des situations administratives qui ne facilitent pas leur accès à l'emploi. En effet, l'accès à « l'emploi durable » s'avère être compliqué lorsque celles-ci se voient délivrer des titres de séjour provisoire ne dépassant pas les 4 mois.

Certains bénéficiaires reçoivent durant leur parcours, un récépissé de demande de titre de séjour leur permettant somme toute de circuler et de rester sur le territoire. Cela dit, la courte durée de ce dernier qui arrive parfois à terme avant même que leur soit accordé un rendez-vous auprès des autorités compétentes, rend caduque toutes motivations à effectuer les démarches relatives à l'emploi. Les autorités compétentes réévaluent la situation des demandeurs et décident de « reconduire » ou non leurs droits avec un nouveau titre de séjour provisoire. Dans ce cas, envisager une insertion professionnelle ne peut se faire qu'en parallèle. Nous tentons de lever les freins périphériques et linguistiques, en introduisant des notions premières concernant le marché du travail et d'initier des techniques de recherche d'emploi.

Nous sommes tributaires des décisions prises par la préfecture concernant leur situation, en espérant qu'ils puissent se régulariser et que le travail réalisé en amont porte ses fruits.

Ces freins administratifs face auxquels nous sommes souvent impuissants, nous incitent à cibler notre accompagnement d'une part sur la nécessité qu'ils auront de comprendre le marché du travail en France, et d'autre part sur un accès à l'apprentissage de la langue française renforcée afin de faciliter leur insertion professionnelle lorsque leur situation au regard de la loi progressera. Concernant l'accompagnement individuel, il s'agit de réaliser un travail « à retardement », ayant toutefois vu certaines personnes retrouver un emploi ou une formation assez rapidement après avoir fréquenté l'équipe emploi.

A noter, si certaines personnes se sont trouvées éloignées de l'emploi, au pied du mur préfectoral, elles n'en auraient pas plus été en capacité immédiate de travailler, au regard d'une maîtrise de la langue française trop faible... C'est l'histoire du serpent qui se mord la queue. Ce fut difficile de savoir par quel bout commencer leur insertion.

Les freins linguistiques :

Si certains migrants ont su montrer une réelle motivation et ont pu surprendre par leur compréhension du processus d'intégration et d'insertion, il n'en demeure pas moins difficile de travailler sur leur projet professionnel. Les échanges sont compliqués. La compréhension réciproque de chacune des parties engagées dans les entretiens s'est faite encore parfois de façon approximative par manque de vocabulaire commun. Malgré plusieurs entretiens successifs, une meilleure connaissance communément faite de l'un et l'autre et les différences de codes et de significations atténuées, l'accompagnement est resté un exercice éreintant pour la personne et son accompagnateur emploi. C'est la non-maitrise du français et l'incapacité à se faire comprendre qui a rendu le travail exténuant.

Rappelons que nous sommes censés accompagner et permettre à chaque bénéficiaire de trouver et conserver un emploi, de progresser au travail et de s'adapter au changement tout au long de sa vie professionnelle. Si la langue française reste peu maîtrisée, il sera difficile, voire impossible d'envisager une insertion à long terme. Il s'agit donc d'effectuer un travail de longue haleine qu'il faudra faire accepter à certains qui s'inscrivent dans une demande de travail immédiat.

C'est pourquoi ces personnes, en majorité accompagnées par le service MDI, participent également à des cours de FLE organisés par notre association et notre équipe de bénévoles en charge de ces apprentissages.

Un manque d'assiduité et un cumul d'entretiens non-honorés :

S'il est difficile de comptabiliser le nombre exact d'entretiens qui n'auront pas été honorés par nos bénéficiaires, il n'en est pas plus aisé de saisir les raisons exactes de ce manque d'assiduité dans les démarches de recherche d'emploi.

Lorsqu'une personne intègre notre dispositif, elle contractualise un accompagnement. Elle le fait en signant à la fin de chaque entretien une attestation sur laquelle sont inscrites, par le référent emploi, les actions menées et futures. Cela engage à la fois le conseiller en insertion et l'accompagné à effectuer les démarches afin de réussir l'insertion professionnelle. Les raisons de cette formalité sont doubles :

- D'une part, elle permet de nous situer dans le temps, et de programmer un accompagnement adéquat.
- D'autre part, cela permet de responsabiliser la personne accompagnée et d'inscrire celle-ci dans une dynamique constructive. Régulariser les entretiens, prioriser les actions à mener, et poser un cadre devrait permettre aux bénéficiaires de s'emparer rétroactivement de ces outils dans leurs démarches qu'elles soient professionnelles ou sociales.

Comment construire un programme et un accompagnement adapté à chaque personne, si celles-ci s'inscrivent à l'inverse dans une démarche aléatoire ? Le référent doit faire preuve d'adaptabilité mais doit aussi faire comprendre que la réussite passe par une régularité en se présentant aux entretiens programmés. Nous avons posé ces bases de l'accompagnement vers l'emploi. Pourtant, un certain nombre de bénéficiaires sont encore en incapacité de respecter celles-ci.

Nous avons constaté que les savoir-être étaient cette année encore un problème essentiel auquel il a fallu faire face durant l'accompagnement individuel renforcé. Ce manque de régularité s'explique par un manque de compréhension, mais aussi de considération pour l'accompagnement vers l'emploi. Il aura sans cesse fallu expliquer les raisons de celui-ci afin de faire émerger un semblant d'assertivité.

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.
Pôle Emploi	Le pôle emploi s'est saisi de l'Atelier Passerelle pour des demandeurs d'emploi cumulant problématiques emploi et problématiques sociales.
Horizon Amitié	Partenaire de longue date, l'association Horizon Amitié a confirmé cette année encore, une collaboration fructueuse.
Les autres services d'Antenne	Un intense travail de décloisonnement des actions s'est déroulé tout le long de l'année au sein de l'association, permettant aux autres services de procéder à un nombre plus important d'orientations de personnes vers l'atelier passerelle.
Le contrôleur FSE du CD67	Tout au long de l'opération de nombreux échanges ont eu lieu avec le contrôleur FSE en charge de notre dossier afin de nous apporter les éclairages nécessaires par rapport au pilotage de l'opération.

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

Cinq femmes ont bénéficié de l'Atelier Passerelle en 2018 sur une vingtaine au total. 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 et au cours d'un atelier consacré à l'égalité professionnelle.

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.

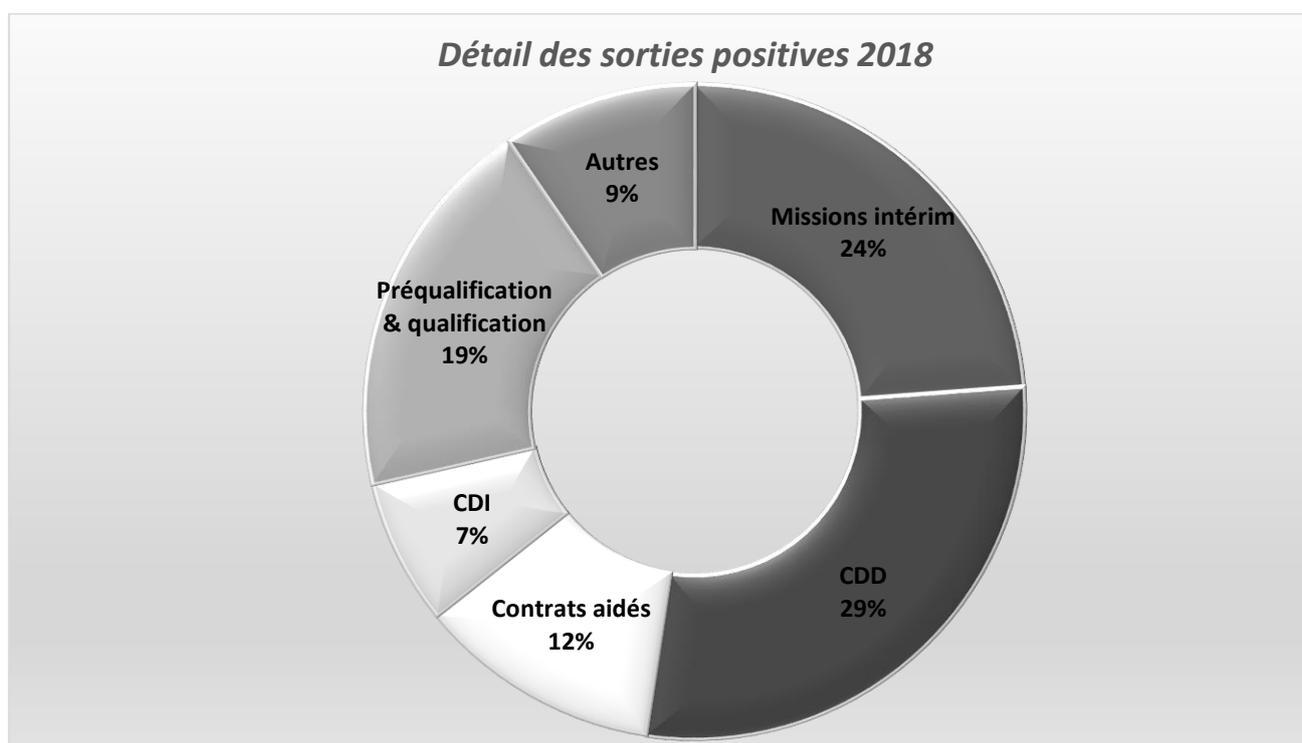
7. Analyse des résultats obtenus

37% des participants accompagnés sont en sortie positive, soit 40 personnes.

Détail des sorties positives :

S. M	Mission intérim en tant que métallier	A. A	Mission intérim de carreleur
N. D	Formation suivie d'un CDD de responsable de rayon	M. C	CDDI Agent d'entretien de l'espace urbain
M. J	Mission intérim chez Amazon en tant que préparateur de commandes	M. M	CDI d'agent polyvalent en superette
S. F	Contrat aidé chez Meinau Services	S. T	Stage de découverte métier Vendeur floral en immersion
T. C	CDD chez Logiservices dans le cadre du dispositif Tapaj	H. R	CDD Agent de propreté de locaux
J. S	Mission en intérim	T. M	Pré-qualification, puis formation A.D.V.F. à l'AFPA
N. K	CDD de peintre en bâtiment	S. L	CDD Menuisier d'agencement
P. P	Mission intérim chez Zalando en Allemagne en tant que préparateur de commandes	K. B	CDDI Agent d'entretien d'espace urbain à SOLIBAT
A. S	Certification en français sur des ateliers Passerelle à visée pro	M. M	CDD Peintre en bâtiment
A. S	CDD en restauration	S. A	CDI Chauffeur-livreur
A. M	FLE professionnel et remise à niveau adapté & FLE second œuvre bâtiment à l'AFPA	H. M	CDDI Agent d'entretien d'espace urbain à SOLIBAT
B. E	Certification Vendeur conseil en magasin à l'AFPA	E. R	CDD Préparateur de commandes

B. F	CDD de préparateur de commandes	A. A	Formation FLE Bâtiment à l'AFPA
B. M	Mission intérim en logistique	M. M	Formation FLE Bâtiment à l'AFPA
D. J	Formation installateur frigorifique niveau IV au GRETA	B. S	Missions intérim dans le bâtiment
D. S	Service civique en petite enfance	B. B	CDI Agent de sécurité
F. X	CDD en espaces verts pour le Relais Chantier	W. R	CDDI Chauffeur-livreur
L. E	Formation de cuisinier à l'AFPA de Colmar	M. M	Mission intérim chez OVALIE
T. G	Mission intérim de manœuvre en bâtiment	B. B	CDD Commis de cuisine
M. M	Mission intérim de préparateur de commandes via SOFITEX pour Zalando puis CDD	B. K	Passerelle FLE



Le nombre de sorties positives atteint pour l'année 2018 est encourageant. Il faut noter que le pourcentage de pré-qualifications et qualifications est en hausse significative alors que l'accès aux emplois en contrat aidé est en baisse, remplacé cette année par des CDD et des missions en intérim. Ces changements s'expliquent, en partie, par le public accompagné en individuel qui a changé de profil par rapport aux années précédentes et la reprise économique qui se traduit en terme d'emplois.

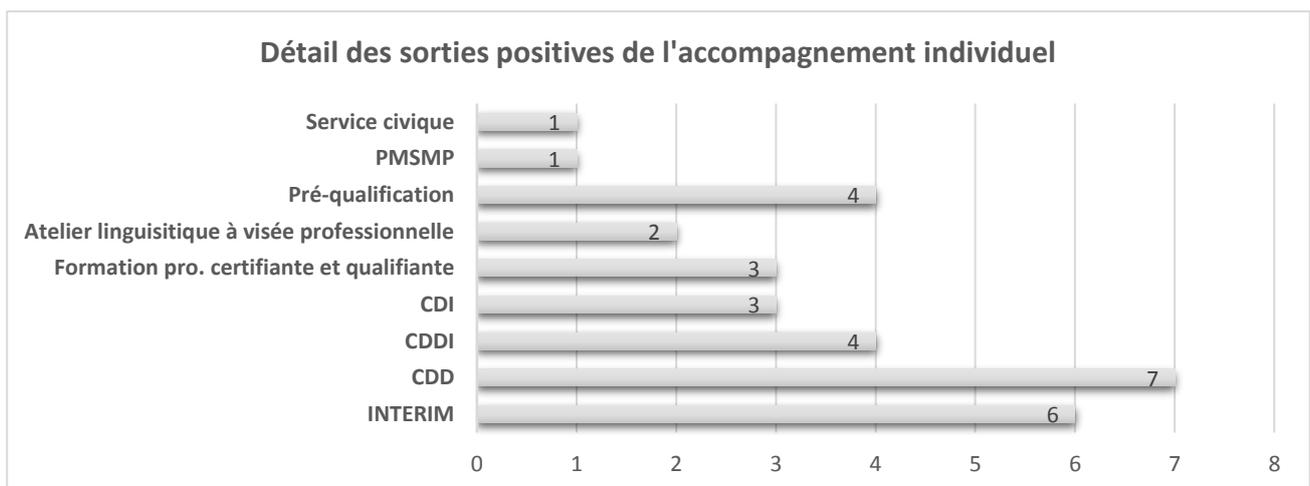
28 % des participants aux ateliers collectifs ont repris ou débuté une activité professionnelle et un accès à la formation qualifiante, soit 10 personnes :

- 5 personnes ont travaillé en intérim
- 2 personnes ont travaillé en contrat aidé
- 3 personnes ont travaillé en CDD, dont une suite à une formation qualifiante.

Le deuxième semestre 2018 n'a pas été aussi riche en sorties positives que les années précédentes. Cela s'explique en grande partie par le profil des personnes accompagnées. Ces dernières présentent toutes un chômage de longue durée et des difficultés sociales assez importantes. Toutefois, nous avons avancé dans d'autres domaines que l'emploi et même si cela n'est pas quantifiable en matière de « résultats » immédiats, il n'en reste pas moins que le travail a été réalisé. Les personnes concernées estiment avoir été convenablement prises en charge, écoutées et que leur situation a évolué.

DETAIL DES SORTIES POSITIVES DE L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Sur la totalité des accompagnements individuels, nous avons pu comptabiliser près de 42 % de sorties positives. Nous pouvons constater qu'à travers les différentes sorties, une part importante de celles-ci fut actée par de l'accès à la formation. Nous avons accordé beaucoup d'importance à l'idée de pouvoir progresser professionnellement, en commençant par se former. Ainsi, l'équipe emploi, durant l'accompagnement individuel, s'est efforcée de développer un réseau informel pour positionner les personnes désireuses de monter en compétence.



L'accès à la qualification :

Sur les personnes accompagnées dans le cadre de l'accompagnement individuel, nous notons que près de la moitié des sorties positives sont enregistrées dans un parcours d'accès à la formation, à une certification et/ou au PEC (Parcours Emploi Compétence qui permet au suivi de se former durant ce dernier). La volonté de notre part, avec la compréhension des personnes accompagnées, fut d'apporter un regard neuf sur l'accès à l'emploi durable. C'est très souvent le manque de qualification qui engendre indéniablement un manque de motivation pour retrouver un emploi. Expliquons-nous : Lorsque des bénéficiaires se présentent dans notre service, ils nous arrivent souvent découragés avec une motivation en berne. Nous faisons le lien avec un marché du travail qui évolue de façon exponentielle et comprenons ainsi qu'ils peuvent parfois se sentir démunis vis-à-vis d'un manque cruel de qualification pour répondre sereinement et efficacement aux offres d'emploi, sans savoir où, comment et pourquoi se former. La montée en compétence permet d'une part de retrouver l'estime de soi

par l'obtention d'un titre, mais surtout de répondre efficacement et à long terme aux exigences grandissantes des entreprises classiques du secteur privé. En fonction des niveaux d'étude et des qualifications préalablement obtenues, nous avons donc pu positionner près de 33 % des suivis parmi les sorties positives de l'accompagnement individuel dans des organismes de formation tel que l'AFPA, REFORME et CONFLUENCE. Nous espérons ainsi faire progresser les personnes peu compétitives sur le marché du travail.

L'accès aux dispositifs et actions de formation FLE – FLI :

Pour aider les professionnels dans leurs démarches d'accompagnement et de positionnement du public relevant de ses difficultés face à l'apprentissage du français, le GIP FCIP Alsace a mis en place une plateforme internet qui permet aux professionnels de l'insertion de se saisir de tous les dispositifs de proximité. Ce site Internet a permis à l'équipe emploi de se repérer dans les démarches possibles et de faciliter les réorientations de ses bénéficiaires qui se trouvaient en incapacité immédiate de travailler ou de retravailler, au vu des freins linguistiques repérés. Une majorité des personnes relevant du statut de migrant, accompagnées en 2018, a prouvé qu'il est possible d'aboutir à des résultats. Une première expérience professionnelle en France, est une plus-value pour une insertion durable. En effet, les personnes qui ont été envoyées par le S.A.S – M.D.I et qui ont déjà travaillé en France, retrouvent plus facilement un emploi par la suite. Des savoir-être et une meilleure connaissance du marché du travail, leur ont permis de faire preuve d'une autonomie surprenante – autonomie face à la dématérialisation, aux démarches administratives ou à la réalisation d'un CV. Il s'agissait alors pour le référent emploi, de confirmer le projet professionnel et de les positionner dans les entreprises, et établissements adéquats. Nous avons dû sans cesse expliquer aux usagers qu'il fallait devoir fournir un effort supplémentaire pour réussir leur insertion, au-delà des démarches administratives, juridiques, et linguistiques de l'OFII dans le cadre du CIR (Contrat d'Intégration Républicaine). Il fallait d'une part, réussir à les convaincre de suivre une formation ou un dispositif dans une structure partenaire, et d'autre part, trouver le dispositif ou l'action de formation qui répondait au mieux à la demande des bénéficiaires qui avaient pour souhait de travailler rapidement. Il a fallu considérer le niveau d'oral et d'écrit déjà établi par une certification, s'il en était (A1, A2, B1, B2).

L'accès aux Structures d'Insertion par l'Activité Economique:

Selon les chiffres de l'URSAAF au premier semestre 2016, le bassin de l'emploi sur l'Eurométropole de Strasbourg, c'était 2 027 établissements de l'Économie Sociale et Solidaire pour un effectif total de 27 346 salariés, rassemblant entre autre les Structures d'Insertion par l'Activité Economique et œuvrant pour l'insertion professionnelle. En 2018, nous avons essayé de maintenir un lien étroit avec quelques-unes des structures, nous informant régulièrement, durant nos veilles informationnelles sur les éventuels recrutements. Il était pertinent d'y positionner les personnes les plus éloignées de l'emploi ayant une faible connaissance du territoire et de ses structures aidantes. Ces recrutements auront permis à nos bénéficiaires de se familiariser à nouveau avec l'emploi.

L'accès au secteur des services somme toute limité :

La part importante d'établissements dédiés aux services à la personne nous laissait entrevoir de fortes perspectives d'embauche dans ce secteur d'activité au premier semestre 2018. En effet, si on considère l'enquête *Besoins en Main-d'œuvre* réalisée la même année par pôle emploi sur le territoire de l'Eurométropole, les métiers qui cumulaient « projets de recrutement » et « difficultés à recruter » étaient en grande partie des métiers du secteur des Services. Toutefois, ces professions relevant de savoir-faire et de savoir-être peu maîtrisés par notre public, il a fallu proposer de les positionner sur des actions de formation afin d'y accéder. Nous avons constaté une montée en exigence de la part des entreprises de ce secteur très concurrentiel, nécessitant donc une montée en compétences de nos publics.

L'accès au secteur du travail intérimaire :

Depuis 2016 et ce jusqu'en 2018, c'est l'intérim qui fait la part belle à l'Atelier Passerelle concernant les sorties positives. Les usagers accompagnés à l'Atelier Passerelle – 25 % en 2018 – purent retravailler grâce à des positionnements dans diverses agences intérimaires, sur des missions d'une durée supérieure à un mois. Si certains ont pu retrouver ainsi un emploi, c'est qu'ils avaient eu une première expérience réussie dans le secteur proposé. Pour d'autres, il pouvait s'agir aussi d'une situation de transition permettant d'engranger une expérience professionnelle en attendant un emploi durable. L'intérim peut représenter cette expérience, parfois manquante, alimentant ainsi un CV insuffisamment dense au regard des attentes des employeurs du secteur marchand. Selon les chiffres de l'Urssaf, l'intérim a vu sa part des effectifs salariés dans le secteur marchand passer de 2,7 % au premier semestre 2014, à 4,1 % au premier semestre 2018. L'intérim caracole en tête depuis cette année alors que le secteur du BTP voit son taux d'emplois disponibles légèrement baisser d'année en année sur le territoire de l'Eurométropole. L'intérim est le seul secteur d'activité qui a vu son taux croître de deux points en quatre années. Comparativement, les autres secteurs marchands ont vu leurs chiffres prendre au mieux un point. Nous ne savons pas si nous assistons à une quelconque évolution ou à une simple fluctuation du marché du travail. Nous resterons vigilants et continuerons à nous informer les années à venir pour comprendre au mieux l'évolution du marché afin d'accompagner intelligemment notre public sur le versant professionnel de leur insertion.

8. L'année 2018 c'est aussi ... :

Une hausse des migrants relevant d'un accompagnement FLE (Français Langue Etrangère) et FLI (Français Langue d'Insertion) :

En 2018, près de 49 % de la part consacrée aux accompagnements individuels était dédié aux personnes ayant un titre de séjour, tributaires de renouvellements auprès de la préfecture. De par le renforcement des liens en interne à ANTENNE avec le S.A.S – M.D.I (Service des Ménages à Droit Incomplet), et le S.A.S – R.S.A (Service d'Accompagnement Social dans le cadre du Revenu de Solidarité Active), il nous a été positionné un nombre croissant de personnes ayant le statut de migrant. Il s'agissait principalement de personnes issues de pays subsahariens et d'Ex-Urss, majoritairement sans qualification, ayant une faible maîtrise du français. L'accompagnement s'est donc avéré au départ de l'entrée dans l'opération assez complexe. Il faut noter que la majorité des personnes fait preuve d'une sincère motivation et montre une réelle volonté d'inclusion et d'insertion professionnelle en France. Contrairement à certains autres bénéficiaires, ils font preuve d'une remarquable assiduité aux entretiens d'accompagnement et les efforts fournis dans leurs démarches de recherche d'emploi sont pour beaucoup révélateurs de cette volonté d'insertion durable.

Une hausse des arrivés/présentations spontanées :

Nous notons que 40 % des personnes qui ont été accompagnées en individuel, sont venues sans orientation précise, pour suivre un accompagnement individuel vers l'emploi. Beaucoup ont présenté des problématiques relevant d'un apprentissage renforcé de la langue. Dans ce cas de figure, il est d'autant plus difficile de réaliser un diagnostic partagé lors de l'entretien d'accueil. Le français est très peu maîtrisé et l'absence d'information concernant un éventuel référent social comme soutien à la demande du bénéficiaire rend l'accompagnement plus compliqué. Ce fut souvent après deux entretiens que nous obtînmes une information relative à un accompagnement social chez un partenaire. Certains ne saisissaient pas les mécanismes et le processus et restaient en incapacité de trouver un emploi de façon autonome. Il a fallu prendre ce temps pour expliquer les modalités d'accès à l'emploi en France et parfois même expliquer qu'ils ne pourraient exercer certaines professions pourtant déjà exercées... Ces changements de public pris en charge n'ont pas seulement lieu au sein des Ateliers Passerelle. C'est l'ensemble des services du site Gare qui est impacté et qui doit faire face à des difficultés nouvelles mais également un enrichissement des connaissances et compétences en matière

d'accompagnement. Il est primordial que nos services intègrent de nouvelles façons d'entrer dans la question sociale avec des publics venant parfois de très loin. Il est de notre devoir de participer à leur intégration durable et de leur transmettre les connaissances nécessaires à la vie en France. Il s'agit également de mettre en œuvre de façon pratique les valeurs de la France et ainsi de les partager. Au sein des Ateliers Passerelle, nous mettons un point d'honneur à partager une culture commune et nous semons les graines d'un futur que nous espérons plus serein pour les personnes que nous accompagnons et qui ont vécu des moments parfois très difficiles.

B. Focus sur les ateliers collectifs

Les sessions réalisées

Thème et Intitulé de l'atelier	Occurrence	Intervenant
Thèmes en rapport avec le logement		
Mon parcours logement KIJOULOU	11	Antenne
Sous total	11	
Thèmes en rapport avec l'emploi		
- Favoriser mon intégration en entreprise & égalité Homme/Femme au travail	11	Antenne
- Les outils des T.R.E.	11	Antenne
- Droit du travail	6	Antenne
- CV réalisés en individuel	20	Antenne
- M'approprier une posture professionnelle	11	Antenne
- Préparation aux entretiens de recrutement	11	Antenne
- Savoir organiser ses démarches administratives	11	Antenne
- Rendre ma démarche de recherche d'emploi efficace/Découverte des SIAE	11	Antenne
- Simulation d'entretiens de recrutement	4	Antenne
- Les attentes de l'entreprise et de l'employeur	11	Antenne
Sous total	107	
Thèmes en rapport avec la santé, la relation avec soi et l'autre		
- Et le moral dans tout ça ?	6	Antenne
- Destination santé et/ou atelier cuisine	10	Antenne
Sous total	16	
Perfectionnement savoirs de base		
- Initiation aux nouvelles technologies	38	Antenne
- Utiliser les services en ligne et sur mon téléphone (CAF, Pôle Emploi, Ameli, ...)	7	Antenne
Sous total	45	
Autres		
- Accueil et diagnostic	11	Antenne
- Bilan final	11	Antenne
Sous total	22	
Total des sessions programmées au 30/12/2018	201	

1. Profil des bénéficiaires accompagnés

De janvier à décembre 2018, le public accueilli au sein des ateliers collectifs et en accompagnement individuel se décompose comme suit :

- **109** personnes ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel de janvier à décembre 2018, **36** en collectif
- Soit **89** hommes et **20** femmes.
- La moyenne d'âge des participants est de **40** ans.
- **75** personnes sont bénéficiaires du RSA, et **34** personnes ont un autre statut : jeune de – de 26 ans, sous-main de justice, titulaire d'une A.A.H., demandeur d'emploi, sans ressource, ...
- **29** personnes orientées vers les ateliers collectifs ne se sont jamais présentées (incarcération avant entrée en dispositif, emploi, manque de motivation ...)
- **40** personnes ont retrouvé un emploi ou ont intégré une formation soit **37 %** de la totalité des personnes ayant bénéficié d'un accompagnement

Autres caractéristiques des bénéficiaires accompagnés :

- **Une population bénéficiaire de minima sociaux ...** (75 % des personnes sont bénéficiaires du RSA, de l'ASS ou de l'AAH)
- **Une population composée majoritairement d'hommes ...** (82 % sont des hommes et 18 % sont des femmes)
- **Connaissant des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement** (55 % des personnes connaissent des difficultés d'accès au logement durable et sont hébergées en CHRS, Adoma, Intermédiation locative ou logés dans le cadre des dispositifs d'hébergement d'Antenne)
- **Une population qui a 40 ans en moyenne** (35 ans en 2017 et 44 ans en 2016)
- **Peu qualifiée ...** (69 % des personnes ont un niveau V bis et V, 8 % n'ont jamais été scolarisés ou uniquement en primaire)
- **Majoritairement sans emploi** (99 % des personnes étaient sans emploi en début de parcours)
- **Une population inactive** depuis **31 mois** en moyenne
- **Présence accrue de personnes ne maîtrisant pas la langue française**, notamment en accompagnement individuel (47 % de personnes accompagnées sont originaires d'Afrique subsaharienne, d'Europe de l'est ou d'ex-URSS).
- **Addictions entraînant des problèmes physiques et des inaptitudes** à occuper certains postes à court et moyen terme
- **Problème de mobilité**, les plus jeunes n'ont pas encore le permis et les plus âgés ne l'ont plus (annulation, suspension), à noter que de nombreuses personnes ont été condamnées pour des faits liés à la délinquance routière

2. Points marquants concernant les ateliers collectifs

Nous avons constaté une baisse de fréquentation de l'activité Passerelle en collectif qui s'explique par 2 raisons significatives :

- La baisse des orientations de bénéficiaires du R.S.A. issues des opérateurs de quartier,
- La non-présentation de personnes orientées et inscrites en ateliers collectifs, tout public confondu.

Le suivi individuel n'a pas été impacté, les orientations étant effectuées en interne et on notera également que nombre de personnes se présentent pour obtenir un accompagnement emploi en individuel sans être

orientées par un référent. La multiplication des opérateurs en charge de l'insertion professionnelle des personnes bénéficiaires du RSA a également un impact sur le nombre d'orientations.

Le peu de lisibilité de l'offre d'insertion socio-professionnelle à disposition des bénéficiaires du RSA pour l'ensemble des acteurs de l'insertion est dommageable pour tous, à commencer par les bénéficiaires.

La légère baisse du chômage a également permis à un certain nombre de personnes – hors bénéficiaires du RSA - d'accéder à un emploi par l'activité intérimaire. C'est le cas de personnes sous main de justice, par exemple, toujours significativement plus proches de l'emploi que d'autres publics.

Les personnes qui n'ont pu profiter de cette baisse du chômage pour cause de problématiques sociales trop importantes devraient être prioritairement orientées vers des dispositifs tels que les Ateliers Passerelle. Il ne devrait plus être question de choix mais d'obligation de participer à ce type de dispositif, au moins une fois lorsque l'on est bénéficiaire du RSA (cette participation est un droit).

Car bien loin de la contrainte, le dispositif des ateliers Passerelle est une opportunité de reprendre confiance, de partager un quotidien durant un mois avec d'autres personnes et de reprendre des démarches liées à l'emploi, mais pas seulement. Des conseils sont également proposés en matière de démarches sociales, de santé ou de droits généraux. L'accompagnement peut se prolonger au-delà du collectif et la confiance mutuelle peut permettre d'obtenir de belles avancées ou entraîner des changements simples mais essentiels. Le RSA ne doit plus être une voie sans issue ou une trappe à inactivité.

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 2018 :

Directeur

- Joël DIOCHET

Secrétariat de Direction

- Julia PEREZ HAMEL

Stagiaire

- Agathe HILLMEYER
- Honorine MASSON
- Tabea FREMAN
- Louise BELLAUD

Equipe Educative

- Véronique SCHEID
- Marc LEJAY
- Mickaël GANGLOFF
- Hélène ERNEWEIN
- Céline MIFSUD
- Christian MERTZ

L'exclu n'est plus aujourd'hui cet homme stéréotypé 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 2018

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.

Le CHRS «L'Antenne Meinau » 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.

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 ; et dispose de bureaux d'entretiens et de logements 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 9h 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 bain, 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, mais un travail est réalisé dès le début de la prise en charge pour accéder à des ressources, qu'il s'agisse de minima sociaux ou de revenus tirés d'une activité professionnelle.

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. 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, le droit à l'exercice des droits civiques de la personne accueillie, le droit à la pratique religieuse, le respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Le contrat de séjour

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'usager, 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.

On retiendra que la fin de l'année a été l'occasion de réinterroger les outils que sont le contrat de séjour et le projet personnalisé de chaque résident accompagné. Ces documents nécessitaient une réactualisation tenant compte des évolutions légales et réglementaires tout en permettant de construire des supports d'accompagnements vecteurs de sens pour toutes les parties impliquées.

La généralisation de l'utilisation de ces outils actualisés permettra d'affiner en 2019 la traçabilité des parcours mis en œuvre auprès des résidents accompagnés ainsi que la valorisation du travail réalisé par les professionnels. Premiers jalons de la mise en œuvre d'une démarche qualité, ils faciliteront le travail de diagnostic à réaliser dans le cadre de la préparation à la contractualisation d'un CPOM (contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens) avec les services de l'Etat qui devra être signé au plus tard en 2023. La démarche de ré-interrogation des outils mobilisés dès la procédure d'admission est donc porteuse de sens et d'une vision stratégique de l'établissement et du service proposé.

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 afin de permettre à d'autres personnes en attente d'une solution d'hébergement de pouvoir accéder au dispositif CHRS. 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 sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. 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 une 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 visées :

- 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 accompagnement individuel, personnalisé, par le biais d'une relation éducative pour la durée de la prise en charge de l'utilisateur.

■ Sur le plan personnel :

La prise en charge sur le plan personnel englobe :

- L'écoute et dialogue, soutien psycho éducatif par le biais d'un suivi quotidien et d'une action éducative permanente.
- L'apprentissage à gérer et équilibrer son budget.
- L'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.
- L'immersion dans la vie collective, apprentissage du respect des obligations et des interdits, processus d'acquisition des valeurs et vertus.
- L'initiation aux valeurs civiques, à la citoyenneté.
- La 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 :

Compte-tenu du profil et des parcours des résidents, le respect de l'injonction thérapeutique est un enjeu primordial pour la réinsertion. Le suivi médical est mis en œuvre 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.

Les missions de l'équipe mobile du Centre Pinel :

Auprès de la 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*

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.

■ Sur le plan matériel :

- L'instruction de demandes de secours
- Une aide aux 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'Etage, etc.)
 - aménagement du futur logement (service FSL, Emmaüs, Envie, etc.)
- Une 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.

■ Sur le plan professionnel :

La prise en charge sur le plan professionnel comprend :

- L'évaluation du projet de la personne et de ses capacités
- La recherche et propositions d'emplois et de formations
- L'orientation vers des services spécialisés
- La collaboration avec les services au plan local : associations intermédiaires, services spécialisés, entreprises et chantiers d'insertion, régies de quartier, C.C.A.S. etc...

Dans le cadre d'un travail de réorganisation de l'activité, de mutualisation des moyens et de déclouonnement des services, il a été décidé à la fin de l'année 2018 que l'accompagnement professionnel des résidents serait dorénavant confié au service emploi de l'association au travers des accompagnements proposés par l'Atelier Passerelle. L'efficience recherchée sera testée au cours de l'année 2019.

La mise en place d'un projet à long terme

Individualisées, les 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 proposées

- 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.

La phase de diagnostic réalisée à la fin de l'année 2018 dans le cadre de la transition de direction a laissé apparaître la nécessité d'adapter et d'optimiser les prises en charge par l'acquisition de compétences complémentaires pour les professionnels de l'équipe. Si la relation d'aide reste le cœur de métier, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences doit permettre à terme aux professionnels d'être soutenus dans les changements à l'œuvre dans le secteur de la précarité.

C'est ainsi que le plan de développement des compétences de l'association sera mobilisé de façon plus intense sur 3 ans afin de monter en compétences l'intervention des professionnels. Les enjeux ne sont pas neutres : amélioration de la qualité de service proposée aux personnes accompagnées, réponses aux nouvelles et futures orientations des politiques publiques, capacités de positionnement sur de futurs appels à projets, transformation de l'offre de service, intégration d'une logique de travail interservices. Les fondements du travail réalisé aujourd'hui par notre CHRS sont bons. Sur cette base il s'agit de se préparer aux nouveaux défis qui nous attendent demain.

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 donc 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'établissement.

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 aura 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, 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 d'autres 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 d'en 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 7 résidents en moyenne 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.

*Face à ce constat et à l'expression de ces besoins de l'équipe, la future direction durant la phase de diagnostic réalisée à la fin de l'année 2018 a écouté et entendu les professionnels. Il a été décidé pour les soutenir et dans une logique de prévention des risques psycho-sociaux de faire appel dès le début de l'année 2019 à un organisme externe aguerri dans le cadre de la mise en œuvre d'un **Groupe d'Analyse des Pratiques**.*

*C'est également la remise en place d'un **management de proximité** au quotidien qui a été réalisé afin d'améliorer l'écoute des besoins tant des professionnels que des résidents et pouvoir apporter les réponses adaptées à chaque besoin identifié.*

*C'est enfin un chantier de **réorganisation complet du cadre et des modalités de travail** qui a été initié et dont les premiers résultats ont été perceptibles dès le mois de décembre 2018, à travers notamment la mise en œuvre de travaux de rénovation du lieu de travail.*

■ 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 eu à faire à de nombreuses 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, accèdent 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 du 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 pouvant être lourds à porter de manière individuelle, et nécessitant le 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 devons savoir nous 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 d'une fin de prise en charge.

Le passage régulier d'anciens résidents avec des problématiques lourdes qui nous sollicitent alors que nous ne sommes plus financés pour cela est une difficulté qui s'ajoute et va en grandissant d'année en année. Nous devons alors gérer des situations compliquées car la personne n'entend pas ce qui lui est dit. Elle finit par devenir virulente au point de faire appel aux services de police.

L'entretien des appartements mobilise également beaucoup de personnels, nous avons dû intervenir maintes fois à cause d'une recrudescence de cafards dans certains logements. Il faut alors procéder rapidement à la « cafardisation », nettoyage des parties communes. Depuis de nombreuses années, nous sollicitons la création d'un poste d'agent logistique tel qu'il en existe aujourd'hui sur d'autres services de l'association. Est-il efficace d'utiliser une part de plus en plus importante du temps de travail d'un éducateur pour procéder à des tâches de maintenance, de nettoyage et/ou d'entretien ? La question mérite d'être posée à l'heure où les politiques publiques préconisent l'efficacité des interventions !

C. ANALYSE CHIFFREE

L'analyse que nous proposons ici est basée sur une population statistique de **33 personnes**. Cependant, du fait de leur nombre, ces dernières ne sont pas toujours représentatives d'une réalité sociale. **En 2018, nous avons réalisé 7009 journées sur les 7300 budgétisées.** Cette situation s'explique par le fait que les sorties de résidents n'ont pas été immédiatement pourvues par de nouvelles entrées de résidents orientés par le SIAO. Par ailleurs, compte-tenu du profil de certains résidents, nous avons souvent dû procéder à des travaux de réparation des logements au moment des sorties, retardant par là-même une nouvelle entrée.

1. La situation à l'admission

■ Age des résidents

	2016	2017	2018
Moins de 25 ans	15%	6%	9%
De 26 à 35 ans	31%	29%	40%
De 36 à 45 ans	30%	39%	33%
De 46 à 55 ans	18%	13%	12%
Plus de 55 ans	6%	13%	6%

La population de moins de 45 ans représente 82% de notre effectif.

■ Nationalité des résidents

	2016	2017	2018
Française	82%	81%	79%
Autre	18%	19%	21%

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

■ Mode d'hébergement

	2016	2017	2018
Détention	76%	65%	45%
Sans Domicile Fixe	24%	35%	55%

Le nombre de personnes prises en charge dans notre établissement suite à une période d'incarcération a baissé depuis l'an dernier. Cette situation est à mettre en lien avec les modalités d'orientation mises en œuvre par le SIAO67.

■ Situation professionnelle

	2016	2017	2018
Sans emploi	90%	100%	88%
Avec emploi (contrat aidé, intérimaire, ...)	10%	0%	12%

Nous accueillons majoritairement des personnes très éloignées de l'emploi et en grande précarité sociale. Néanmoins l'embellie économique de 2018 a permis à certaines personnes de reprendre une activité professionnelle. Le lien est également à faire avec le travail réalisé en partenariat à l'interne avec les référents emploi d'Antenne.

■ Niveau de qualification

	2016	2017	2018
Illettré	10%	10%	9%
Formation inachevée	60%	65%	67%
Formation avec diplôme	30%	25%	24%

Ces trois dernières années, le niveau de qualification reste presque stable. Néanmoins, beaucoup de personnes présentent des lacunes en langue française. Un effort particulier sera mené dès 2019 en direction de l'accès à la qualification des personnes en capacité de s'inscrire dans ce type de parcours.

■ Personnes sous addiction (drogue, alcool)

	2016	2017	2018
Résidents concernés	40%	70%	48%

Nous observons une nette diminution des personnes sous addiction par rapport à 2017. Néanmoins le chiffre reste supérieur à celui de 2016. On retiendra que près de la moitié des résidents souffrent d'un problème d'addiction.

■ Situation familiale

	2016	2017	2018
Célibataire	64%	65%	82%
Marié/Concubinage	12%	6%	3%
Veuf	6%	6%	0%
Divorcé/Séparé	18%	23%	15%
Sans enfant	60%	55%	67%
Avec enfants	40%	45%	33%

Nous accueillons principalement des personnes isolées et sans enfant. Néanmoins, un travail est mené afin de maintenir le lien avec les enfants quand l'utilisateur en fait la demande.

2. La situation à la sortie

■ Logement

	2016	2017	2018
Logement autonome	42%	42%	38%
Retour vers la famille	50%	0%	8%
Prison	8%	25%	38%
Autres structures (Adoma/Hôpital)	0%	33%	0%
Fin de prise en charge	0%	0%	16%

Nous avons dû procéder à la fin de prise en charge notamment d'une personne qui a causé d'importantes dégradations dans son logement. Un phénomène cependant nous inquiète fortement, l'augmentation de 30% en trois ans du nombre de personnes retournant en prison. Un important travail sur la prévention de la récidive doit être mené et les moyens pour y parvenir doivent pouvoir suivre.

■ Ressources

	2016	2017	2018
Emploi / stage rémunéré-ARE	75%	25%	23%
RSA ou Garantie Jeunes	25%	50%	54%
Rente ou AAH		25%	15%
Sans ressources			8%

La plupart des personnes ont des ressources à la fin de leur prise en charge. Néanmoins l'accès à des ressources tirées d'une activité salariée diminue d'année en année, même si le taux de personnes qui sont en situation d'emploi au cours de leur passage au CHRS est en augmentation (12% au moment de l'arrivée – 23% à la sortie). 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 quelque chose 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 difficiles 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, de participer à une formation ou à un stage, d'effectuer un travail temporaire en vue de son insertion sociale, de suivre un enseignement ou de 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 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.

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, ou dans le cas de postes limités, via une orientation vers les « Relais Emplois », des agences de travail intérimaire ou des entreprises privées. 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 dus 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'usager 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'usager des démarches de recherche d'emploi. L'hébergement, en structure éclatée, 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 leur permettant de manger chaque jour sur le 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.

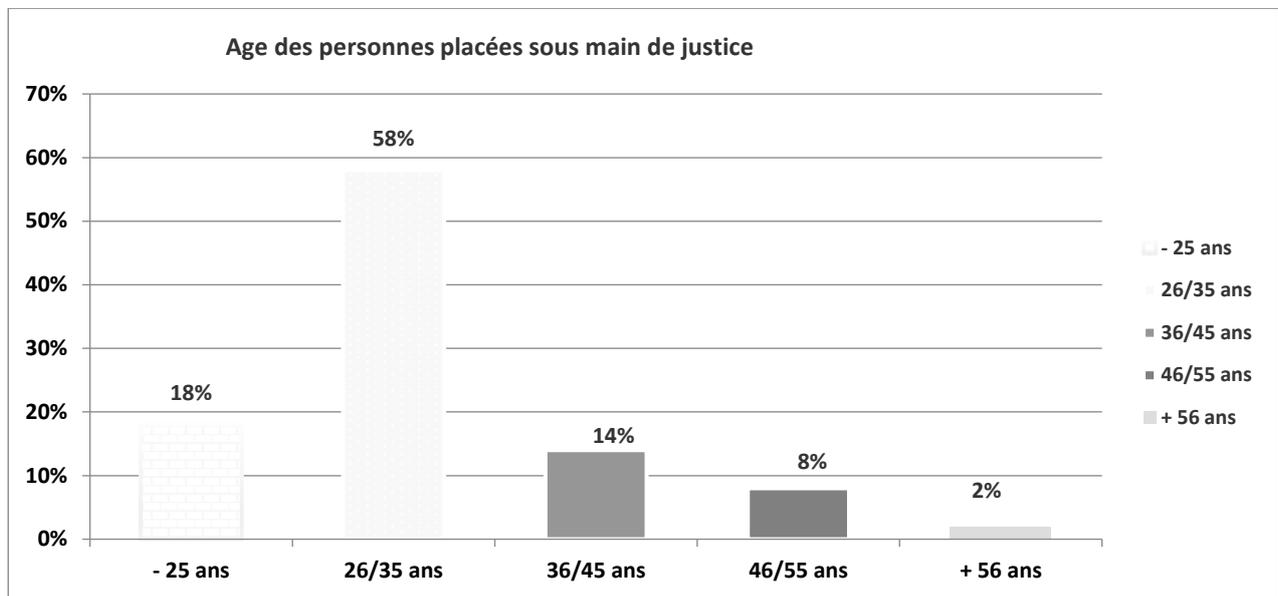
3. Analyse chiffrée du placement extérieur

Durant l'année 2018, un travail conséquent entre notre établissement, le SPIP, l'Administration Pénitentiaire et les magistrats a permis à **50 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. Les événements 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.

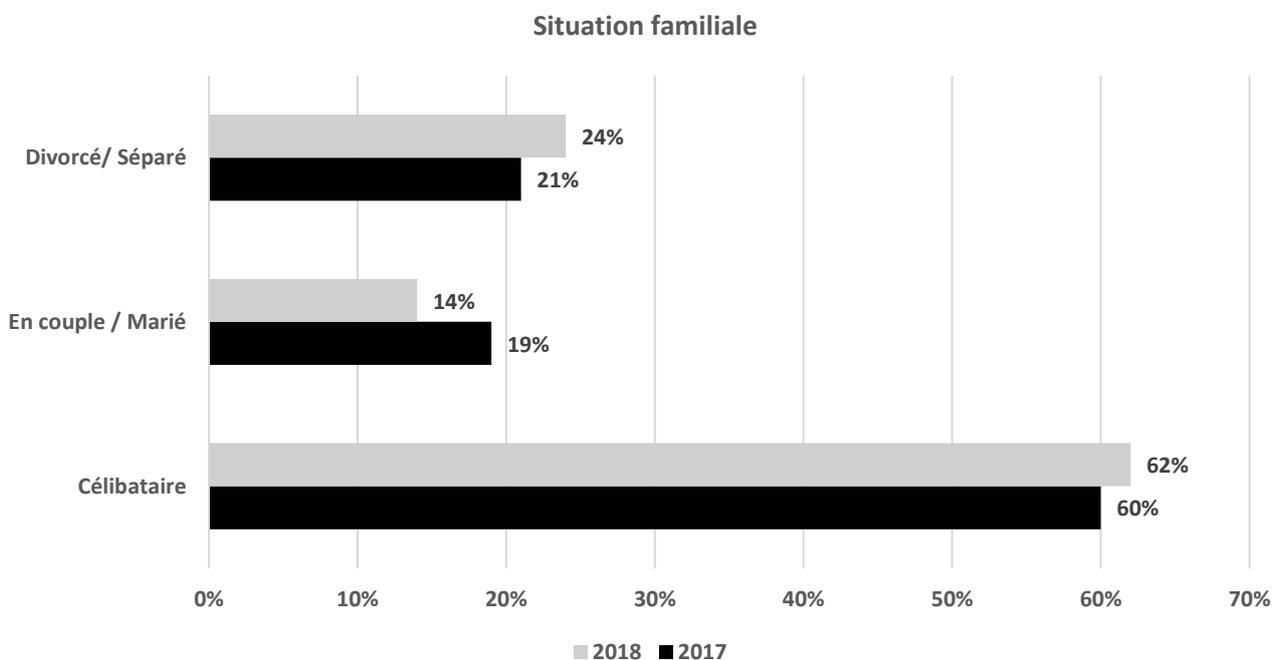
a) La situation à l'admission

■ Age des personnes



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

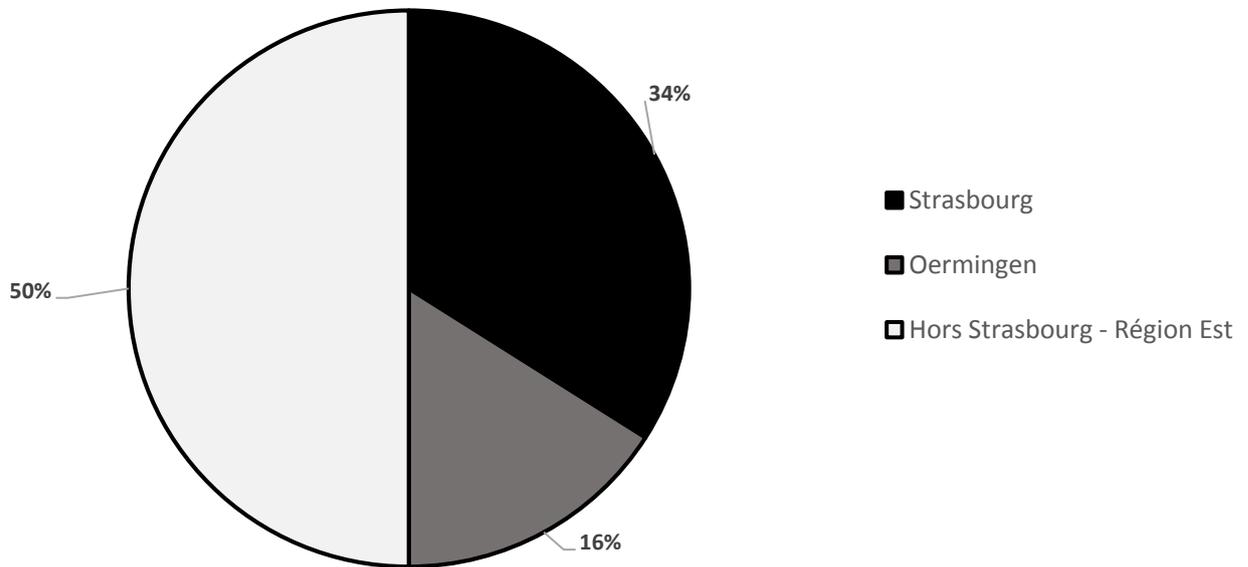
■ Situation familiale



La majorité des personnes accueillies sont célibataires.

■ Provenance des personnes en placement extérieur

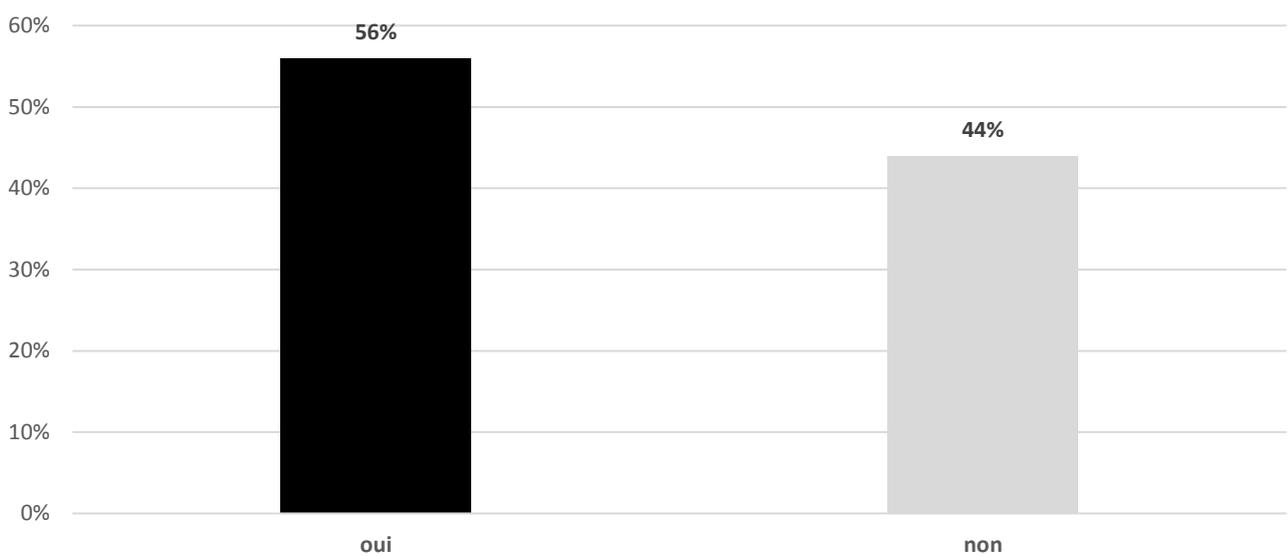
Provenance des centres de détention

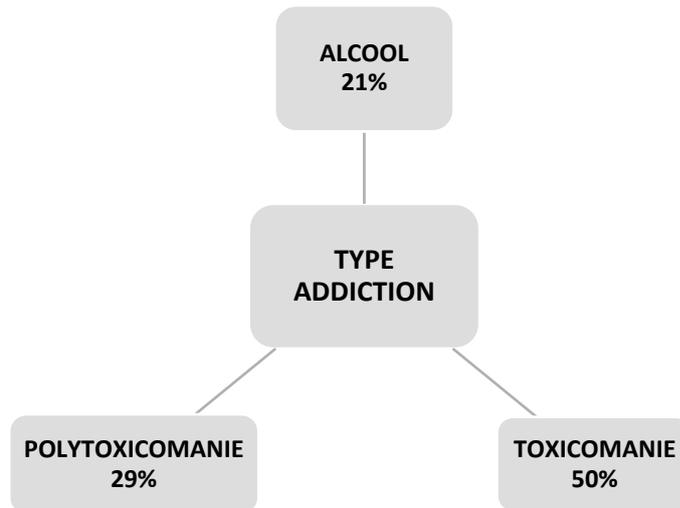


Cette année, nous avons eu autant de personnes de Strasbourg/Oermingen que hors Bas-Rhin.

■ Santé

Addictions





En 2018, 90% des personnes avaient une obligation de soins à la sortie de détention dont 38% avec un suivi psychologique.

b) La situation à la sortie

■ Situation administrative

Documents administratifs	Arrivée	Sortie
Carte Vitale	20%	62%
Carte d'identité	64%	100%

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

■ Logement

	2017	2018
Retour famille / logement autonome	68%	56%
Orientation vers SIAO puis CHRS	16%	15%
Retour en détention	13%	26%
Autres structures (Adoma - cure)	3%	3%

On constate que malheureusement le nombre de personnes en situation de retour en détention a doublé d'une année sur l'autre. Bon nombre de personnes ne se servent pas de l'effet levier de la mesure de placement extérieur pour rebondir et prendre un nouveau départ.

■ Ressources

	2017	2018
Emploi/ stage/ Formation	55%	44%
RSA socle ou en complément de revenus	45%	56%

Toutes les personnes ont des ressources à leur sortie.

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 mitigés 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 l’envie 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.

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'utilisateur 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 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 2018 :

Véronique FAUVELLE - CESF
Esteban TERES – CESF

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 2018

a) En terme quantitatifs

Accès au logement simple + Bilan diagnostic :	36
Enquêtes, CDAPL, Assignations :	46
ASLL simples et/ou Bilan diagnostic :	111

Total : 193 mesures pour 162 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 2018, 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 2018, 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 2017 et de l'année 2018, la typologie du public accompagné reste globalement la même (bénéficiaires d'un RSA, familles monoparentales). Nous constatons toutefois une forte augmentation des personnes accompagnées ne maîtrisant pas ou peu la langue française qui viennent d'intégrer leur premier logement autonome en France.

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'errance. 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'énergie, 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'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) n'est pas adapté.

En 2018 comme en 2017 et en 2016, nous avons été confrontés à la problématique des punaises de lit de certains logements. Ces insectes se propagent très rapidement. Des difficultés pour entretenir un logement et/ou une mauvaise compréhension de la langue française sont des freins pour faire appliquer le protocole afin de pouvoir assainir le logement. Dans tous les cas, nous contactons le bailleur pour permettre une désinsectisation des lieux avec l'intervention d'une entreprise spécialisée. Nous orientons également vers le corps médical pour la prise en charge des maladies de peau qui peuvent être occasionnées.

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.

En 2019, nous souhaitons engager un travail avec les bailleurs sociaux afin de développer des mesures de sécurisations locatives ou de prévention en engageant une réflexion sur la tenue d'actions collectives permettant de répondre aux besoins des usagers mais aussi des partenaires en ce qui concerne le statut du locataire, le paiement du loyer et des charges, l'utilisation d'un logement, etc...

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 ou d'une demande d'intervention du Concours de la Force Publique.

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 et la préfecture. A noter qu'en 2018, les services du FSL ne nous avaient pas délégué d'enquêtes à réaliser en cas de saisine de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Commission Départementale des Aides Publiques au Logement.

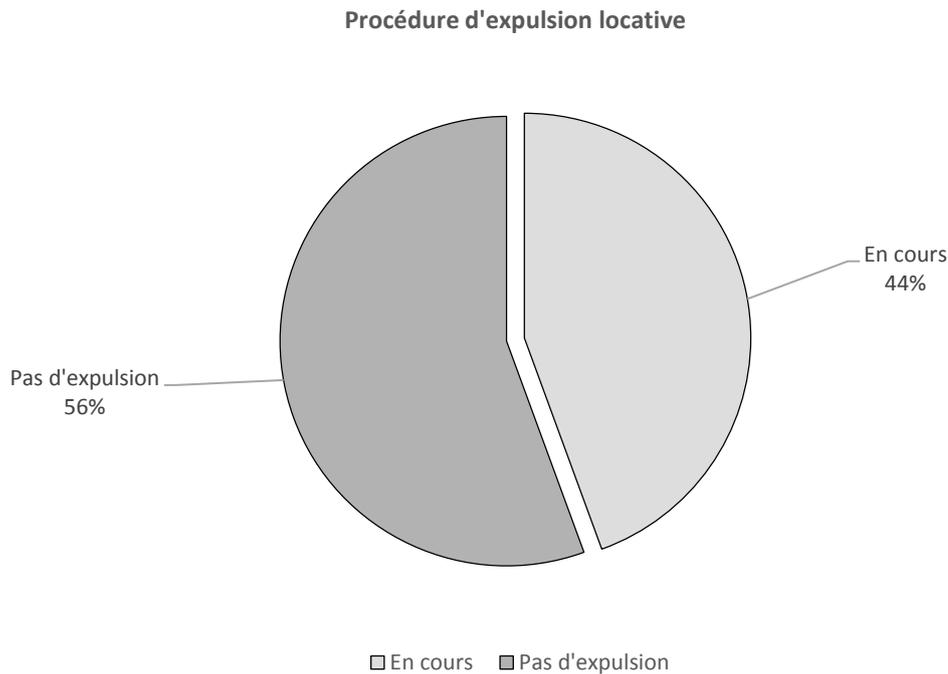
En 2018, 66 % des familles accompagnées nécessitaient la mise en place d'un accompagnement budgétaire personnalisé. Soit nous avons décelé une carence de rigueur budgétaire qui se doit d'être rectifiée grâce à un apprentissage permettant de prioriser l'impérative nécessité d'honorer régulièrement les 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 à un relogement. Nous intervenons également pour accompagner à la constitution et au suivi de dossiers de surendettement, si nécessaire. Il va de soi que nous essayons d'améliorer le quotidien par divers secours, si besoin. En 2017 comme en 2018, 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 les années précédentes, 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 par 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 pouvaient nous rencontrer, peut-être que plus de situations pourraient trouver une solution.

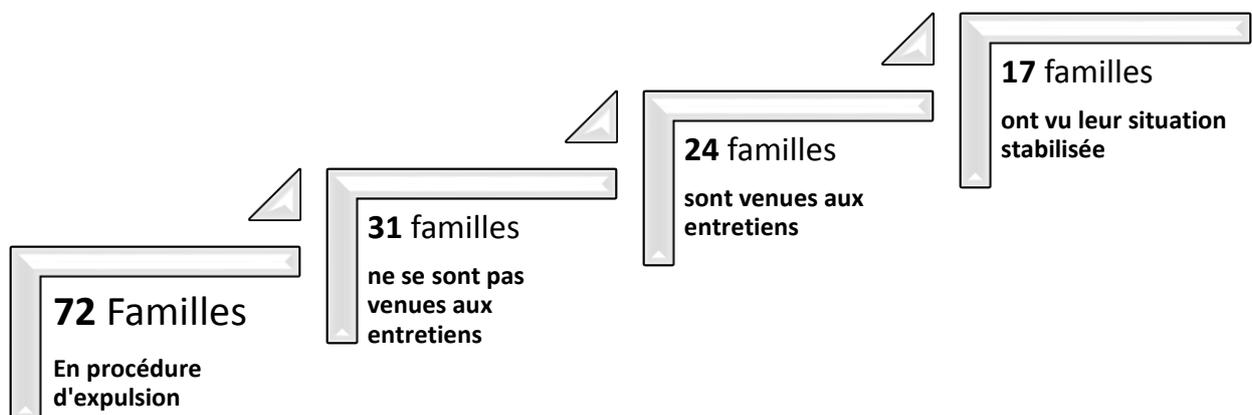
c) Nos pratiques professionnelles

L'accompagnement social lié au logement est réalisé en partenariat avec les travailleurs sociaux de secteur. Nous les contactons systématiquement à chaque début et fin de mesure et autant de fois que nécessaire pendant notre intervention. En 2018, par rapport à des situations de plus en plus complexes, notre accompagnement ne se limitait plus uniquement aux fonctions définies par la charte de l'accompagnement social lié au logement. L'accès et ou le maintien dans le logement nécessitent d'accompagner l'utilisateur sur d'autres volets (médical, mise sous protection des majeurs ou mesure d'accompagnement social personnalisée avec gestion, emploi) pour lesquels nous sommes en lien avec les professionnels adaptés. Il s'agit d'un accompagnement individualisé qui est en fonction des besoins de la personne accompagnée. Pour certaines situations, nous pouvons accompagner pendant 18 mois. La fréquence de nos rendez-vous (au minimum deux fois par mois) fait de nous le référent principal dans le parcours du ménage. 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 à 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 de l'utilisateur



En 2018, nous constatons une légère baisse des personnes ayant fait l'objet d'une procédure d'expulsion (44 % en 2018, contre 52 % en 2017). Un peu plus de la moitié des usagers accompagnés (56 %) ne faisait pas l'objet d'une procédure d'expulsion locative car elle venait 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.



31 personnes ne se sont pas présentées à nos diverses convocations avec pour conséquence l'arrêt de l'accompagnement et aucune solution trouvée. Lorsque les usagers adhèrent à notre accompagnement et respectent leurs engagements, nous arrivons, le plus souvent à stabiliser la situation.

a) Profil et lieu de résidence

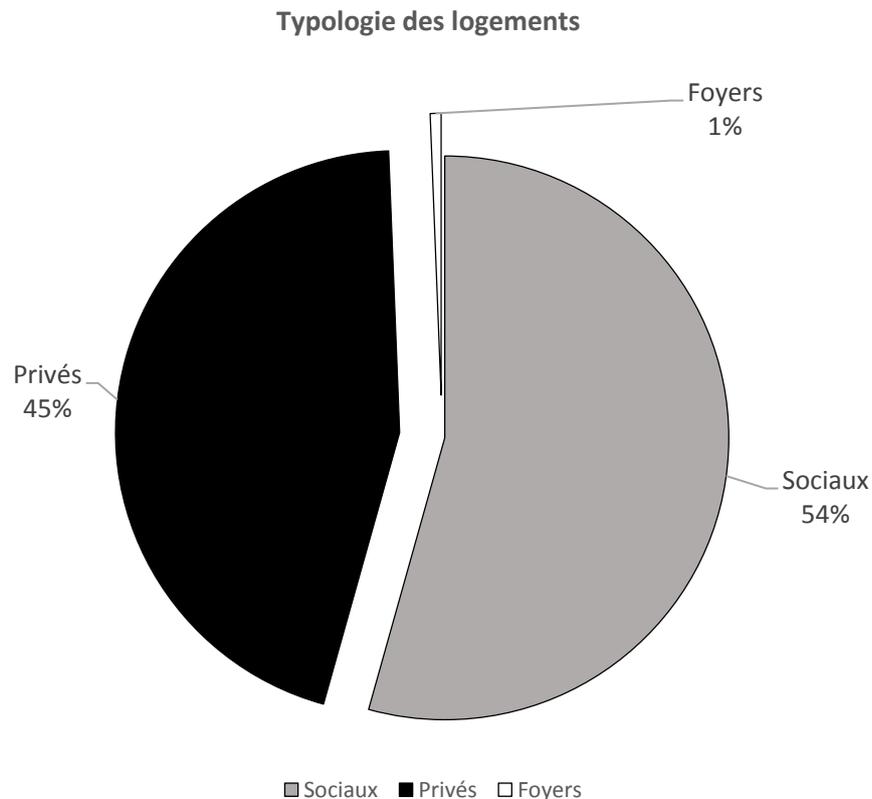
Composition familiale	2017	2018
Personnes seules	48%	45%
Couple sans enfant	8%	10%
Couple avec 1 à 2 enfants	11%	14%
Couple de plus de 3 enfants	5%	8%
Famille monoparentale de 1 à 2 enfants	25%	20%
Famille monoparentale de 3 enfants et plus	3%	3%

Pour l'année 2018, nous notons que la typologie des personnes accompagnées est globalement la même d'année en année. Il s'agit principalement de personnes seules suivies des familles monoparentales (principalement des femmes seules).

Quartiers de résidences	2017	2018
Bischheim, Schiltigheim, Hœnheim	25%	22%
Strasbourg centre, Robertsau	14%	19%
Meinau, Neudorf, Neuhof, Port du Rhin, Musau	17%	25%
Hautepierre, Cronembourg, Elsau, Koenigshoffen, Montagne Verte	23%	23%
Illkirch, Ostwald, Lingolsheim	10%	7%
Autres communes	6%	4%
Haguenau et petite couronne	5%	0%

En 2018, le service intervient sur l'Eurométropole de Strasbourg uniquement.

b) Bailleurs



En 2018, le pourcentage des différents bailleurs constatés reste globalement identique aux années précédentes. 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. 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.

Nous partageons le diagnostic effectué dans le cadre de l'élaboration de la stratégie Logement d'Abord élaborée par l'Eurométropole de Strasbourg, sur le plan de l'accès au logement. Nous suivons avec intérêt l'avancée de la mise en place de ce dispositif qui reverra entre autre l'accès au logement, l'accompagnement vers et dans le logement et la politique de prévention limitant les ruptures. Une réflexion sur une nouvelle charte de l'ASLL est en cours afin d'adapter l'accompagnement de l'utilisateur en fonction de ses besoins que ce soit en termes d'intensité ou de durée.

c) Les revenus

Revenus de familles	2017	2018
RSA et prestations sociales uniquement	35%	42%
Cumul RSA activité et salaire	15%	10%
AAH et pension d'invalidité	5%	6%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM jusqu'à 1000 euros	2%	2%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de 1000 euros à 1400 euros	3%	3%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de plus de 1400 euros	9%	10%
Retraites	3%%	4%
Non connus	28%	23%

En 2018, nos usagers sont majoritairement des personnes bénéficiaires d'un RSA seules ou en cumul d'activité. Nous notons que 23 % 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	2017	2018
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement avant notre intervention	12%	5%
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement au cours de notre prise en charge	6%	4%
Personnes manifestement en situation de surendettement sans dépôt de dossier à ce jour	8%	10%
Non connues par manque de justificatifs ou n'étant pas en situation de surendettement	74%	81%

En 2018, 19% des personnes accompagnées présentent une problématique de surendettement, contre 26 % en 2017. A noter que sur les 10% des personnes n'ayant pas déposé de dossier de surendettement, un certain nombre ne l'a 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.

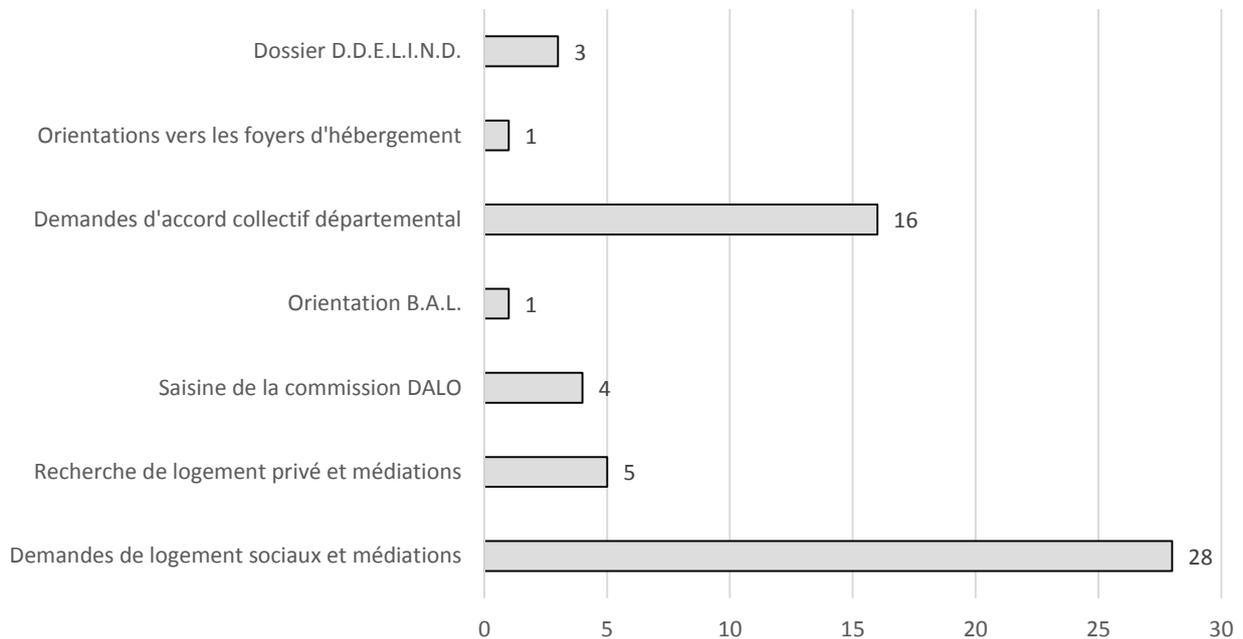
L'accompagnement budgétaire et les médiations ont été indispensables. En 2018, 66% des personnes accompagnées ont nécessité un accompagnement dans les démarches administratives et budgétaires, contre 60 % en 2017. Ce chiffre peut être expliqué par le fait que nous avons noté une augmentation des personnes accompagnées accédant pour la première fois à un logement autonome en France et dont les besoins en termes de compréhension et de réalisation de démarches administratives sont plus importants.

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



58 familles sur 162 suivies ont fait l'objet d'un accompagnement dans le cadre d'un relogement.

En 2018, la tendance des accompagnements délégués visait à permettre le maintien dans le logement et/ou la sécurisation de l'accès au 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.

Lorsque nous engageons des démarches de relogement avec les personnes accompagnées, il s'agit principalement de familles dont les frais inhérents au logement sont en inadéquation avec les ressources.

En 2018, 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.

Les demandes de logement sociaux et demandes d'accord collectif départemental ont concerné 44 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 très sociaux.

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

En 2018, 40% des personnes accompagnées contre 25 % en 2017 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 le 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.

Le nombre important de personnes accompagnées ne maîtrisant pas la langue française est à mettre en relation avec la délégation de nombreuses mesures d'ASLL visant à sécuriser l'accès à un premier logement autonome.

Aussi en 2019, au vu des problématiques multiples repérées (compréhension du français, connaissance des démarches administratives, du statut de locataire, etc...) nous avons engagé un échange avec certains Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile afin d'échanger sur nos pratiques professionnelles. Afin de favoriser l'insertion et l'autonomie dans le logement, nous sommes convaincus que ces rencontres permettront de mutualiser nos savoirs faire et de tisser un partenariat profitable aux personnes que nous accompagnons.

LE SITE NEUHOF

Le Service Hébergement Relais Neuhof

Le Service Ménages à Droits Incomplets

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

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

L'Espace Convivial Grands Froids

**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 2018

Chef de Service

- Francis HESTIN – Coordinateur puis Chef de Service

Surveillants

- Patrick Jean-Paul ZELLER – Accueillant
- Michael CHARRON – Accueillant (remplacements)
- Salah MAKHLOUFI - Surveillant de nuit
- Patrick ZELLER - Surveillant de nuit
- ANDREASYAN - Veilleur de jour pour le week-end jusqu'au 30/11/2018
- Varuzhan ABGARYAN - Veilleur de jour pour le week-end à partir du 01/12/2018

Agent d'entretien

- Milouda TRARI jusqu'au 07/09/2018
- Société LOGISERVICES à parti du 10/09/2018

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 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 17h30 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.

Depuis le 10 décembre 2018, l'accueil du SHR héberge le bureau des travailleurs sociaux du dispositif Antenne Famille Diffus (AFD) mis en place pour le plan hivernal 2018-2019. Dans un souci d'organisation des activités, d'économies d'échelle et de mutualisation des moyens, il semblait plus logique de mobiliser ces locaux en journée plutôt que de louer d'autres locaux spécifiques pour AFD.

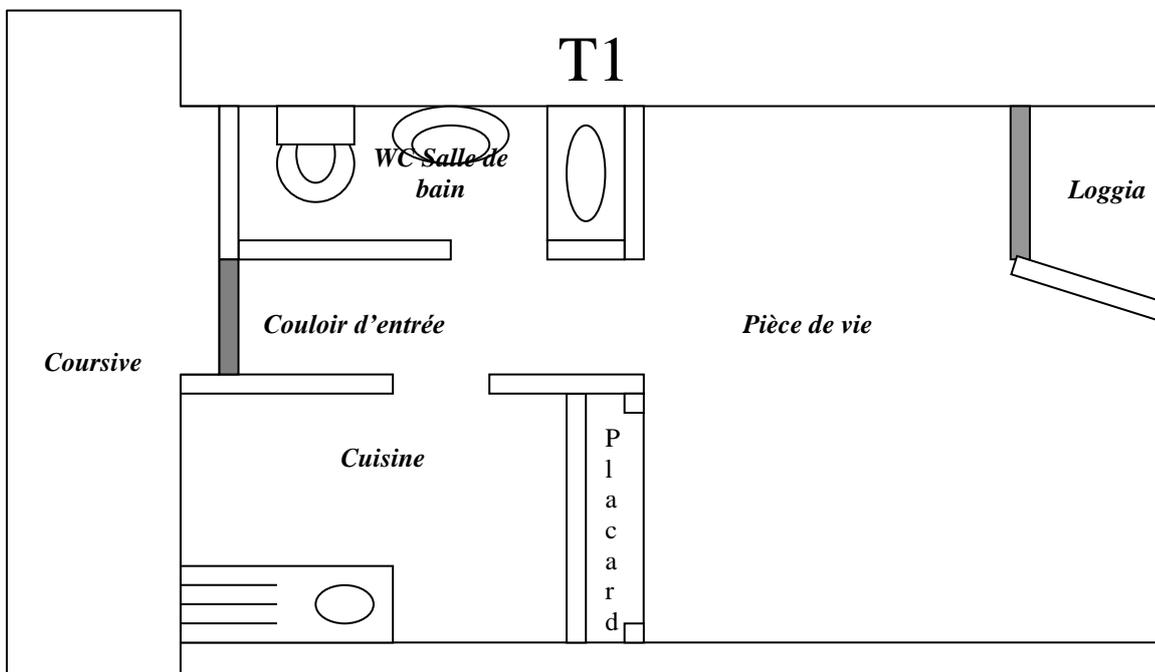
Les appartements :

Les 9 appartements mobilisés pour la mise à l'abri, accueillent les 30 personnes avec ou sans animaux orientées chaque soir par le 115.

Détails des pièces des logements

Superficie total par logement: 36 m²

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.

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 l'accueillant 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). Ce moment de premier contact met en avant les qualités de la structure et permet de présenter aux hébergés leur lieu de mise à l'abri qui se veut un lieu et un temps de repos privilégié.

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.

En 2018 :

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 mais aussi par les résidents de l'immeuble, ont entraîné une recrudescence des problèmes causés par les jeunes du quartier : prise à partie de tous les hébergés de l'immeuble et parfois des veilleurs, 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, les publics sans surveillance hébergés par les autres structures, et les résidents de l'immeuble qui sont souvent à l'origine de troubles qui dérangent le quartier. En 2018, la poursuite du travail avec les référents sociaux des personnes hébergées par les autres associations a permis de contenir ces situations de tensions qui restent malgré tout préoccupantes pour la sécurité de nos hébergés.

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 2018 :

- Nombre de nuitées mobilisées par le 115 pour l'année 2018 : 10 950
- Nombre de nuitées effectives réalisées pour l'année 2018 : 10 840
- Taux de remplissage pour l'année 2018 : 98,99 %
- Nombre de femmes différentes accueillies en 2018 : 397 (- 5 % par rapport à 2017)
- Moyenne de nuitées par femmes accueillies : 27,30 nuitées (21,33 nuitées en 2017)

On retiendra donc que le taux de rotation sur les places a été légèrement moins important que les années précédentes. De ce fait, les personnes hébergées ont pu bénéficier d'une mise à l'abri plus longue que l'année précédente. Cette situation a tenu compte du degré de vulnérabilité plus importante de ce public féminin.

Typologie des femmes accueillies :

- Femmes de 18 à 25 ans : 84 (+ 14 % par rapport à 2017)
- Femmes de 26 ans à 59 ans : 244 (- 22 % par rapport à 2017)
- Femmes de plus de 60 ans : 69 (+ 54 % par rapport à 2017)

- Femmes des régions de l’Afrique de l’ouest : 34 % (+ 1 % par rapport à 2017)
- Femmes des régions de l’Est de l’Europe : 35 % (- 13 % par rapport à 2017)
- Femmes des régions des Balkans : 24%
- Les 7 % restant représentent des femmes provenant de pays de la CEE

On retiendra l’augmentation de la part du public de jeunes femmes dans les prises en charges ces dernières années et surtout la croissance très importante du public féminin de plus de 60 ans dans la composition du public hébergé. Il s’agit dès lors de prendre en compte les caractéristiques de ce public et les difficultés qu’il rencontre (sanitaires notamment) pour adapter l’offre de mise à l’abri. Ces données mettent en avant un phénomène nouveau : l’arrivée importante d’un public féminin vieillissant à la rue, pour lequel des dispositifs spécifiques de prise en charge de leur vulnérabilité doivent être pensés.

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.

Autres faits marquants durant l’année :

Rénovation de logements :

La cellule achat de l’association, après recherche et mise en concurrence, a retenu un opérateur (peinture et tapisserie) pour le rafraîchissement de 3 appartements. Ceux-ci ont été refaits sur une durée de 2 mois, sans faire cesser l’activité de la structure.

Mission particulière de l’accueillant et des veilleurs :

Suite à la demande de la DDD et la mise en place d’un nouveau système de contrôle des admissions par le biais du SIAO, les veilleurs se sont adaptés et familiarisés à l’environnement informatique au cours du mois de novembre 2018. Ces nouvelles compétences ont été rapidement assimilées par l’équipe.

On retiendra que les personnels de la structure s’investissent toujours grandement dans leur mission d’accueil. Malgré une sollicitation importante de la part du chef de service, ils répondent toujours présents.

Un grand nombre d’hébergées font part de leur satisfaction d’être accueillies au sein de la structure. Elles l’expriment, soit directement en disant merci, soit par des gestes touchants comme en donnant aux veilleurs un bonbon, un fruit, un sourire...

Notre intervention a donc un effet positif au sein du dispositif de mise à l’abri d’urgence et permet à l’association Antenne de se démarquer dans le domaine de l’hébergement d’urgence pour femme en étant toujours des plus réactifs.

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

Membres de l'équipe en 2018 :

Chef de Service :	Francis HESTIN
Agents administratifs :	Angélique CONDINA (mi-temps) Laetitia SCHOCH (mi-temps)
Intervenants sociaux :	Nelly SENGELIN Mélissa VIERLING Marion STREBLER Charlotte CONCHON
Agent d'accueil-interprète :	Lusine AJARYAN
Agent de Logistique-Maintenance :	Robert BOYADJIAN Haïk SERAPIAN

1. Présentation du service

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 et les orientations 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.

Au cours de l'année 2018 l'association a répondu à un nouvel appel à projet, le service d'hébergement MDI a été chargé de l'accueil de treize nouvelles familles. Celles-ci sont successivement arrivées entre mi-septembre et fin-septembre 2018. Ces familles, issues elles aussi de la campagne hivernale, étaient déjà hébergées par l'association Antenne : un travail interne s'est donc facilement mis en place afin d'assurer un passage de relais optimal.

Le service d'hébergement MDI accompagne actuellement 37 ménages, soit un total de 143 personnes. Cette année 2018 a demandé à l'équipe des réajustements constants que ce soit au niveau des effectifs, de la création de poste, des équipements des appartements, des réajustements ou de la mise en place de nouveaux outils de service (règlement de fonctionnement, contrat de séjour, livret d'accueil...).

Le service d'hébergement MDI est un jeune service qui questionne constamment le sens donné à son action. Dans une démarche d'amélioration constante, l'équipe réajuste les réponses en fonction des besoins et constats réalisés par rapport au parcours des personnes accompagnées.

2. Moyens mis en œuvre

- **Des moyens matériels**

L'agrandissement de l'équipe implique des besoins nouveaux en termes de réajustement des espaces et du matériel : c'est pourquoi le service s'est vu dans l'obligation de déménager de locaux. Ainsi, en décembre 2018, le service MDI a acquis de nouveaux bureaux, sur 2 étages, permettant à tous d'avoir un espace de travail personnel. Ce changement été primordial pour que les travailleuses sociales puissent assurer un accueil de qualité et en toute confidentialité durant les entretiens individuels des personnes accompagnées.

Un total de 22 appartements tous localisés sur le quartier du Neuhof facilitent les déplacements à domicile de l'ensemble de l'équipe et ceux des personnes au bureau du service MDI.

Le service a acquis en 2018 une camionnette permettant aux techniciens d'être autonomes dans la réception de commandes, favorisant ainsi un gain de temps et d'argent.

- **Des moyens humains**

L'équipe logistique :

Pour commencer, un technicien supplémentaire a rejoint l'équipe du service d'hébergement MDI en début d'année 2018. Cette arrivée a permis une réactivité plus importante des interventions à domicile favorisant la qualité de la prise en charge des familles et de l'entretien des appartements. Aussi, le technicien déjà présent s'est vu soulager de certaines tâches qui lui incombaient jusqu'alors à lui seul : par exemple, amener les machines à laver sur les lieux d'hébergement ; avec l'arrivée de ce deuxième technicien, les livraisons de matériels qui nécessitent l'intervention de deux personnes se trouvent simplifiées.

L'équipe sociale :

Suite à l'arrivée des 13 nouveaux ménages, une assistante de service social a été embauchée - un équivalent temps plein - en août dernier. Elle assure l'accompagnement social global des ménages en qualité de référente sociale. L'arrivée de ces nouvelles familles a considérablement augmenté le volume des effectifs, que ce soit au niveau des personnes accompagnées comme au niveau de l'équipe. Cela a permis d'impulser une dynamique permettant de réfléchir et d'envisager des possibilités nouvelles pour l'ensemble du service.

Création et origine du poste ARH (Animatrice Référente Hébergement) :

En complément du travail social et administratif, des visites à domicile doivent être effectuées régulièrement pour veiller au bon respect du règlement de fonctionnement mais aussi pour anticiper les difficultés de cohabitation. Or, les travailleuses sociales, limitées dans leur temps, ne pouvaient assurer la fréquence souhaitée des visites à domicile. En effet, l'accompagnement social global mené implique une priorisation des missions, qui sont bien souvent des tâches administratives incompressibles. Ce travail administratif induit des entretiens au bureau et donc peu de temps pour les visites à domicile. L'équipe sociale a observé divers besoins qui nécessiteraient un accompagnement collectif tel que des ateliers sur l'habitat, le budget, l'informatique, entre autres.

Ainsi, à la demande des travailleuses sociales, un poste supplémentaire a été créé en complément des missions de l'équipe sociale. Depuis septembre 2018, la nouvelle professionnelle œuvre en tant qu'« animatrice – référente hébergement », soit ARH, au sein des appartements et gère les missions en lien avec l'hébergement et le collectif. Elle permet d'assurer un suivi plus approfondi des familles et de vérifier le respect du règlement au niveau des appartements. Son intervention spécialisée sur les thématiques de l'habitat apporte des éléments nouveaux servant à l'accompagnement social des familles.

Ses missions :

L'ensemble de ses missions consiste à :

- Mettre en place des visites à domicile à hauteur d'une fois par mois par famille au minimum
- Etablir des diagnostics et apporter des réponses adaptées en fonction de la méthodologie de projet
- Suivre et faire le lien avec l'équipe de maintenance
- Veiller au respect du règlement intérieur et du contrat de séjour sur l'habitat et en référer à l'équipe sociale (vérification et inventaire du mobilier, veille sur les visites, etc.)
- Créer et développer des outils adaptés pour les familles ou le service
- Mettre en place des actions individuelles et/ou collectives en lien avec l'habitat (économie d'énergie, hygiène, etc.)
- Assurer la continuité de la prise en charge en coordination avec l'équipe

Sa place centrale :

L'animatrice/référente hébergement est en relation continue avec l'ensemble des professionnels. En effet, sa place centrale implique un travail en étroite collaboration avec les logisticiens où les thématiques de l'habitat sont traitées (hygiène, ameublement, entretien, lien avec le bailleur social...). Les thématiques sociales telles que : relation familiale, co-hébergement, respect du règlement de fonctionnement, sont transmises dans des compte-rendus et étudiées avec les travailleuses sociales lors de réunions hebdomadaires. Ces temps d'échanges permettent d'élaborer des actions spécifiques à l'hébergement, adaptées aux besoins observés. Depuis son arrivée, différents outils ont été mis en place afin de faciliter les suivis et les transmissions avec l'équipe, tels que : une fiche inventaire, les fiches de transmission, l'autorisation d'acquisition de mobiliers, la plaquette de présentation du service MDI.

L'ARH est amenée à entrer régulièrement dans l'intimité des familles, permettant de rencontrer l'ensemble des membres des ménages. Ainsi, elle porte un regard sur les personnes qui d'ordinaire, se déplacent très peu aux entretiens des travailleuses sociales pour les démarches administratives (l'enfant, le conjoint qui a des difficultés en français, le grand-parent, la personne malade...). Sa place centrale apporte des éléments favorisant une vision systémique de l'accompagnement.

- **Mise en place d'un Groupe d'Analyse des Pratiques (GAP) :**

Pour soutenir la pratique professionnelle des travailleurs sociaux et les aider à élaborer la qualité de la prise en charge, des Groupes d'Analyse des Pratiques (GAP) ont été mis en place à partir de septembre 2018.

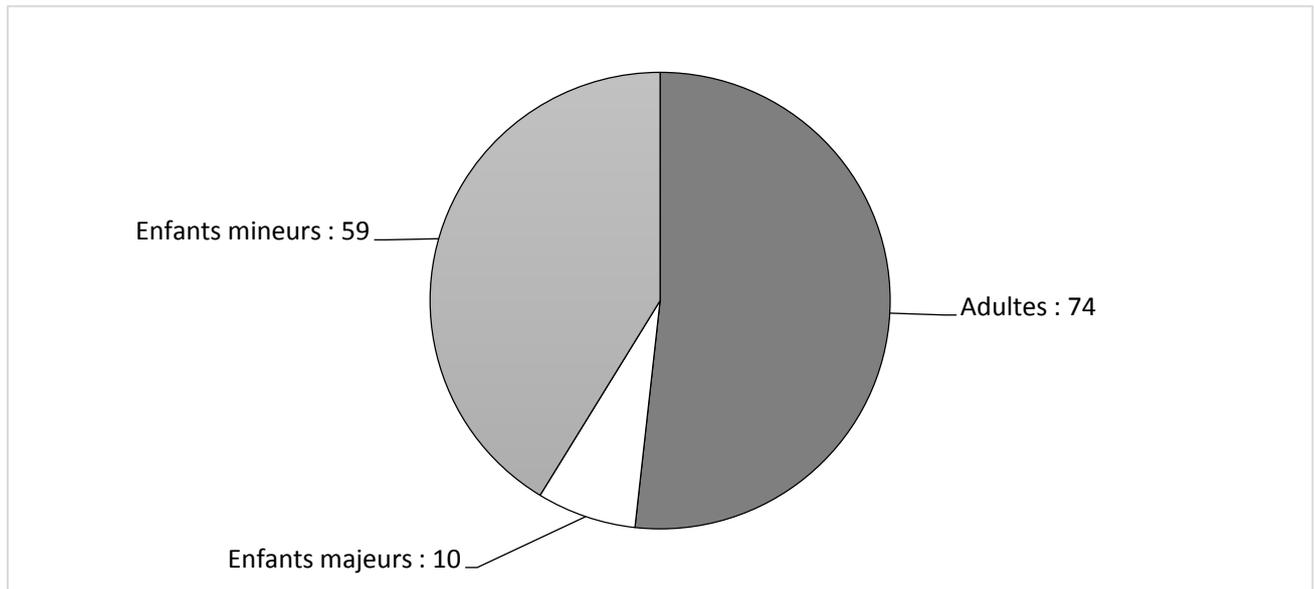
Ces moments de réflexion permettent de suspendre momentanément la précipitation à agir et à réagir, pour surtout ne pas se laisser aller aux prescriptions et aux recommandations. Doutes et fragilités des savoirs constituent son principal socle. Son axe essentiel nécessite de se défaire de la gamme des idéaux de bienveillance, de transparence et d'expertise et d'accepter les entrecroisements transférentiels qu'induit toute relation humaine.

Le travail social ne peut reposer uniquement sur des procédures, des règles et des réponses prêtes à poser. Il demande une adaptation constante de la pratique due à la complexité et à l'imprévisibilité de l'être humain. Les groupes d'analyse permettent aux travailleuses sociales (TS) du service MDI d'échanger et ainsi de prendre du recul sur les situations rencontrées afin de ne pas agir dans la précipitation et de comprendre l'ensemble des enjeux et d'ajuster au plus près leur accompagnement.

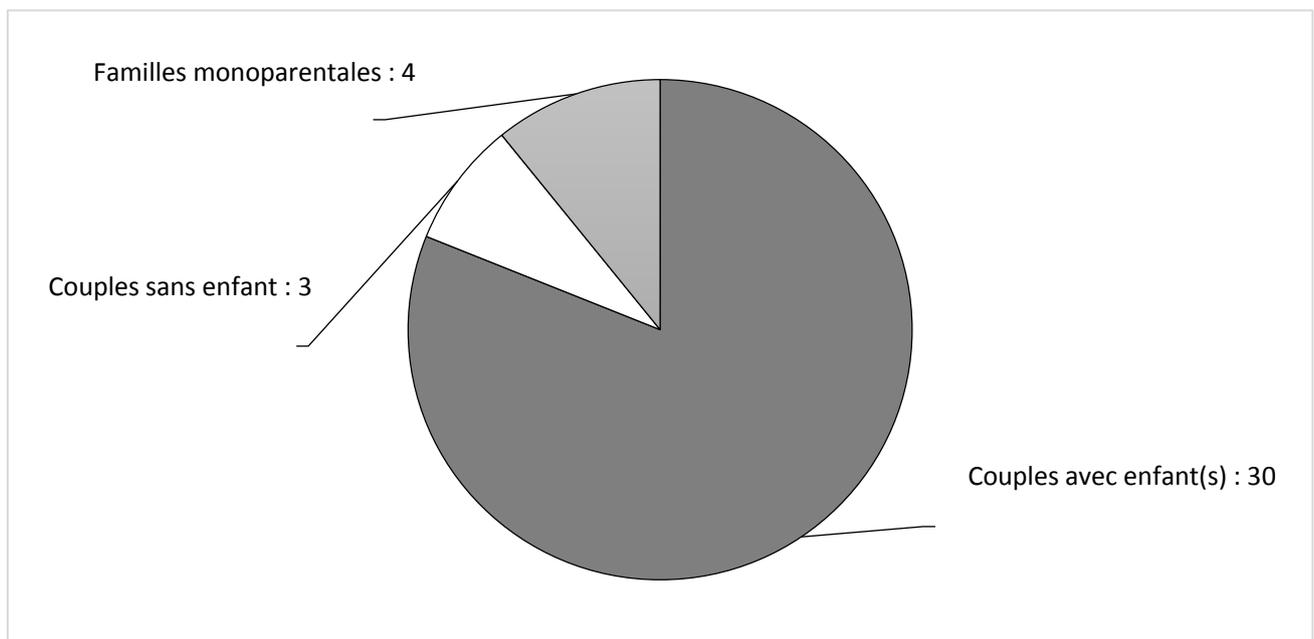
Les GAP ont lieu une fois par mois. Y sont conviés les travailleuses sociales, l'animatrice référente hébergement et l'accueillante du service MDI.

3. Caractéristiques des familles hébergées

Répartitions des personnes



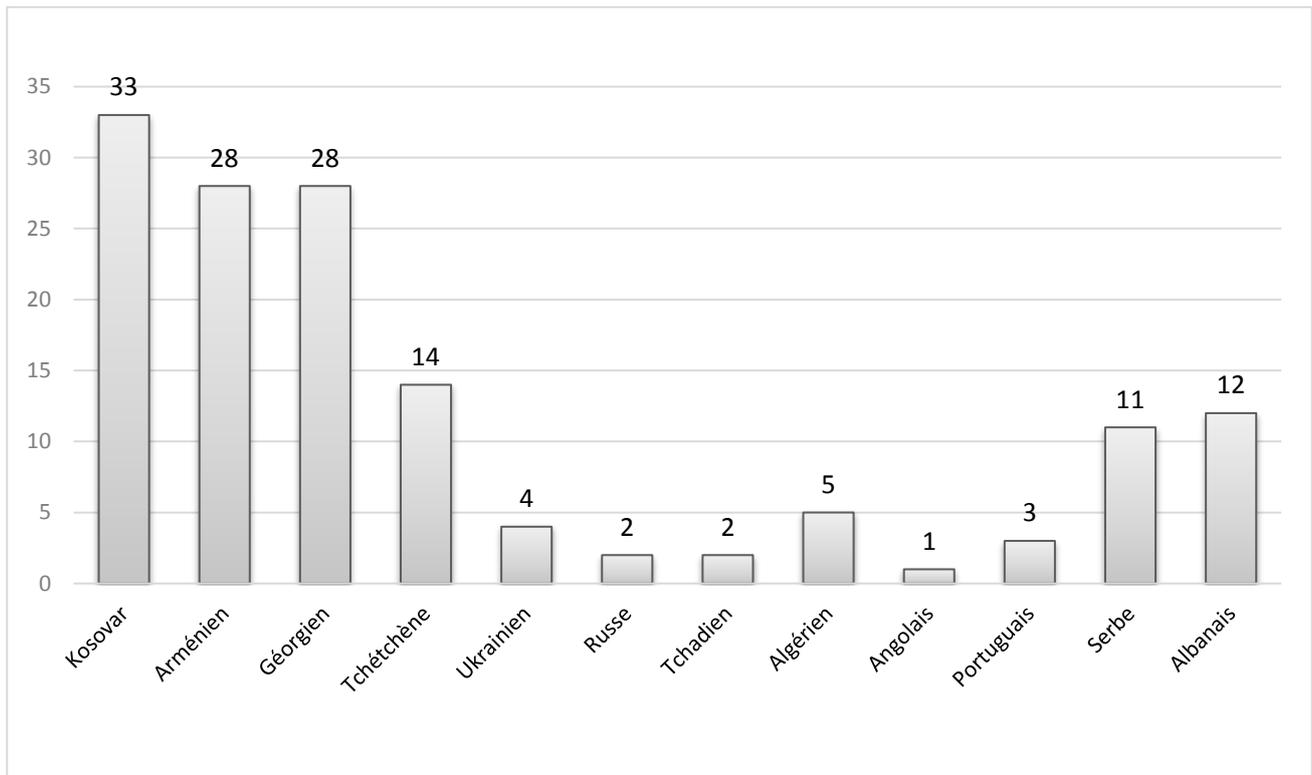
Composition des familles



Le service est financé pour l'accueil de 143 personnes, soit 37 familles. En 2018 nous avons une part plus importante d'adultes dans le service due à l'accueil de 53 personnes dans l'année.

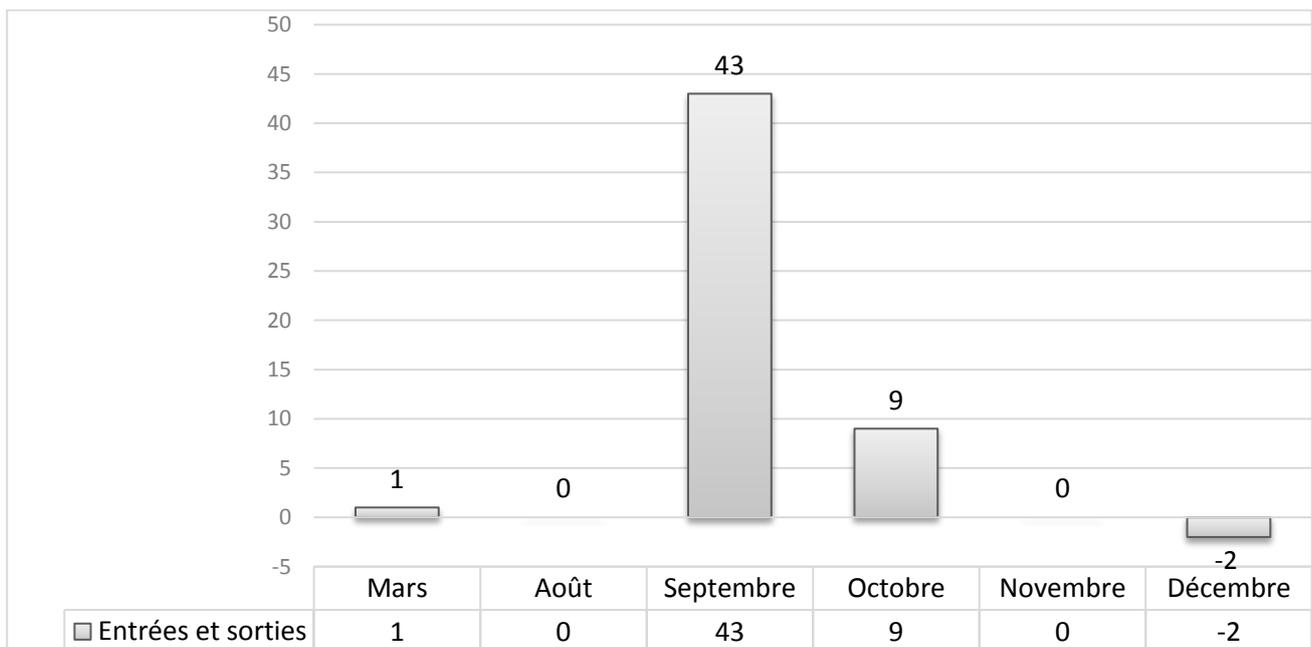
Le nombre de familles monoparentales et de couples seuls reste minoritaire, la majorité des familles étant composée de deux parents avec enfant(s).

Nationalités des personnes accueillies



L'équipe est amenée à accompagner quotidiennement un public composé de 12 nationalités, ce qui apporte une véritable richesse culturelle au sein du service. Cela suppose une grande adaptabilité de la part des salariés. En effet dans le cadre de l'accompagnement, l'équipe doit avoir une certaine connaissance de la culture de chacun et la prendre en compte.

Nombre de personnes entrées et sorties du service MDI en 2018 par mois



	2017	2018
Entrées	3	53
Sorties	2	2

En 2018 suite à l'extension du service MDI, 53 personnes ont été accueillies. L'équipe note une stabilité du nombre de sortants : ainsi, depuis décembre 2018, deux personnes ne font plus partie des effectifs, l'une à la suite d'un divorce, la seconde suite à une

possibilité d'hébergement chez un proche.

Les sorties du service restent très faibles. Cela s'explique par les difficultés que rencontrent les familles à se voir attribuer un titre de séjour facilitant l'accès à une certaine autonomie. Nous verrons ci-après que les sorties font l'objet de nombreux freins.

4. L'accompagnement social mis en œuvre

L'équipe sociale mène un accompagnement social global, elle est amenée à accompagner tous les membres d'une famille sur un ensemble de thématique sociale. Travailler avec des familles allant du nourrisson à la personne âgée, implique un accompagnement multigénérationnel qui nécessite des postures et des connaissances diverses. La polyvalence et l'adaptabilité sont essentielles à l'accompagnement de ces familles.

Outre l'aspect générationnel, ce public de ménages à droits incomplets 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.

Nous avons choisi de mettre en lumière cette année plusieurs thématiques :

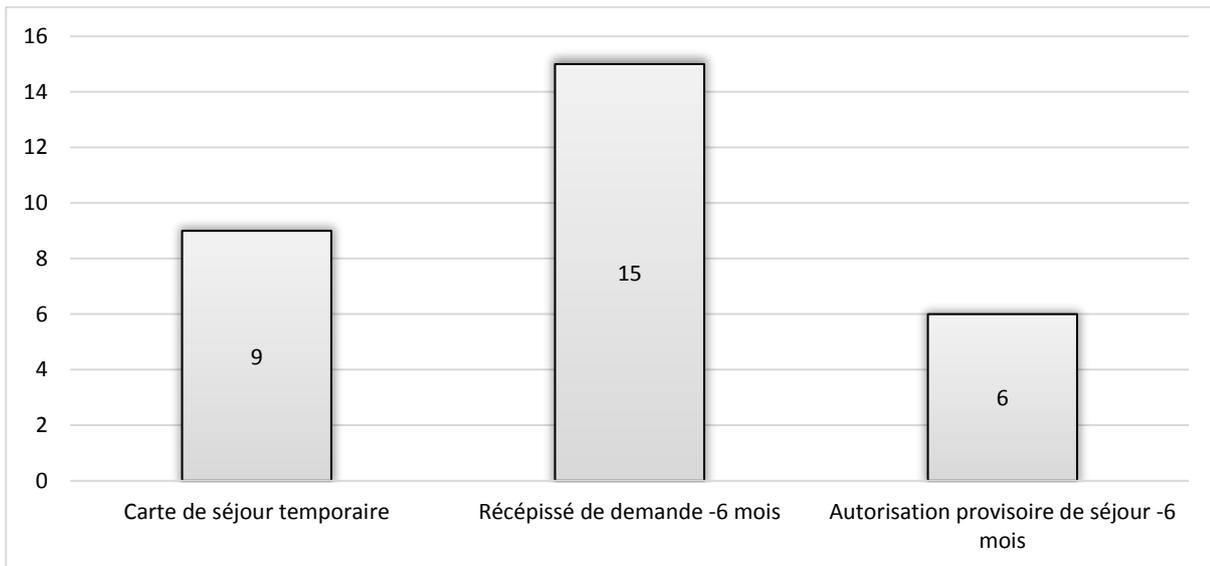
- **La question de la régularisation administrative des familles**

Les ménages à droits incomplets accompagnés par le service, déboutés pour la plupart, sont dans l'attente d'une réponse de la part de la Préfecture, de la création d'un dossier de demande de titre de séjour, avec des droits qui ne sont pas acquis. Il faut alors les accompagner dans l'acquisition de leurs droits et favoriser un accompagnement qui vise un accès à l'autonomie sur les plans administratifs, économiques et sociaux.

L'une des principales missions de l'équipe sociale est donc d'accompagner les familles dans la régularisation de leur séjour, leur autonomie en dépend. En effet sans titre de séjour, elles ne peuvent prétendre à l'emploi ni aux aides familiales, les maintenant dans une précarité financière importante.

Si toutefois, certaines familles obtiennent une régularisation, celles-ci restent incertaines : le délai de délivrance des titres est bien trop court et cela pose problème pour entamer et stabiliser l'accès à des droits auprès de la CAF ou l'accès à un emploi stable. Les travailleurs sociaux œuvrent dans l'objectif de pallier à ces obstacles afin que les ménages aient accès à une certaine autonomie. L'accompagnement du référent social sur l'accès au séjour s'avère nécessaire, il a un regard global sur la situation et fait le lien avec les différents acteurs : avocat, Cimade, médecin, etc.

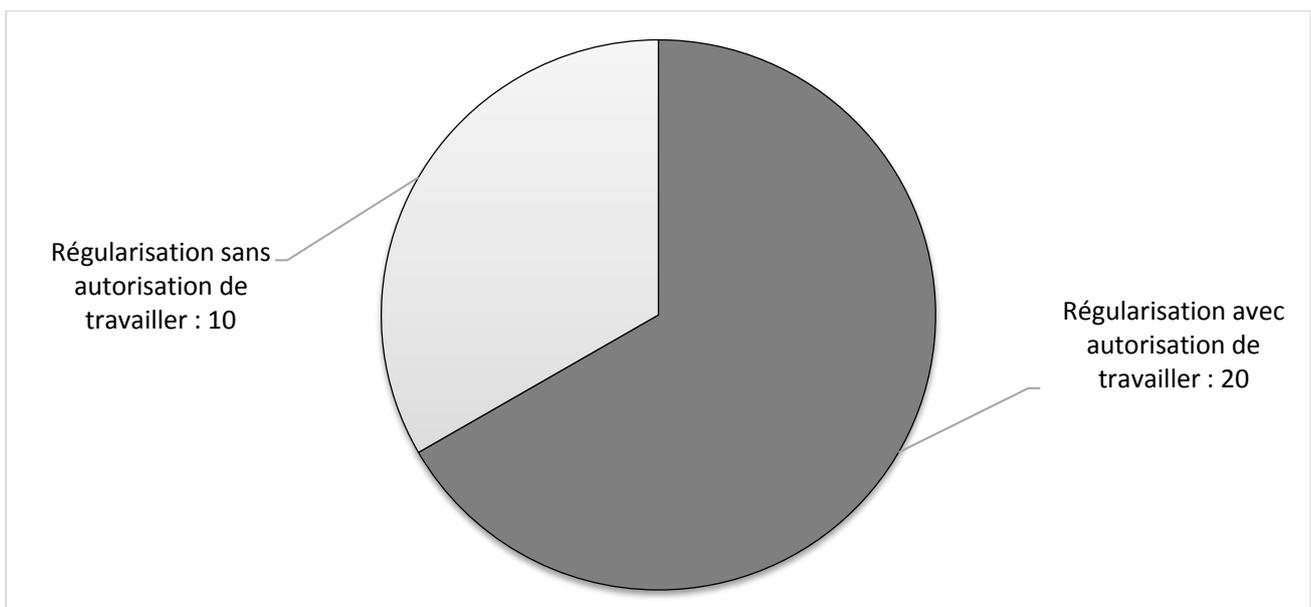
Types de titres de séjour détenus par les personnes régularisées



	2017	2018
Carte de séjour temporaire	40%	30%
Récépissé de demande -6 mois	30%	50%
Autorisation provisoire de séjour – 6 mois	30%	20%

Les récépissés ainsi que les APS (Autorisation Provisoire de Séjour) limitent l’insertion tant sociale que professionnelle. En effet, leur courte durée (3 à 6 mois) empêche les personnes de s’investir dans le long terme. Les employeurs et bailleurs potentiels ne s’imaginent pas s’engager avec ces personnes qui ne seront peut-être plus régularisées d’ici quelques mois. Leur situation reste donc précaire malgré la régularisation de leur droit au séjour sur le territoire français.

Adultes détenteurs de titres de séjour avec et sans autorisation de travailler

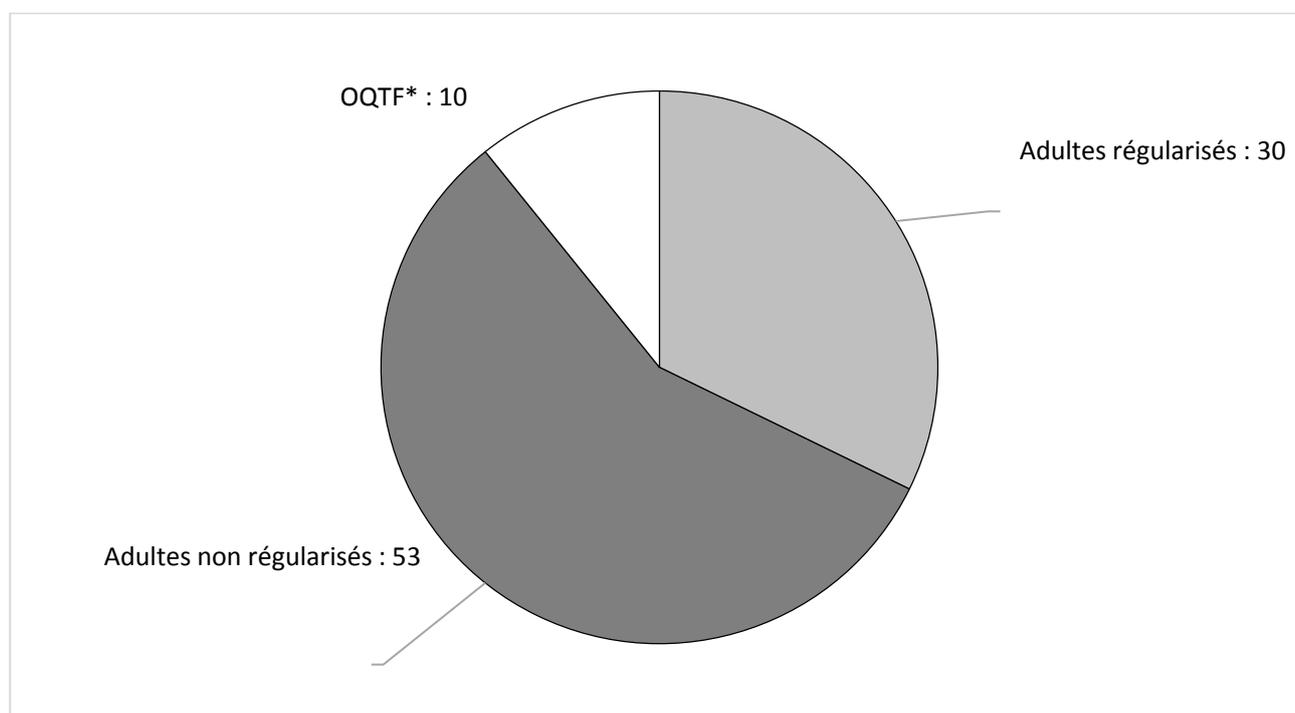


	2017	2018
Régularisation avec autorisation de travailler	85%	67%
Régularisation sans autorisation de travailler	15%	33%

En 2018 il est constaté une diminution des titres de séjours avec autorisation de travailler. Ce graphique illustre bien le fait que tous les titres de séjour ne permettent pas d'occuper un emploi. En effet, lors de leur première délivrance, les Autorisations Provisoires de Séjour ne sont bien souvent pas assorties d'une autorisation de travailler.

En soit, les démarches liées au séjour sont complexes et longues, c'est pourquoi, l'association Antenne continue de faire appel aux services de l'association Cimade. Ce partenariat permet un accompagnement au plus près des besoins des ménages. Le travail en lien étroit établi entre les bénévoles de la Cimade et l'équipe sociale du service MDI, favorise la réactivité de la prise en charge des demandes et démarches. Les expériences et compétences de la Cimade permettent d'établir un diagnostic bien précis de la situation administrative liée au séjour des personnes et ainsi d'apporter les réponses juridiques adéquates à leurs besoins.

Situations administratives des adultes accueillis



*OQTF : Obligation de Quitter le Territoire Français.

	2017	2018
Adultes régularisés	47%	32%
Adultes non régularisés	51%	57%
OQTF	2%	11%

Une part moins importante de personnes régularisées dans le service est observée. Cette baisse s'explique notamment par l'arrivée des 13 nouvelles familles en septembre 2018. En effet, parmi elles seulement une famille est régularisée. La thématique liée au séjour est une

des priorités de l'accompagnement social pour ces nouveaux ménages. Aussi, le nombre d'OQTF a considérablement augmenté en 2018.

FOCUS : LES O.Q.T.F. (Obligation de Quitter le Territoire Français)

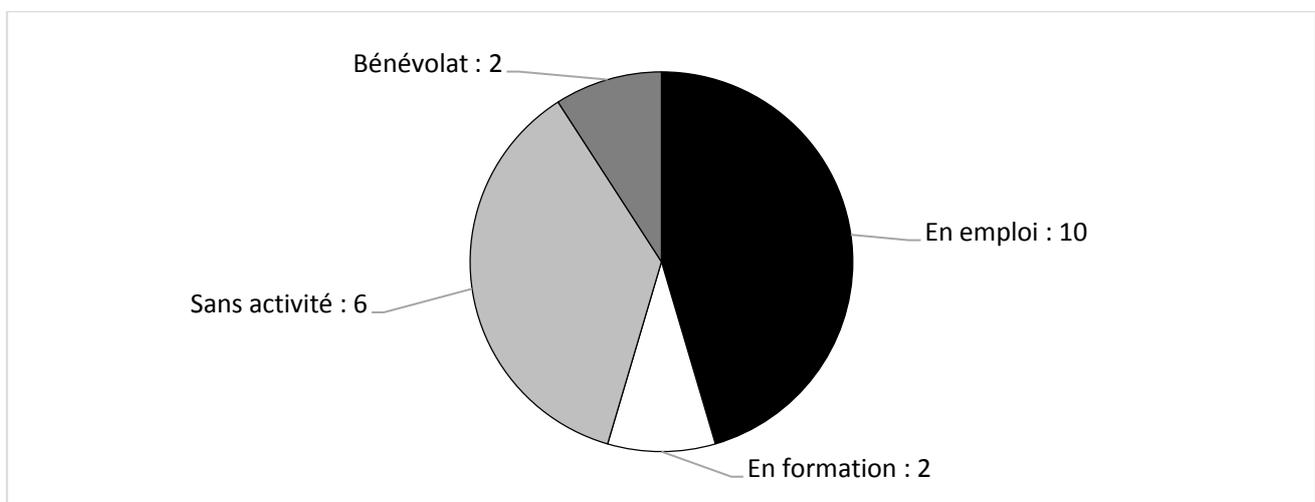
Les démarches administratives auprès de la Préfecture nécessitent un temps important, avec un délai de réponse conséquent. Depuis le 1^{er} janvier 2018, l'OFII (Office Français de l'Intégration et l'Immigration) traite les dossiers médicaux des demandeurs de Titre de Séjour pour raisons médicales. Nous avons pu observer une diminution de l'attribution de ces titres de séjour ainsi que de leur renouvellement, ayant comme conséquence directe une OQTF.

Le non-renouvellement de ces titres interrompt les démarches d'insertion et d'intégration des familles, ainsi que leurs perspectives d'avenir et leurs projets. Ces familles ont le sentiment de régresser dans leur parcours d'insertion en France. Ces OQTF ont un impact dans de nombreux domaines, tels que les démarches administratives, l'accès aux droits, à l'emploi, à l'état de santé psychique et/ou psychologique. En effet, la précarité des situations administratives fragilise ces familles.

- **Intensification du partenariat interne insertion emploi**

Dans une dimension de mutualisation des compétences des services de l'association Antenne, un partenariat interne a été mis en place avec le service insertion emploi. Dès lors, 13 personnes ont été orientées auprès de ce service. Si l'équipe sociale du service MDI a décidé de déléguer la thématique emploi/formation, c'est dans l'intention de profiter des compétences du conseiller d'insertion professionnel. Il accompagne les personnes dans leur candidature (positionnement, rédaction de CV...) et les oriente vers des postes et formations adéquats, son travail en réseau facilite ces démarches. L'accompagnement professionnel de ce type de public se veut complexe, les personnes n'ont pas toujours connaissances des réalités du marché de l'emploi. D'autant plus qu'elles rencontrent des difficultés au niveau de la langue française, critère souvent rédhibitoire pour les employeurs. Le rôle du conseiller est de sensibiliser la personne à l'apprentissage du français et de le visualiser comme étant un investissement sur le long terme. La précarité des droits au séjour limite également l'insertion, ne permettant ni à la personne ni à l'employeur d'envisager une collaboration sur du long terme. L'aspect interne de ce partenariat favorise une accessibilité ainsi qu'une réactivité quant à la prise en charge des personnes. Les échanges entre le conseiller et les référents des familles en sont également simplifiés. D'ailleurs, des réunions entre les deux services sont régulièrement organisées afin d'assurer un suivi des plus global. La mise en œuvre de cet accompagnement a abouti sur une embauche et une entrée en formation.

Activités des personnes ayant une autorisation de travailler



Plus de la moitié des personnes détentrices d'une autorisation de travailler est en situation d'emploi ou de formation. Environ ¼ des personnes demeure sans activité, car malgré l'accompagnement professionnel proposé, nous relevons d'autres facteurs paralysant l'insertion professionnelle de ces personnes tels que :

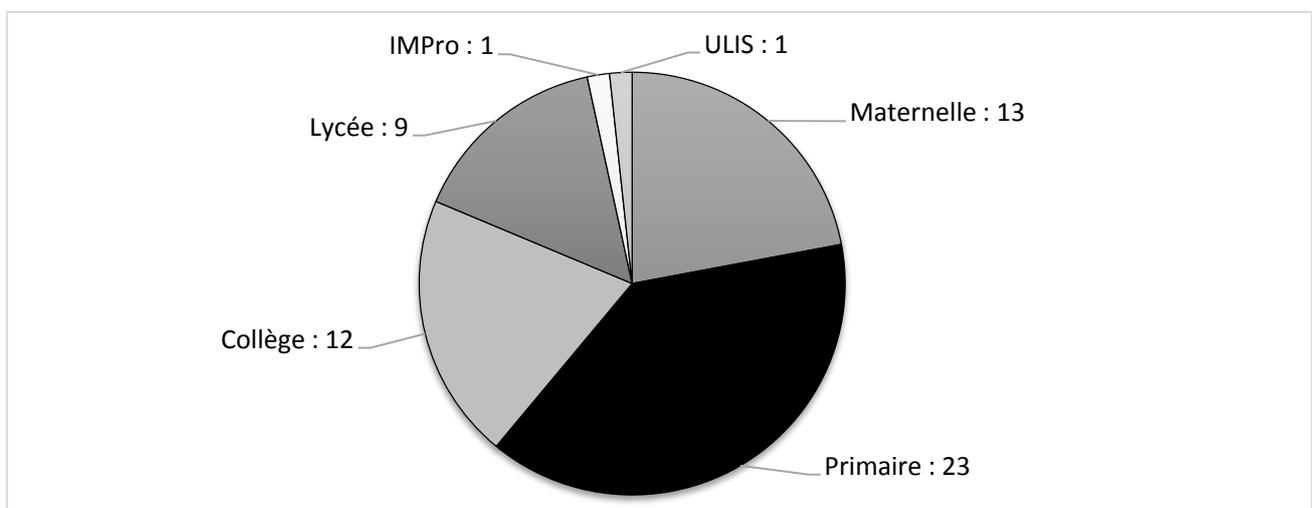
- Les problématiques de santé
- Les enfants en bas âge
- Le manque/absence d'expérience professionnelle

FOCUS : LA DEMATERIALISATION

Avec les mutations de la société et la place devenue prépondérante de l'informatique, les administrations françaises imposent de plus en plus aux usagers d'effectuer leurs démarches par le biais d'un écran. Aujourd'hui, quelle que soit la thématique abordée, une manipulation informatique est obligatoire à la réalisation des démarches administratives. La toute première est la création d'une adresse mail, indispensable pour l'élaboration de toute autre demande. La méconnaissance de cet outil implique une sensibilisation des ménages quant à l'utilisation de la toile et de ses nombreuses facettes. Les travailleuses sociales attirent leur attention sur l'importance de préserver leurs données personnelles, en commençant par la conservation confidentielle des identifiants et des mots de passe utilisés. Mises à part les difficultés liées à la barrière de la langue et l'incompréhension des formulaires à remplir, les personnes les moins familiarisées redoutent l'outil informatique et appréhendent son utilisation abstraite et complexe. Les inlassables démarches informatiques telles que la prise de rendez-vous auprès de la Préfecture, l'actualisation Pôle Emploi, les déclarations trimestrielles CAF, les facturations de la restauration scolaire, impliquent une sollicitation constante de la part des ménages vis-à-vis de l'équipe. Même s'il est possible de suivre les démarches et profils par le biais du smartphone, il est toutefois nécessaire d'avoir un accès à un ordinateur pour concrétiser les demandes qui sont simplifiées par cet outil. La grande majorité, ne possède pas d'ordinateur et ne peut ainsi s'exercer à son utilisation. Les ménages qui ne parviennent pas à utiliser un ordinateur sont par conséquent dépendants de leur référente sociale. Pour les familiariser à cet outil omniprésent dans notre société et les accompagner vers l'autonomie, l'équipe projette l'élaboration d'un projet d'ateliers informatiques animé par l'animatrice-référente hébergement et les travailleuses sociales.

- **Les enfants : à l'école et en dehors**

Scolarisation des enfants



L'ensemble des enfants en âge d'être scolarisés dans le service sont inscrits dans un parcours scolaire.

L'instruction facilite l'intégration des enfants et l'apprentissage de la langue française. C'est également un élément prépondérant 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.).

Dans cet accompagnement global, les enfants et leurs parents nécessitent également d'être accompagnés et suivis sur la scolarité. Les travailleuses sociales accompagnent les parents, pour les informer et les guider dans la scolarité de leurs enfants, mais aussi dans les activités extra-scolaires. Les travailleuses sociales sensibilisent régulièrement les parents sur la scolarité en France. Pour l'apprentissage du français, pour acquérir les bases, l'école permet aux enfants de s'assurer un avenir, ou au moins de mettre toutes les chances de leur côté. Leur projet étant de s'installer définitivement en France, ils se saisissent de cela et manifestent un grand intérêt pour la scolarité de leurs enfants. En effet, ils comprennent les enjeux pour l'avenir de leurs enfants et perçoivent l'importance accordée à l'école en France.

Toutefois, du fait d'un manque de connaissance du système éducatif et scolaire en France, les parents sont régulièrement accompagnés par leurs référentes sociales pour les démarches liées à l'inscription scolaire, à la restauration scolaire, ou à l'orientation des enfants par exemple. Pour cela, un travail partenarial est effectué avec les établissements scolaires, les services de la ville ou de la bourse par exemple. Cela vise à favoriser l'inclusion scolaire de ces jeunes.

Une partie des parents et de leurs enfants manifestent chaque année le souhait de s'inscrire à une activité en dehors de l'école. Ces derniers peuvent y trouver un moyen de s'extraire de leur quotidien difficile, de pratiquer une activité sportive, et favoriser leur développement physique et mental. Les enfants peuvent ainsi trouver un moyen de se défouler, d'extérioriser leurs ressentis et de se socialiser.

De manière générale, les référentes sociales questionnent les parents et les enfants sur les activités extra-scolaires et les centres d'intérêt, pour mieux les accompagner et les orienter par la suite vers des Centres Socio-Culturels ou des associations sportives. Ces temps en dehors de l'école, des devoirs et de l'hébergement, sont bénéfiques à ces enfants et adolescents. Les parents sont accompagnés par les travailleuses sociales dans la recherche d'activités sportives, grâce notamment à la bourse sportive de la ville de Strasbourg qui prend en charge 80€ sur la cotisation pour les clubs de sport.

Pour la rentrée 2018-2019 le service d'hébergement MDI a financé les assurances scolaires des enfants hébergés. Ces assurances sont obligatoires et permettent l'accès aux participations aux sorties scolaires. L'équipe a jugé primordiale de prioriser ce besoin afin que ces enfants puissent suivre une scolarité dite légitime et ordinaire.

FOCUS SUR LA DIVERSITE DES LANGUES – TRADUCTION ENFANT

Le service d'hébergement MDI accompagne 37 familles représentant 13 nationalités différentes, provenant principalement du Caucase, des Balkans et du continent Africain. Pour la grande majorité, ces personnes sont arrivées en France sans la maîtrise de la langue française.

Beaucoup de ces familles ont su acquérir des notions de français depuis leur arrivée sur le territoire. Cependant certaines restent en difficulté et nécessitent une aide dans la traduction de leurs entretiens. Une agent d'accueil-interprète est amenée à intervenir lors de certains entretiens en arménien et en russe. Pour les autres langues, à savoir l'albanais, le serbe, l'arabe par exemple, il n'y a à ce jour pas de traduction possible. Ces familles sollicitent l'aide de personnes extérieures, personnes hébergées ou encore les enfants.

... / ...

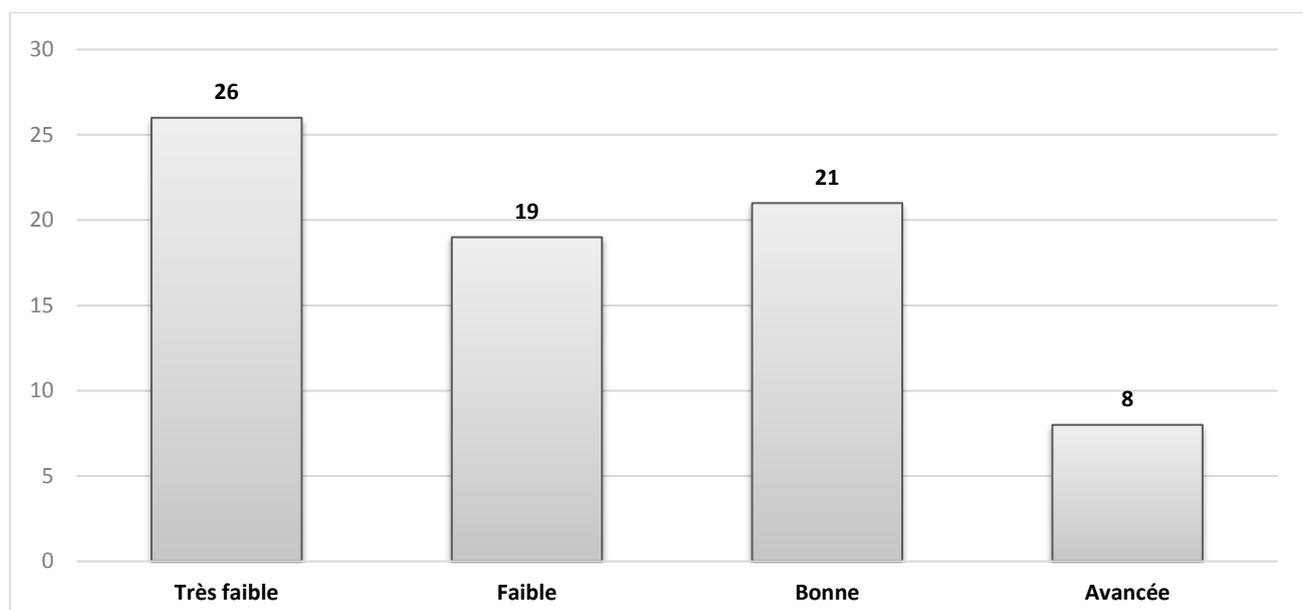
... / ...

Il arrive fréquemment que ces derniers soient impliqués dans la traduction lors des entretiens. Ainsi, ils traduisent et peuvent effectuer eux-mêmes les démarches avec leurs parents. Ce rôle tout particulier n'est pas sans conséquence. En effet, la traduction peut se révéler stressante et demande une responsabilité importante. S'il n'est déjà pas simple de traduire des phrases relevant du quotidien, il est encore plus difficile de traduire des dialogues liés à des démarches administratives dont ils ne comprennent pas le sens. La participation à ces entretiens les entraîne vers une maturité précipitée où sont abordés des sujets d'adultes, qui devraient être éloignés des préoccupations d'un enfant et/ou d'un adolescent.

Même si l'équipe sociale est très sensible à cette problématique et adapte les rendez-vous selon les disponibilités des enfants (mercredis après-midi, fin de journée...), les travailleuses sociales estiment que le rôle d'un enfant n'est pas celui d'un interprète. Outre le rôle du traducteur, certains se voient même se doter des connaissances et responsabilités au même titre que leurs parents. Effectivement, l'équipe sociale a dû se montrer particulièrement attentive à réinvestir les parents en tant qu'acteurs principaux et de renvoyer les adolescents vers leur statut de « jeune », où la seule priorité doit être l'école. Dès lors, l'équipe sociale sensibilise ces derniers à cette place particulière qu'occupent leurs enfants et insiste sur l'apprentissage du français.

- **L'apprentissage du français**

Compréhension et maîtrise de la langue française des personnes adultes (+19ans)



	2017	2018
Très faible	32%	35%
Faible	32%	26%
Bonne	27%	28%
Avancée	9%	11%

Une légère augmentation des niveaux « très faibles » est constatée, cela s'explique notamment par l'arrivée des 13 nouvelles familles qui éprouvent des difficultés dans la langue française. Ce graphique met en exergue les difficultés rencontrées par de nombreux adultes pour la communication en langue française ; en effet plus de la moitié a un niveau faible ou très faible.

Depuis novembre 2017, l'association Antenne dispense des cours de français par le biais de bénévoles. Pour la session 2017-2018, il a été proposé un cours de français par semaine, pour un ratio professeur/élève proche de 1 pour 4. Pour la session 2018-2019, les intervenants ont opté pour la proposition de plusieurs créneaux de cours de français par semaine. Effectivement, l'équipe ainsi que les professeurs bénévoles ont considéré qu'un cours par semaine n'est pas suffisant pour assurer un apprentissage continu. D'autant plus que certaines personnes motivées se sont vu devoir renoncer aux cours de français donnés par Antenne pour d'autres personnes prioritaires.

Les bénévoles ont su s'adapter aux situations ainsi qu'aux demandes des travailleurs sociaux. Par exemple, l'intervention des bénévoles auprès d'adultes s'est étendue au soutien d'une jeune adolescente qui rencontrait des difficultés importantes dans ses écrits, la limitant dans sa recherche d'apprentissage. L'une des bénévoles lui a donné des cours à hauteur de deux à trois fois par semaine pendant ses vacances scolaires et l'a également accompagnée dans ses recherches d'apprentissage. L'adolescente en question a depuis intégré le lycée souhaité et suit une scolarité sérieuse.

Depuis la mise en place des cours de français, l'équipe sociale a pu constater de vraies améliorations. Notamment pour les personnes qui étonnamment semblaient le plus éloignées de l'acquisition de la langue française. Un cours particulier a été mis en place pour une personne analphabète, l'enjeu étant double. Sa référente sociale peut aujourd'hui témoigner de la nette amélioration constatée lors de leurs entretiens. Cet accompagnement fut concrètement bénéfique pour cette dame qui était souvent en retrait et qui se pensait incapable.

Nous continuons donc d'attirer l'attention des personnes accompagnées sur l'importance de l'apprentissage de la langue française pour une insertion sociale et professionnelle réussie. Certaines d'entre elles persistent à penser que l'accès à la langue leur est impossible. Elles se disent soit trop âgées, soit trop éloignées des cours ou incapables de rester concentrées et assises à une table où elles ont le sentiment « d'être bloquées ». C'est pourquoi, grâce à la présence de l'animatrice référente hébergement, l'équipe envisage une nouvelle action pour l'année à venir. L'animatrice imagine la création d'un atelier de convivialité où la parole et l'apprentissage du français seraient amenés sous forme de jeux et d'exercices, ce, dans l'objectif de « casser » les codes de l'apprentissage dit « scolaire ». Un travail avec les bénévoles volontaires sera envisagé.

- **Une usure progressive des familles**

L'arrivée des nouvelles familles en septembre 2018 a permis de donner un nouveau souffle à l'ensemble de l'équipe. Il n'en demeure pas moins qu'une grande partie des familles du service MDI y aura été hébergée depuis 2 ans en début d'année 2019.

Pour ces familles qui espéraient une régularisation rapide, pérenne et une sortie du dispositif, le constat est décevant. En effet, les démarches se répètent, puis s'arrêtent et les dossiers à la Préfecture se succèdent. Au fil de leur présence en France, elles accumulent les démarches de régularisation, de couverture maladie et des résultats qui ne sont pas à la hauteur de leur espérance. Leurs droits demeurent incomplets et une sortie du dispositif d'hébergement temporaire n'est toujours pas envisageable. Cela a un impact sur leur mental et une certaine lassitude est constatée concernant les démarches administratives et l'attente de réponse positive. L'espoir et l'envie d'entreprendre des démarches diminuent. Il s'agit alors pour l'équipe sociale de remotiver la personne et de la réinvestir dans son parcours par la recherche commune de solutions nouvelles.

Les appartements acquis lors de la première trêve hivernale devaient être occupés pour une durée maximum de 8 mois. Or le service se maintenant au-delà de cette période il nous fallait repenser les conditions d'hébergement.

C'est pourquoi l'équipe a profité de l'arrivée des nouvelles familles et des nouveaux appartements en septembre pour y placer les anciens ménages considérés comme manifestement beaucoup trop à l'étroit et de ce fait prioritaires.

Toutefois, l'usure au regard de la cohabitation persiste et demeure. La majorité des ménages se partagent à deux familles un appartement, faute de moyens et de place dans le quartier. L'espace est restreint et un manque d'intimité indéniable pèse sur l'ensemble des occupants. Le partage des espaces communs entre familles et le manque de pièces par famille en sont les principales raisons. Cette cohabitation, en plus de l'usure administrative, peut générer une irritabilité plus importante entre les personnes obligées de cohabiter. Les référents sociaux se voient doter du rôle de médiateurs dans les situations les plus délicates, le travail de l'ARH est également un soutien non négligeable.

- **La citoyenneté française**

On s'aperçoit que certaines femmes prennent conscience et connaissance de leurs droits individuels, les conduisant au souhait d'émancipation de leur conjoint. Les travailleuses sociales se montrent attentives à ce type de manifestation et n'hésitent pas à orienter les femmes vers les services adéquats.

L'équipe sociale est sensible à l'acquisition de nouveaux savoirs et à la veille de ses pratiques ; elle participe régulièrement à des formations et à des colloques externes proposés par la direction de l'association. Cela favorise la prise de contacts, d'outils et d'informations, par exemple au sujet des droits des femmes. Un accompagnement adapté et rassurant permet ainsi à certaines femmes de cheminer vers l'idée d'une séparation, qui, auparavant était inenvisageable. Pour elles, la France devient une échappatoire vis-à-vis des pressions familiales et culturelles et elles se saisissent alors des droits et des valeurs qu'elle défend.

Face au manque d'activité professionnelle dû à l'attente de la délivrance de titre de séjour avec autorisation de travailler, quelques hommes souhaitent se rendre utiles d'une façon qui leur était jusqu'à présent inhabituelle. Ils commencent à s'investir à leur niveau, aux tâches ménagères qui incombent au foyer. Même si leur femme s'en amuse, cela démontre une réelle évolution des représentations des répartitions des rôles hommes/femmes. Tout comme l'implication de certaines femmes directement sollicitées auprès des administrations pour des démarches extérieures, les amenant à se déplacer seules et à entreprendre par elles-mêmes leurs demandes.

L'équipe constate que l'accession à la langue française est plus importante chez les femmes. En effet, plus sensibles aux enjeux, elles adhèrent davantage aux cours de français et ont moins d'appréhension vis-à-vis de la difficulté de l'apprentissage d'une nouvelle langue. L'accès à la communication implique l'endossement du rôle de « gestionnaire administratif ». Les travailleuses sociales observent un nombre important de femmes s'occupant des démarches pour l'ensemble de la famille. Les hommes, spectateurs, dépendent ainsi de leurs femmes, qui elles possèdent la compréhension des démarches à suivre.

Nous relevons aussi une augmentation des personnes à faire du bénévolat auprès d'associations. Nous notons un total de 6 personnes en activités bénévoles. Celles-ci souhaitent se rendre utiles en participant à la constitution de projets auxquels elles croient. C'est également pour elles un moyen de rendre en services ce qui leur est donné en biens matériels. Cela leur permet de ne pas se sentir constamment redevables et d'être fières d'apporter leurs propres compétences. C'est dans cette perspective de mise à profit de leurs connaissances et talents que certaines personnes ont participé au spectacle de théâtre de Migrant'scène.

Focus : « MIGRANT'SCENE » 2018

QUARTIERS

MARDI 18 DÉCEMBRE 2018

HAUTEPIERRE Festival Migrant'scene

Le bonheur de vivre ensemble

Moment de partage samedi au Galet de HautePierre, théâtre du 8^e festival « Migrant'scène » organisé par la Cimade avec le concours du conseil des résidents étrangers, du centre le Galet et des associations Antenne et Étage.

À l'origine, précise Françoise Poujoulet, déléguée nationale de la CIMADE en Alsace Lorraine, il fallait faire évoluer le regard porté sur les étrangers. Une démarche qui a porté ses fruits.

Des photos de « cabanes rêvées » édifiées par des élèves étrangers

Désormais, la démarche s'est élargie et la concertation avec les personnes impliquées dans cette opération s'effectue longtemps en avance. D'où une présentation et un travail élaborés qui ne laissent pas indifférent. Guitare à la main et sous les yeux des adjoints au maire de Strasbourg, Marie-Dominique Dreyssé et Alain Jund, un jeune Sénégalais prénommé Lamine chante le thème du voyage, qui est un peu le lot de tous les migrants. Un chant qui ouvre en douceur le périple commenté de l'expo « cabanes rêvées » ou « le droit de poser ses vali-



Camille commentant l'exposition. PHOTO DNA

ses » proposé par Camille, Bastien, Joël et Malvina, expliquant que ce sont les mouvements de population pour des raisons économiques, politiques et religieuses depuis l'homme de Néanderthal qui font la richesse et la diversité de la France. Une exposition accompagnée de photos de « cabanes rêvées » édi-

fiées par des élèves étrangers d'une classe passerelle et d'un centre d'hébergement à partir de matériaux de récupération. Avec un résultat parfois surprenant à la mesure de l'imagination des auteurs. Par la suite se sont déroulés des ateliers enfants et adultes sur le thème de la citoyenneté de résidence avant

qu'un spectacle original monté avec des migrants, « N'autre Odyssée », ne conclue la partie artistique de ce festival soucieux de soulever les consciences. Un buffet du monde réalisé par les membres de l'association Étage a mis un terme à cette journée militante et conviviale. ■
J.-C.V.

Pour renforcer le partenariat d'une part et pour dépasser le cadre de l'accompagnement juridique et administratif d'autre part, la CIMADE a proposé à l'association Antenne et au Club des Jeunes l'Étage de se joindre au projet Migrant'scène 2018. C'est sans hésitation que l'association Antenne a répondu favorablement à cette invitation. Pour sortir de l'accompagnement juridique et social, il s'agissait d'inventer de nouvelles formes d'accompagnement et de favoriser l'action collective. Les ateliers animés par un comédien professionnel ont commencé en septembre de façon hebdomadaire. En soutien, des travailleurs sociaux de l'Étage, des bénévoles de la Cimade et l'ARH d'Antenne ont participé à l'ensemble des ateliers.

Trois femmes accompagnées par le service d'hébergement MDI se sont saisies de cette activité. Les ateliers théâtre étaient rythmés par des exercices d'échauffements, des jeux de rôles et des répétitions du spectacle.

A travers le thème du spectacle, le voyage d'Ulysse tiré de l'œuvre « L'Odyssée » d'Homère, ces personnes, issues de l'immigration, y ont trouvé une résonance toute particulière au regard de leur propre histoire. Ce projet avait pour objectif principal de faire « travailler ensemble » des personnes de cultures, d'origines et de parcours différents. Cela permettait de faire évoluer les regards de l'un sur l'autre, qui, même si l'on se côtoie, sont souvent embués de clichés inconscients mais vivaces. Cette démarche a aussi une visée pédagogique en favorisant l'accès à la culture et en améliorant l'apprentissage de la langue française.

La bonne humeur ainsi que l'humour ont accompagné tout du long les ateliers, permettant de « briser la glace » induit par les différents rôles des intervenants. Ces ateliers ont permis à ces femmes non seulement de s'inscrire dans un projet à long terme mais également de sortir de la réalité de leurs situations durant quelques heures. Autour d'exercices de théâtres elles ont inconsciemment amélioré leur niveau de langue. Elles y ont également trouvé un bénéfice personnel, en passant au-delà de leur peur, de leur timidité, celles-ci se sont senties valorisées et ont exprimé une grande fierté partagée par leurs proches. Ces événements ne sont pas anodins pour ces familles qui accumulent les échecs. Apparaître dans un contexte valorisant favorise l'estime de soi de l'ensemble des membres de la famille.



- **Fêtes de fin d'année**



Une fête de fin d'année a été organisée début janvier 2018, l'engouement des personnes accompagnées a étonné l'ensemble de l'équipe MDI. La majorité des personnes ont répondu présentes et les autres se sont excusées auparavant de leur absence.

Sur un arrière-fond de musique arménienne et géorgienne, ce fut l'occasion pour les personnes de faire connaissance et d'échanger entre elles. L'évènement a également permis à l'équipe de rencontrer les personnes dans un contexte chaleureux, loin des problématiques quotidiennes, permettant de renforcer les liens instaurés.

Des bons cadeaux Carijou pour les plus jeunes ont été distribués en amont aux parents afin qu'ils puissent acheter à leur(s) enfant(s) un ou des cadeau(x). Pour les adolescents, l'équipe a choisi d'offrir deux billets de cinéma UGC, dans l'objectif de combiner les dimensions ludique et culturelle. La distribution de l'ensemble des cadeaux s'est déroulée le jour de la fête. Ce moment fut intense pour les petits et touchant pour les grands. Nous pensons qu'il est important que ces enfants puissent eux aussi avoir des cadeaux dont ils pourront parler avec leurs camarades de classe dans la cours de récréation.



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

Membres de l'équipe :

Mahamat Zakaria AHMAT - veilleur
Tamaz AIDOEV - veilleur
Armand ARENZ - veilleur
Karen GALSTYAN – veilleur
Francis HESTIN – Chef de Service
Stefan ISTRATI - accueillant veilleur
Grégory MEDELICE à partir du 22/12/2018 - veilleur
Norbert MELIKYAN jusqu'au 21/12/2018 - veilleur
Sabrina METZ - coordinatrice social
Joëlle PONSING - accueillant veilleur
Hakob YEZIKYAN - accueillant veilleur

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 réouvert ses portes le 29 Octobre 2018 dans le cadre de la période hivernale 2018/2019.

ALI se situe au 1 rue des Canonnières dans le quartier du Neuhof, dans les bâtiments d'un ancien hôpital militaire faisant l'objet d'une réquisition préfectorale. La capacité d'accueil et d'hébergement est de 62 places. Deux places sont à la disposition spécifique des maraudeurs, les autres places sont exclusivement réservées aux orientations réalisées par les services 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. Un grand hall permet aux personnes de se restaurer et sert d'espace de convivialité. Cette année, nos demandes sur les besoins en restauration ont été entendues et un partenariat avec la structure d'insertion Les 7 pains nous permet de bénéficier tous les 2 jours de sandwiches et de fruits pour les personnes orientées. 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 leur portable 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 lorsque la personne hébergée n'a pas de référent social identifié au départ.

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
- d'un Chef de Service qui 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 (octobre à décembre 2018)

Nombres des personnes orientées

	Nombre total d'orientations 115	Nombre total de personnes différentes orientées	Nombre total de personnes différentes accueillies
Total	521	417	363

Typologie des personnes accueillies

Total	Couples		Hommes seuls		Femmes seules	
	6 couples (soit 12 personnes)	3%	239	66%	112	31%

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	
123	34%	77	21%	29	8%	134	37%

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.

Le taux d'occupation des places est de 96 % entre le 29/10/18 et le 31/12/18.

3. Quelques éléments qualitatifs

A. Typologie du public accueilli

Les personnes accueillies

A partir des éléments chiffrés obtenus par les services du 115, nous pouvons présenter que les demandeurs d'asile (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 arménienne, albanaise et d'Afrique de l'Ouest (Sénégal, Cameroun, Libéria et Burkina Faso surtout). En revanche, les personnes d'origine tchétchène et géorgienne 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). 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 centre d'hébergement Lyautey accueille des adultes isolés, femmes et hommes, âgés de 18 à 84 ans en situation de grande précarité et/ou de dépendance. Les animaux, compagnons d'infortune, sont également accueillis lors de l'orientation de leur maître. L'âge des usagers accueillis à Lyautey en 2018 présente une grande hétérogénéité. Cependant, le groupe d'âge des moins de 30 ans se ne réduit pas au fil des ans et est aujourd'hui supérieur à 40% et les plus de 40 ans représentent 54% de la population accueillie. De plus, 17% des usagers accueillis en hébergement sont des travailleurs pauvres. 70 % de la population accueillie est en situation de grande précarité. Sur l'ensemble de la population accueillie, 27 % présentent des troubles du comportement, des conduites addictives voire une absence de communication verbale. L'ensemble des usagers nécessite un accompagnement de proximité permanent notamment sur le plan de la vie quotidienne et des soins.

Depuis l'ouverture de l'hébergement en octobre 2018, les besoins en soins médicaux se sont accentués par suite d'évolution des difficultés des usagers en très grande précarité. On retiendra que les situations relevant d'une prise en charge médico-sociale ont très fortement augmenté cette année. De plus en plus de personnes orientées vers l'hébergement d'urgence relèvent de situations de handicap et de difficultés sanitaires lourdes. Il nous semble dès lors primordial d'associer plus étroitement à l'avenir, l'Agence Régionale de Santé dans l'organisation du dispositif hivernal afin de pouvoir mobiliser cet acteur des politiques publiques en cas de nécessité sur les suites de parcours et dans les logiques prônées par les différents plans de santé.

Pour faire face à cette situation et apporter des réponses aux besoins repérés en matière de santé des personnes orientées, nous avons renforcé notre partenariat avec Médecin du Monde en organisant sur le site une permanence d'abord mensuelle puis très rapidement par quinzaine, et permettre ainsi aux personnes orientées de pouvoir à nouveau raccrocher avec un parcours de soins.

Les problématiques rencontrées au quotidien

Violence : nous avons été contraints d'exclure 3 personnes définitivement et 5 personnes temporairement des orientations à Antenne Lyautey Isolés suite à un comportement agressif envers les salariés et les personnes accueillies. Nous avons également été amenés à devoir faire appel à la police dans certaines situations de violences trop importantes.

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 amenés 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 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 ».

Eléments quantitatifs de l'activité

Entre le 29/10/18 et le 31/12/18, 73 entretiens ont été réalisés avec 64 personnes différentes sur les 137 personnes de droit commun qui ont été hébergées. Lorsqu'une personne présente un potentiel d'insertion, nous proposons sa candidature auprès des services du SIAO pour une orientation en dispositif urgence posée. Ainsi, 17 personnes ont été présentées et 11 ont été retenues et ont été hébergées en dispositif urgence posée.

Eléments 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 droit commun 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 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 avec le 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.

Eléments quantitatifs de l'activité UP

Du 29/10/18 au 31/12/18 :

- 5 personnes en UP SANITAIRE du 29/10/2018 au 31/12/18
- 15 personnes en UP INSERTION du 29/10/18 au 30/12/18.
- 13 hommes et 7 femmes.
- 2 personnes ont de moins de 25 ans.
- 67 entretiens ont été réalisés d'une durée moyenne de 35 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 (référent 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 référent 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 31/12/18, 6 personnes ont accédé à une solution pérenne d'hébergement ou de logement

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.

Dès janvier 2019, ce sont 7 personnes qui vont accéder à une solution pérenne grâce au travail réalisé en amont dès la fin de l'année 2018.

Ces résultats, à l'heure où les politiques publiques prônent la logique du Logement d'Abord, démontrent plus que jamais la nécessité de mettre en œuvre un dispositif tel qu'ALI, ouvert à l'année avec ce type de fonctionnement et de modalités de travail partenarial, piloté par les services de l'Etat et le SIAO. Encore faut-il que cela soit porté par une volonté et un projet politique en mesure d'y affecter les moyens nécessaires.

D. 2018 c'est aussi ...

L'année 2018, riche en projets et ajustements organisationnels, a fait l'objet de diverses thématiques de travail :

- La réalisation de fiches de postes
- L'accompagnement des équipes au quotidien
- Une année marquée par les besoins alimentaires, les soins, sur la socialisation, le bien-être et l'inclusion
- Un travail d'équipe approfondi sur l'accompagnement à l'hygiène
- Un travail de réflexion en équipe pluri professionnelle autour de la réorganisation des temps de travail des professionnels afin de répondre au mieux aux besoins et à leurs évolutions des personnes accueillies.
- La poursuite de la réflexion autour du développement de l'offre de service

a) Un accompagnement centré sur les besoins de chaque personne

Le centre d'hébergement est devenu une résidence refuge pour beaucoup d'usagers. L'accent est mis sur tout ce qui relève de la vie personnelle. Les accompagnements, pour indispensables qu'ils soient, doivent s'intégrer le plus harmonieusement possible dans un quotidien où l'animation, la communication, l'expression, dominent.

L'architecture d'intérieur de l'ensemble est soucieuse d'une image de lieu de vie et non d'une structure à connotation négative se résumant à une forme de dortoir collectif. C'est ainsi que l'aménagement retenu explique le fonctionnement du cloisonnement différencié des chambres hommes et femmes. Les chambres sont aménagées avec parcimonie.

L'approche individualisée des usagers est recherchée afin d'encourager toutes les formes d'acquisitions nouvelles. En effet, les usagers en grande précarité peuvent développer de nouvelles possibilités dès lors qu'ils sont inscrits dans un environnement stimulant et chaleureux.

- **La vie quotidienne et l'animation du lieu**

Chaque geste, chaque tâche quotidienne requiert du temps et de l'aide, imposant au personnel de proximité une grande adaptabilité et une disponibilité importante.

Si ces moments représentent des repères importants, ils ne suffisent pas à donner un sens à une vie et peuvent prendre rapidement un caractère envahissant et sclérosant. Seules, des animations de qualité peuvent prévenir un tel risque et garantir le maintien des aptitudes et de l'appétence des usagers. Compte tenu du niveau de précarité des personnes accueillies, les activités proposées mettent l'accent sur l'expression, la communication, le rapport au corps, la socialisation.

- **L'image de soi**

Le travail autour de l'image de soi se fait quotidiennement par le biais déjà des accompagnements par nos accueillants. Des animations spécifiques viennent compléter ce travail quotidien avec des ateliers esthétique ou coiffure que les femmes de Lyautey peuvent proposer sur des temps de vie le soir.

- **Les activités « expressions et communications »**

Ces activités sont mises en place afin de permettre à l'ensemble des usagers de l'hébergement d'accéder à des espaces encourageant l'expression et la communication. Une majorité d'usagers n'ayant accès à la communication de la langue française, les professionnels restent un tiers essentiel et indispensable dans l'interprétation des expressions et modes communicationnels de ces derniers.

Afin d'encourager l'autonomie des usagers ainsi qu'une plus grande objectivité dans l'analyse et l'interprétation de ces modes communicationnels, l'utilisation des nouvelles technologies comme supports au travers un ensemble d'outils adaptés à la majorité des usagers a vu le jour à la fin du mois de décembre 2018. La mise en place d'une bibliothèque à destination des usagers lecteurs : cette bibliothèque est alimentée grâce au partenariat existant avec Emmaüs et les riverains qui ont réalisé quelques dons extérieurs et quelques achats complémentaires.

- **Les activités à vocation socio-culturelles mises en place au sein de Lyautey**

Nous avons organisé différentes activités avec les accueillants à l'intention des personnes accueillies :

- soirée vide dressing réalisée chaque quinzaine pour les usagers
- Un repas de Noël a été organisé avec distributions de cadeaux (offerts par une riveraine et par l'association), complété par des repas thématiques réalisés par les personnes accueillies
- Temps musicaux ou concerts offerts par Monsieur K, habitant du quartier
- Organisation de jeux de société
- Soirée disco à Nouvel an

- **Le Conseil de la Vie Sociale**

Fin 2018, les élections du CVS (Conseil de la Vie Sociale) ont eu lieu. Il est un vecteur important dans le développement de la structure, dans l'évolution des réponses apportées aux besoins des usagers et dans la recherche de partenariats, au service de l'amélioration continue des accompagnements dispensés. La socialisation et l'inclusion des personnes accueillies au sein de la structure d'hébergement restent bien évidemment un fil conducteur recherché au travers l'ensemble des prestations proposées. Les partenariats existants au niveau local sont leviers d'inclusion et complètent l'ensemble des activités proposées en interne.

b) Des moyens qui s'adaptent

- **Les Ressources Humaines**

La nouvelle période hivernale nous a amené à renouveler plus de la moitié de l'équipe d'ALI. Nous avons profité de cette situation pour former les personnels et clarifier les missions et procéder aux ajustements organisationnels nécessaires dans la réalisation de l'opération. Ont été travaillés :

L'accompagnement à la prise en charge :

Des formations spécifiques à l'accompagnement (l'accompagnement du quotidien, la bienveillance) ont été proposées en formation individuelle et collective. Ces temps d'apports théoriques et de réflexions ont permis d'ajuster nos pratiques quotidiennes et de proposer des nouvelles pratiques aux regards des attentes des usagers et de leurs capacités.

L'accompagnement des professionnels :

Des perspectives de formation pour l'année suivante ont été élaborées. Le choix de formations collectives est priorisé dans le cadre de certaines thématiques spécifiques. Le choix des formations découle des demandes des professionnels, de leurs questionnements au quotidien.

- **Les Actions mises en œuvre dans le cadre de la Démarche Qualité**

- Mise en place du nouveau CVS
- Finalisation de la réactualisation des fiches de postes
- Finalisation du travail mis en place avec Médecin du monde dans le cadre de la construction du document unique et de l'évaluation des risques professionnels.

L'année 2018 reste marquée par une ouverture sur l'environnement avec la continuité des projets en lien avec les différents partenariats, ainsi que les divers contrats de séjour pour les personnes en « UP » et les différentes activités. Nous avons maintenu notre démarche d'amélioration de la qualité en organisant des réunions d'équipes.

L'équipe de Lyautey isolés a développé une réelle compétence dans l'accueil et l'accompagnement social d'un public en grande précarité. Comme nous l'avons explicité, leurs actions ne se limitent pas à l'accueil d'urgence. Tout un travail de reconnexion et de suivi est réalisé en lien avec les différents partenaires du territoire pour une resocialisation réussie des personnes accueillies débouchant sur un redémarrage des parcours d'insertion des personnes accueillies.

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

Membres de l'équipe :

Varouzhan ABGARYAN - accueillant veilleur
Alina BABAYAN - accueillant veilleur
Zurab BADZGARADZE - accueillant veilleur
Claire BARBEAU - agent administratif
Kakhaberi BOJGUA - accueillant veilleur
Mnacakan BOKHIAN - accueillant veilleur
Bryan FRITSCH - accueillant veilleur
Haïk GRIGORYAN - accueillant veilleur
Varduhi GRIGORYAN - accueillant veilleur
Narine HAYRAPETYAN - accueillant veilleur
Francis HESTIN – chef de service
Samvel HOVSEPYAN - accueillant veilleur
Amel KIHAL - animatrice en économie sociale et familiale
Amélie LACOMBE - CESF
Norbert MELIKYAN - accueillant veilleur
Haroutiun YEZIKYAN - agent de maintenance logisticien
Madina ZULMIEVA - 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.

Le Service d'Hébergement d'Urgence Hivernal « Antenne Lyautey Familles » est situé sur le quartier du Neuhof au sein de l'ancien Hôpital Militaire Lyautey et accueille des familles en urgence depuis le 3 novembre 2017 dans un immeuble de trois étages, le bâtiment jouxtant le bâtiment dédié à l'hébergement des personnes isolées. Il a une capacité d'accueil de 168 places en urgence dont 20 lits en extrême urgence (grand froid).

Face au nombre croissant de familles à la rue, le dispositif « Antenne Lyautey Familles » a dû être complété à partir du mois de décembre 2018 par le dispositif « Antenne Familles Diffus » en mobilisant des logements auprès de bailleurs sociaux sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. La voilure de ce dispositif complémentaire représente 150 places réparties sur 16 logements.

L'hébergement hivernal des familles est un 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, les intervenantes sociales prennent 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 les 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, les intervenantes sociales sont vigilantes à ne pas être trop intrusives 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, les intervenantes sociales informent, chaque matin avant 9h, 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...).

1. Le cadre global de la mission et de la prise en charge

Informier, orienter et accompagner les familles accueillies

Dès leur arrivée, les intervenantes sociales procèdent à un point de situation avec chaque famille. Puis, en fonction des éléments récoltés, elles apportent 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.

Les intervenantes sociales sont vigilantes 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 aux intervenantes sociales dans le cadre de leur 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. Les intervenantes sociales et les accueillants essaient 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.

2. La mobilisation du dispositif au cours de différentes périodes durant l'année 2018

2018 aura été une année très particulière pour le dispositif « Antenne Lyautey Familles ». Prévu initialement pour n'être mobilisé que durant la période hivernale, le dispositif aura été mobilisé durant l'intégralité de l'année ! Ainsi, en complément de la campagne hivernale, une campagne estivale a été mise en œuvre. Cette situation a été possible grâce à la réquisition préfectorale mise en œuvre et couvrant l'ensemble de l'année. Face au besoins repérés par la DDD et le SIAO 67, le dispositif mis en œuvre par Antenne a donc permis de prendre en charge dans le cadre d'une mise à l'abri mais aussi dans le cadre de places d'attente, des familles et des enfants durant toute l'année. A la mission de centre d'hébergement d'urgence s'est adjointe une mission de plateforme de diagnostic et d'orientation.

On retiendra également que le dispositif Lyautey Familles aura permis d'accompagner les 8 opérations d'évacuation de campements qui ont eu lieu sur Strasbourg en 2018, permettant d'offrir des conditions d'hébergement plus dignes aux familles et aux enfants.

Dans les lignes et les pages qui suivent, l'activité du dispositif Antenne Lyautey Familles est décomposée en 3 phases durant l'année :

- Une phase hivernale de début d'année (de janvier à juin)
- Une phase estivale (de juillet à octobre)
- Une phase hivernale de fin d'année (de novembre à décembre)

Les principaux éléments quantitatifs à retenir :

Nombre total des familles mises à l'abri du 01/01/18 au 30/06/18 :

- Sur cette période, Antenne Lyautey Familles a accueilli **64 familles pour un total de 259 personnes**
- 39 familles soit 153 personnes sont sorties d'ALF avant le 30/06/18. En fonction du statut des personnes, l'orientation s'est effectuée vers un CADA (7 familles soit 31 personnes).

Nombre total des familles mises à l'abri du 01/07/18 au 31/10/18 :

- Antenne Lyautey familles a accueilli **33 familles soit 124 personnes** depuis sa mutation en période estivale le 01/07/2018.
- Un certain nombre de familles sont sorties vers des places de stabilisation pour familles à droits incomplets ou PRNH.

Nombre total des familles accueillies à l'abri du 01/11/18 au 31/12/18 :

- Antenne Lyautey familles a accueilli **39 familles soit 216 personnes** depuis sa réouverture en hébergement hivernal le 01/11/2018.

Ainsi durant l'année 2018 le dispositif Antenne Lyautey Familles aura pris en charge 599 personnes différentes réparties sur un total de 136 familles !

a) Situation au 30 juin 2018

Du 01/01/18 au 30/06/18, **29 311 nuitées** ont été réalisées à Antenne Lyautey Familles.

Nombre de ménage et de personnes

24 familles sont présentes au sein de la structure représentant 99 Personnes mises à l'abri au 30/06/2018

	Nombre	Pourcentage
Ménages	24	100%
Adultes	51	51%
Enfants	48	49%

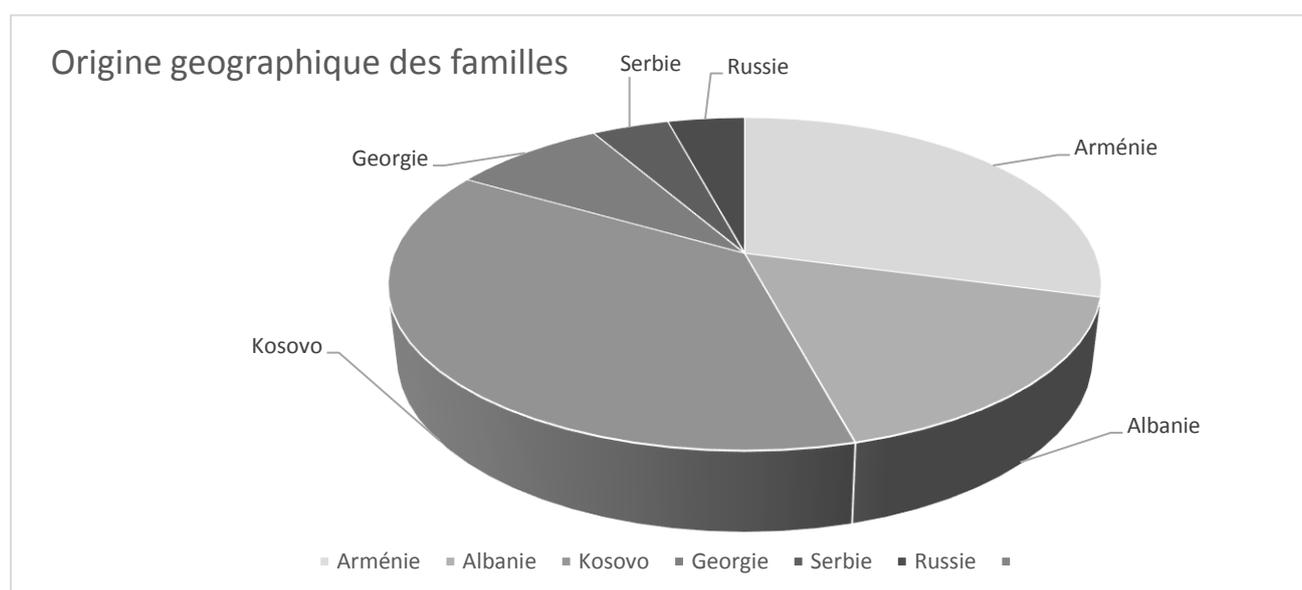
Le nombre d'enfants est important et demande une prise en charge spécifique (sécurité, scolarisation, vie quotidienne notamment).

	Nombre	Pourcentage
Hommes	25	25%
Femmes	26	26%
Garçons	31	31%
Filles	17	18%
Total	99	100%

Configuration familiale

Configuration familiale	Nombre	Pourcentage
couple	1	4%
Couple avec 1 enfant	2	8%
Couple avec 2 enfants	16	67%
Couple avec 3 enfants	4	17%
Couple avec 4 enfants	1	4%
Couple avec 5 enfants	0	0%
Couple avec 6 enfants	0	0%
Total	24 familles	100%

Nous pouvons observer que les familles de quatre personnes (un couple plus deux enfants) sont largement majoritaires. Cela correspond à la moyenne nationale qui est de 2,2 enfants par foyer (Source : INSEE.fr). L'unique couple sans enfants est composé de deux personnes de plus de 50 ans.



Origine géographique	Nombre Ménages/ personnes	Pourcentage (Ménages)
Kosovo	9 familles/38 personnes	38%
Arménie	7 familles/31 personnes	29%
Albanie	4 familles/16 personnes	17%
Géorgie	2 familles/ 6 personnes	8%
Serbie	1 famille/ 4 personnes	4%
Russie(Tchéchénie)	1 famille/ 4 personnes	4%
Total	24 familles/ 99 personnes	100%

Les familles proviennent toutes des régions du Caucase, la particularité géopolitique de cette région dite stable, « la situation sécuritaire est globalement bonne » (Source : diplomatie.gouv.fr) après des décennies de conflits explique que le droit d'asile est peu attribué (moins de 5% Source : CIMADE.fr) et qu'une forte représentation des ressortissants de ces pays qui ont été déboutés soient concentrés dans un centre de mise à l'abri tel qu'Antenne Lyautey Familles.

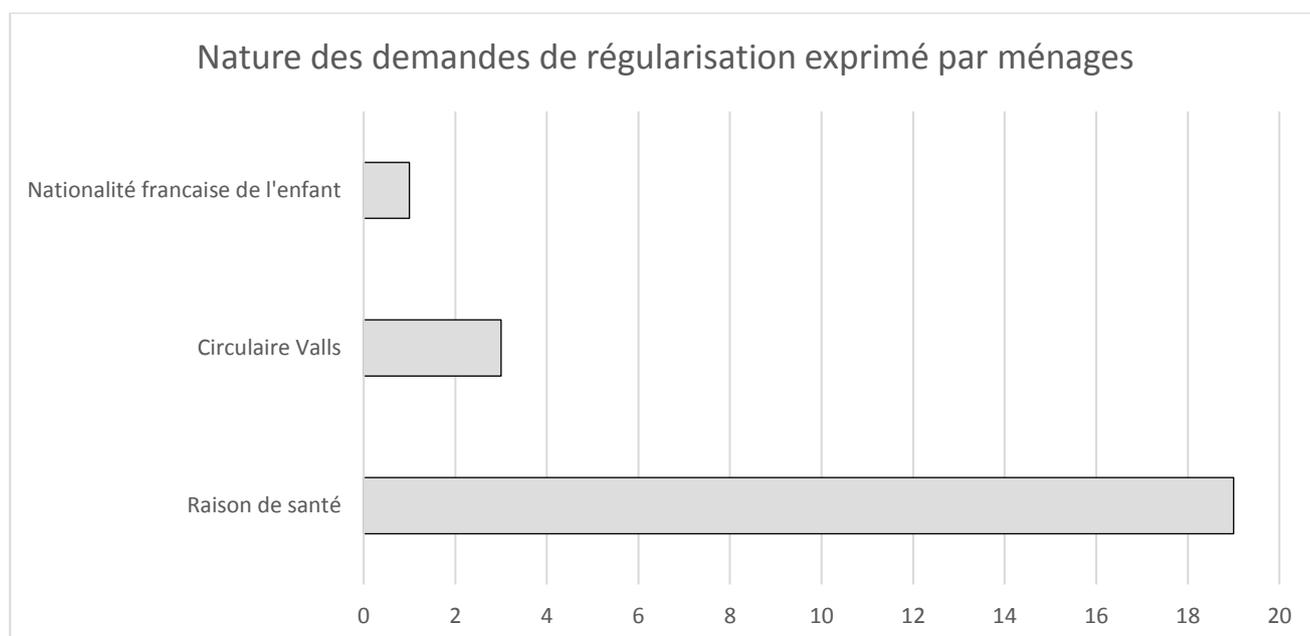
Ressources et situation au regard de l'emploi

Au 30/06/2018 aucune famille n'est en emploi et ne perçoit de ressources. Cela s'explique par la complexité de leurs situations administratives ou relatives à leurs problématiques de santé. Cependant, ponctuellement, certaines familles s'engagent dans le bénévolat auprès de structure tel que la Banque Alimentaire ou les Resto du Cœur par exemple.

Statuts des personnes accueillies

Statuts	Nombre	Pourcentage
Ménage à droits incomplets	8 personnes (2 familles)	8%
Déboutés et en demande de régularisation	80 personnes	80%
Régularisé	6 personnes	6%
Réexamen de la demande d'Asile	5 personnes	6%
Total	99 personnes	100%

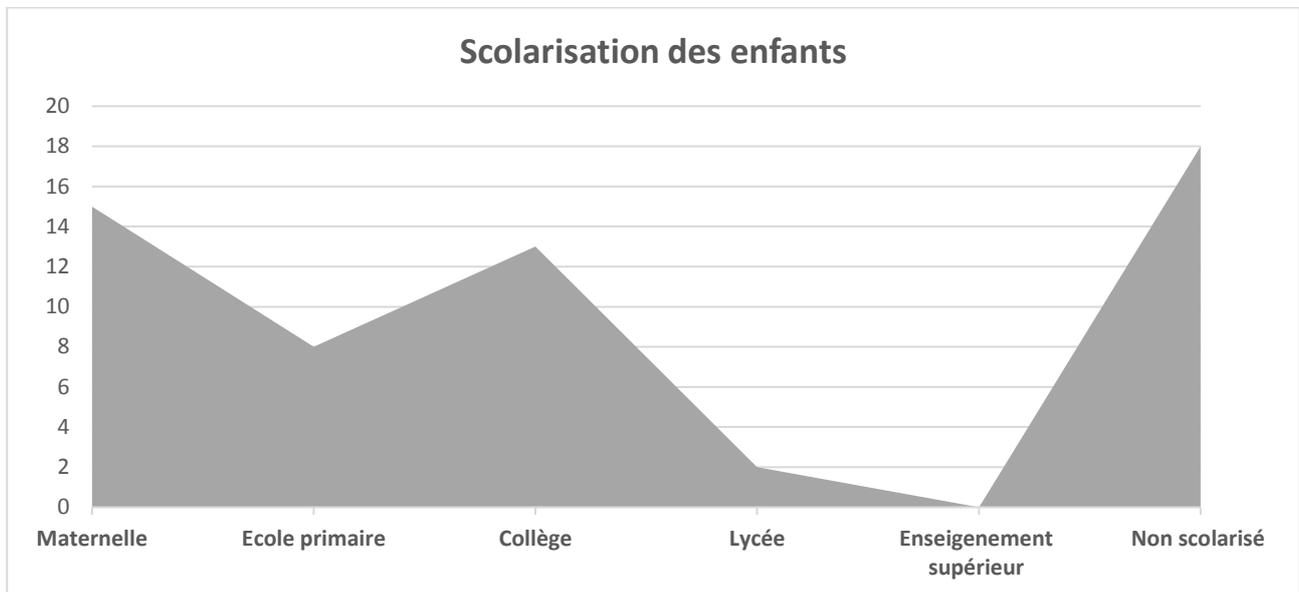
La majorité des familles sont déboutées et en demande de régularisation, elles sont en attente de réponse de la préfecture du Bas-Rhin.



Les demandes de régularisation sont effectuées en grande majorité sur la base de problématiques de santé. L'arrivée en France entre 2016 et 2017 de la plupart des familles explique que peu de familles soient en mesure de déposer une demande sur la base de la Circulaire Valls (demande de régularisation par la carte « Vie privée et familiale ») du 28 Novembre 2012. Une naissance sur le territoire français d'un enfant permet à sa mère de demander une régularisation au nom de la nationalité française de son enfant.)

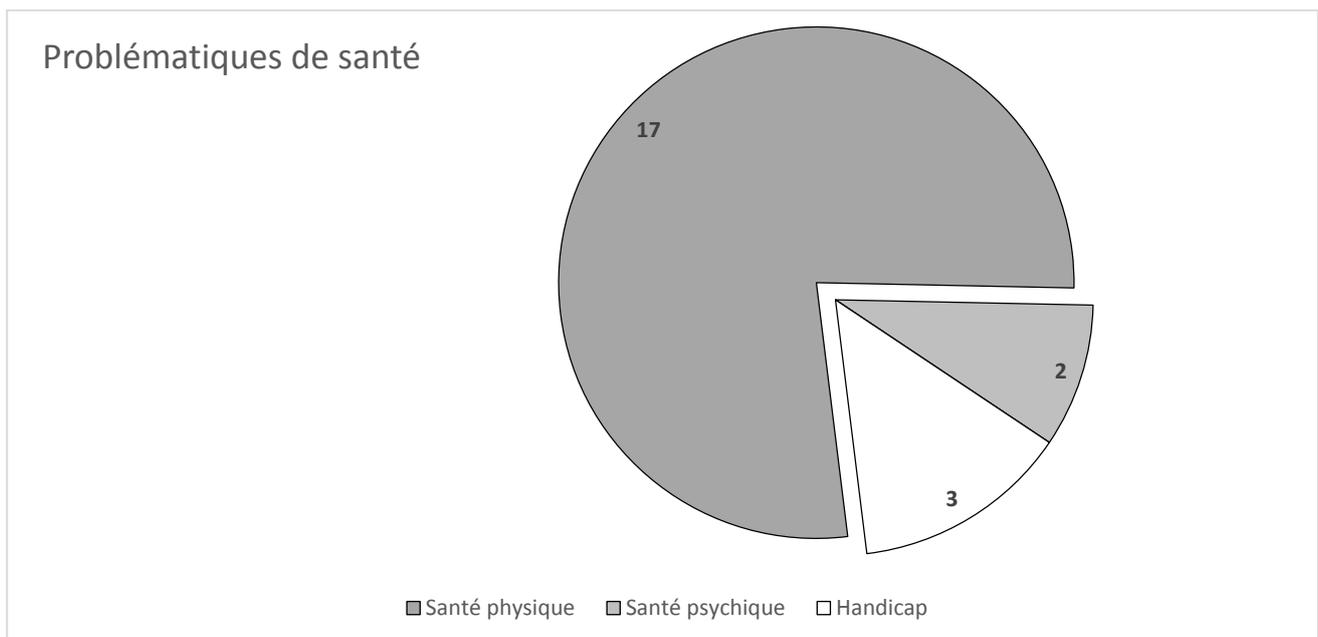
Problématiques rencontrées par les familles et principaux axes d'accompagnements

Scolarisation des enfants



Il est à noter que 15 enfants ont moins de 3 ans et ils ne sont pas encore scolarisés ; ils représentent 84% des non scolarisés. Les 16% restant sont les enfants de moins de 17 ans qui ne travaillent pas et ne sont pas inscrits dans un cursus de formation (3 personnes), pour des raisons de fragilité dans la maîtrise de la langue française et non d'un manque de projet défini. La majorité des enfants scolarisés sont en écoles maternelles, âge idéal pour l'apprentissage de la langue française et d'un bilinguisme de qualité, ressource cognitive très importante dans le développement de l'enfant (Source : [Philippe Meirieu](#), chercheur en Science de l'Education, spécialiste de l'apprentissage des langues).

Les problématiques de santé



Ce graphique est à mettre en relation avec les demandes de régularisation pour raison de santé. En moyenne, SOS médecin intervient deux fois par semaine sur le site et une semaine sur trois, cela aboutit à une hospitalisation de moins de cinq jours. La présence en continu de salarié sur le site permet de maintenir une vigilance par rapport à la problématique de la santé.

Aide alimentaire

Toutes les familles bénéficient de tickets qui sont calculés à partir de leurs (manques de) ressources. En effet, aucune famille n'a de ressources, à l'exception d'une famille qui vient d'ouvrir des droits à la CAF pour un montant inférieur à 350 euros. A titre d'exemple, une famille sans ressources de quatre personnes va bénéficier de tickets alimentaires pour un montant de 80 euros par semaines soit 320 euros par mois.

Apprentissage du français

Il est nécessaire de distinguer l'apprentissage des adultes et celui des enfants.

Les enfants :

Les enfants sont quasiment tous scolarisés et l'apprentissage du français se réalise via leur scolarité, aucun des enfants présents à Lyautey n'a de difficultés dans l'apprentissage de la langue française, hormis trois adolescents de moins de 17 ans arrivés récemment en France.

Les adultes :

Depuis le mois de janvier 2018, des cours de Français Langue Etrangère sont proposés grâce à des bénévoles. Cette action a pour objectif de soutenir les adultes dans leur apprentissage de la langue française. Trois cours d'1h30 sont mis en place par semaine dans un espace dédié uniquement à cette action, disposant du calme et d'un matériel pédagogique adapté (tableau, cahiers, ordinateur, tables).

Nous avons pu constater l'assiduité de certaines familles. Nous pouvons relever la difficulté d'évaluer la compréhension et la maîtrise sur des critères fiables de la maîtrise de la langue française. Cependant l'évaluation de la difficulté du français peut se faire à travers la réalisation des démarches administratives, de la qualité des échanges lors des entretiens, de la capacité à exprimer ses besoins.

A partir de ces éléments, nous pouvons établir qu'un tiers des adultes arrive à s'exprimer en français de manière correcte, un tiers s'exprime de manière fragile et hésitante mais possède une compréhension correcte et un autre tiers ne maîtrise pas le français, une traduction est systématiquement nécessaire. La lecture du français (en particulier de document administratif) est difficile pour la grande majorité et l'écriture est la tâche la plus ardue pour tous les adultes.

Suivi administratif des familles et axes d'accompagnement :

Les familles disposent d'un référent social pour le suivi global de leurs situations administratives notamment. Cependant, certaines familles n'ont pas de référents en arrivant à Antenne Lyautey et la mise en place d'un référent (prise de rendez-vous, début de l'accompagnement) peut prendre quelques mois. C'est ainsi que pour pallier ce temps d'attente, les intervenantes sociales d'Antenne Lyautey Familles peuvent être amenées à accompagner des familles dans leurs démarches administratives.

En revanche, la structure Lyautey n'est pas habilitée à attribuer une domiciliation postale. C'est une nécessité dans certaines démarches (ouverture d'un compte bancaire, ouverture des droits sociaux) et un besoin réel que nous avons constaté et qui peut constituer un frein.

Au 30/06/2018 les axes d'accompagnement à réaliser étaient les suivants :

Scolarisation : scolarisation (prise de contact avec la DIVEL – Division Vie de l'Elève), pré-inscriptions, rendez-vous au Centre d'Information et d'Orientation, aide à la rédaction de CV/lettre de motivation/rapport de stage, contact avec les établissements scolaires. Orientation vers club sportif, musique etc.

Santé : aide à la compréhension des ordonnances, aide à la prise de rendez-vous médicaux, contact avec les médecins, orientations vers certains spécialistes, sensibilisation aux modes de contamination et soutien dans les protocoles de soins en vue d'éradiquer certaines maladies parasitaires.

Administratif : contact avec la CIMADE et CASAS pour éclaircissement des situations et prises de rendez-vous, tentative de prise de contact avec certains avocats, préparation de pièces nécessaires aux dossiers de demande. Les ouvertures de droits : CPAM (AME/Puma-CMU-C), CAF (prestations sociales/familiales), Pôle Emploi, informations sur l'aide juridictionnelle.

b) Données chiffrées de la période estivale

Du 01/07/18 au 31/10/18, **7310 nuitées** ont été réalisées à Antenne Lyautey Familles.

Nombre de ménage et de personnes

Sur la période 33 familles sont présentes au sein de la structure. Cela représente 124 Personnes mises à l'abri entre le 01/07/18 et le 31/10/18.

	Nombre	Pourcentage
Familles	33 familles/124 personnes	100%
Adultes	66	53%
Enfants	58	47%

Le nombre d'enfants sur le site reste important. Un travail de veille et de vigilance important a dû être réalisé durant les vacances scolaires d'été pour éviter que les enfants n'accèdent aux bâtiments dégradés et dangereux du reste du site Lyautey.

Cette situation a été l'occasion d'un travail avec les familles et en particulier l'implication des pères de famille sur la surveillance des enfants à travers des moments sur les questions de parentalité ou de rappel sur les responsabilités parentales.

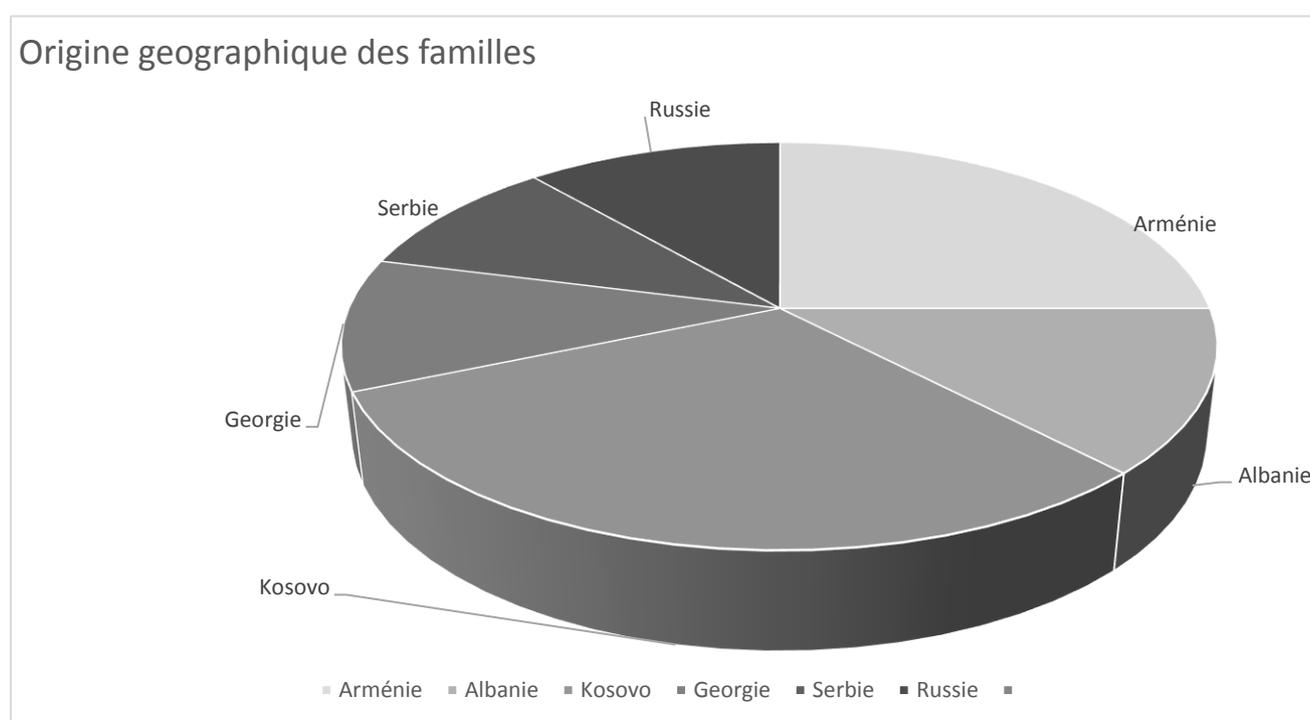
	Nombre	Pourcentage
Hommes	32	25%
Femmes	34	26%
Garçons	38	31%
Filles	20	18%
Total	124	100%

Configuration familiale

Configuration familiale	Nombre	Pourcentage
Couple sans enfants	1	4%
Couple avec 1 enfant	5	8%
Couple avec 2 enfants	20	67%
Couple avec 3 enfants	6	17%
Couple avec 4 enfants	1	4%
Couple avec 5 enfants	0	0%
Couple avec 6 enfants	0	0%
Total	33 familles	100%

Nous pouvons observer que les familles de quatre personnes (un couple plus deux enfants) restent largement majoritaires.

Origine géographique des familles



Origine géographique	Nombre Ménages/ personnes	Pourcentage (Ménages)
Kosovo	9 familles/38 personnes	31%
Arménie	7 familles/31 personnes	25%
Albanie	4 familles/16 personnes	13%
Géorgie	4 familles/13 personnes	10%
Serbie	3 famille/12 personnes	9%
Russie(Tchéchénie)	3 familles/ 14 personnes	12%
Total	33 familles/ 124 personnes	100%

Durant la période estivale la part des familles originaires des pays de l'Est est en augmentation.

Ressources et situation au regard de l'emploi

Aucune famille n'est en emploi et ne perçoit de ressources sauf les quelques situations de familles au statut de demandeurs d'asile qui perçoivent l'Allocation Temporaire d'Attente.

Statuts des personnes accueillies

Statuts	Nombre	Pourcentage
Ménage à droits incomplets	8 personnes	6%
Déboutés et en demande de régularisation	80 personnes	65%
Régularisé	6 personnes	5%
Réexamen de la demande d'Asile	5 personnes	4%
Demandeurs d'Asile	26 personnes	20%
TOTAL	124 personnes	100%

La majorité des familles sont déboutées et en demande de régularisation, elles sont en attente de réponse de la préfecture du Bas-Rhin. Entre le 01/07/18 et le 30/09/18, les services de l'Etat ont orienté vers Antenne Lyautey Familles 7 familles Demandeurs d'Asile soit 26 personnes. Le dispositif a servi de places d'attente pour ces familles, le temps que des places se libèrent dans les CADA au niveau national.

Le travail réalisé durant cette période et les problématiques rencontrées ont été identiques aux éléments rencontrés durant le 1^{er} semestre de l'année. Les difficultés administratives, de santé et de maîtrise de la langue ont été les principales difficultés à accompagner. On retiendra surtout l'activité continue des mouvements d'entrées et de sorties du dispositif à l'occasion des évacuations de campements qui ont eu lieu sur la période allant du début de l'été à la fin de l'automne. Ce mouvement incessant et continu a beaucoup mobilisé les équipes et a nécessité l'organisation d'une logistique conséquente. Un travail de liaison quotidien a été réalisé avec les services de l'Etat (DDD, Préfecture du Bas-Rhin), l'Ofii, le SIAO67 afin de suivre en temps réel l'utilisation et la mobilisation du dispositif au regard des besoins. Il est apparu clairement tout l'intérêt d'un tel dispositif ouvert à l'année et permettant de fluidifier les parcours des familles tout en assurant une prise en charge de qualité et un hébergement pour des personnes à la rue.

c) Le démarrage de la nouvelle période hivernale

Du 01/11/18 au 31/12/18, **13176 nuitées** ont été réalisées à Antenne Lyautey Familles.

Nombre de ménage et de personnes

	Nombre	Pourcentage
Familles	49 familles/216 personnes	79%
Isolés	13 (11 hommes et 2 femmes)	21%
Total global	62 familles	100%
Adultes	103	47%
Enfants	113	53%

Pour la première fois, le nombre d'enfants dépasse le nombre d'adultes. Cela vient marquer l'urgence d'adapter l'hébergement d'urgence et les politiques publiques à cette réalité ! La part des enfants dans la composition des personnes touchées par la pauvreté est nettement mise en avant à travers ces éléments chiffrés qui rejoignent le constat dressé par différents rapports associatifs et parlementaires ces derniers mois.

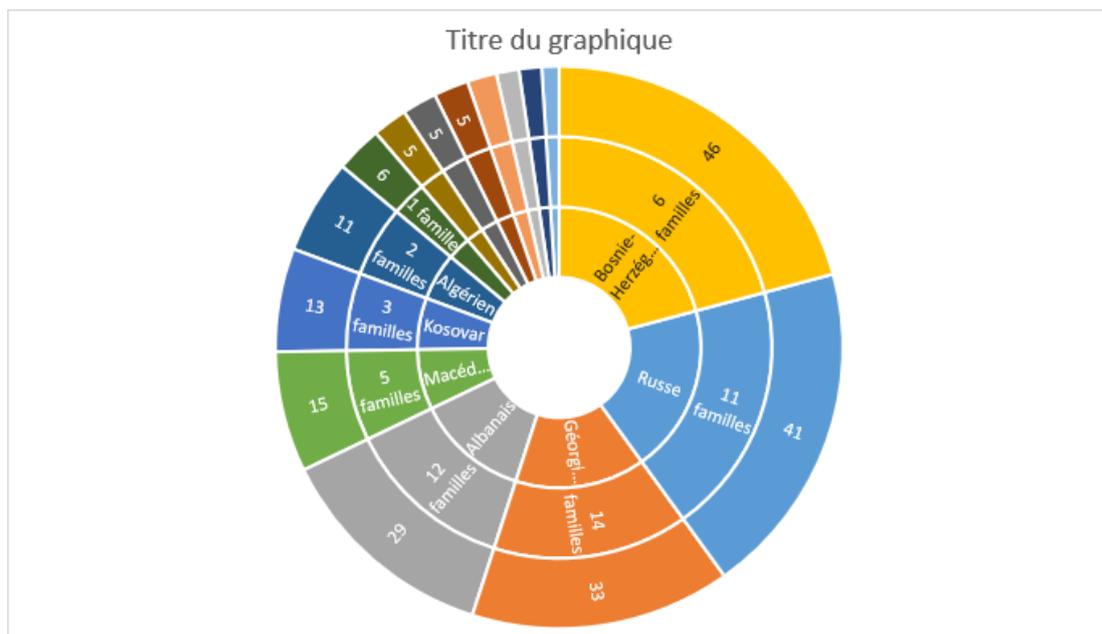
Le Plan Pauvreté porté par le Gouvernement prendra-t-il en compte cette réalité et l'adaptation nécessaire des dispositifs d'urgence à celle-ci ? Un enfant n'oublie pas ce qu'il traverse et l'adulte citoyen en devenir qu'il est, forge également ses valeurs et ses ressentis au regard de ce qui lui a été donné pour vivre et progresser ou non.

	Nombre	Pourcentage
Hommes	50	23%
Femmes	53	24,5%
Garçons	52	24,25%
Filles	61	28,25%
Total	216	100%

Configuration familiale

Configuration familiale	Nombre	Pourcentage
Hommes seuls	11	17%
Femmes seules sans enfant	2	4%
Femmes seules avec 1 enfant	3	4,5%
Femmes seules avec 2 enfants	7	11%
Femmes seules avec 4 enfants	2	4%
Hommes seuls avec 1 enfant	1	1,5%
Couple seul	6	10%
Couple avec 1 enfant	7	11%
Couple avec 2 enfants	8	13%
Couple avec 3 enfants	9	14%
Couple avec 4 enfants	3	4,5%
Couple avec 5 enfants	2	4%
Couple avec 8 enfants	1	1,5%
Total	62	100%

Origine géographique des personnes



Origine géographique	Nombre Ménages	Nombre de personnes	Pourcentage (Ménages)
Russe	11 familles	41	19,5%
Géorgien	14 familles	33	15%
Albanais	12 familles	29	13%
Bosnie-Herzégovine	6 familles	46	21%
Kosovar	3 familles	13	6%
Macédonien	5 familles	15	7%
Algérien	2 familles	11	5,5%
Arménien	2 familles	5	2%
Afghanistan	1 famille	5	2%
Soudan	1 famille	5	2%
Azerbaïdjan	1 famille	3	1,3%
Côte d'Ivoire	1 famille	6	2,7%
Roumanie	1 famille	2	1%
Nigéria	1 famille	4	1,7%
Yougoslavie	1 famille	3	1,3%
TOTAL	62	216	100%

Les familles proviennent majoritairement des régions du Caucase.

Ressources et situation au regard de l'emploi

Aucune famille n'est en emploi et ne perçoit de ressources.

Statuts des personnes accueillies

Statuts	Nombre de familles	Pourcentage
Demande d'asile		
Procédure normale	5 familles	8%
Procédure accélérée	11 familles	18%
Procédure Dublin	12 familles	19%
En attente d'enregistrement	3 familles	5%
Recours	2 familles	3,5%
Famille régularisées		
Autorisation provisoire de séjour	4 familles	6,5%
Réfugié	3 familles	5%
Protection subsidiaire	1 famille	1,5%
Ressortissant de l'UE	1 famille	1,5%
Sans statut	1 famille	1,5%
AME	4 familles	6%
Familles déboutées		
En demande de régularisation	4 familles	6,5%
TOTAL	62 familles	100%

Problématiques rencontrées par les familles

Femmes seules avec enfants hébergées sans leurs époux

Depuis le début de la période hivernale, des femmes seules avec enfants, hébergées par l'ALF, ont indiqué ne pas comprendre pourquoi elles n'étaient pas hébergées avec leurs maris. Renseignements pris, nous avons pu leur expliquer que leur situation était due à l'absence de leur conjoint lors du référé. Cette situation s'explique par le fait que les individus étaient arrivés en France avant le reste de leur famille. Nous avons alors dû procéder à de la médiation et cela à de nombreuses reprises afin de faire comprendre aux personnes qu'elles ne pouvaient pas faire dormir leur conjoint dans leur chambre sans autorisation préalable de la prise en charge par les services de l'Etat. Nous avons reçu les maris et les avons invités à faire les démarches administratives et juridiques nécessaires pour régulariser ces situations. Les orientations ont été faites et dans quelques cas la résolution du problème a pu aboutir.

Centre de régularisation et de transit pour les Demandeurs d'Asile

La complexité d'assurer un suivi social s'est vu illustrer par le temps d'hébergement parfois très court des familles demandeur d'asile à l'ALF. Nous nous sommes souvent retrouvés à devoir transmettre notre travail aux référents sociaux des familles, ne pouvant continuer celui-ci en raison de leur départ. Cela a aussi compliqué la mise en place d'activités avec les familles et notamment avec les enfants de l'ALF. En effet, il était compliqué d'organiser des activités en demandant aux familles de participer car nous ne pouvions savoir si ces familles allaient être ou non prochainement orientées. Les orientations plus ou moins rapides des familles de l'ALF ont pu aussi créer des tensions entre les familles et le personnel de l'ALF. Nous avons dû, plusieurs fois, réexpliquer aux familles que nous n'étions pas décisionnaires quant à leurs orientations et qu'il était inutile d'insister auprès du personnel de l'ALF pour être transféré plus rapidement.

Situation de handicap et maladies « lourdes »

La configuration initiale des locaux de Lyautey Famille fait qu'il a parfois pu être compliqué d'assurer un espace de vie qui soit adapté aux personnes à mobilité réduite, individus porteurs de handicap et/ou atteints de maladies dites « lourdes » nécessitant un espace de vie sanitaire adapté. Cette situation a souvent été prise en compte par les services de la DDD et le SIAO67 afin de permettre des réorientations rapides sur un dispositif plus adapté. On retiendra l'augmentation importante des situations dites sanitaires au niveau des familles orientées au démarrage de la nouvelle campagne hivernale. Cette situation si elle devait se confirmer et perdurer dans les années à venir, nécessiterait la mise en place d'une coordination plus effective avec les dispositifs sanitaires et médico-sociaux et supposerait la mise en place de nouvelles articulations avec l'Agence Régionale de Santé.

L'accueil d'hommes et de femmes isolés

Antenne Lyautey Familles a accueilli onze hommes isolés et deux femmes isolées, principalement en provenance de camps démantelés. Nous avons alors décidé d'utiliser une chambre spécialement pour accueillir les hommes seuls et avons procédé de la même manière pour les femmes isolées. Cependant, nous avons constaté par la suite la présence de seringues dans les toilettes. Les problématiques liées au public hébergé en famille et celles liées au public des personnes isolées ne sont pas les mêmes. De plus, les situations d'addiction étant plus courantes chez le public des personnes isolées, leur présence n'est pas compatible avec le fonctionnement et la vie quotidienne de l'ALF. En effet, de nombreux enfants se promènent sans surveillance particulière des parents et il serait aisé que l'un d'eux se blesse avec des seringues. C'est pour cela que nous considérons que le bâtiment dédié aux familles ne peut faire cohabiter des publics aussi différents sans prendre un risque important.

V. L'ESPACE CONVIVIAL GRANDS FROIDS

Membres de l'équipe :

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

Comme les années précédentes, notre local du 5 rue Déserte, a été mobilisé en période de grands froids pour héberger 15 personnes.

Les difficultés rencontrées furent surtout : le recrutement, la logistique, la disponibilité,

Ouvert dès le 05 février 2018, sur le site du 5 rue Déserte, pour une quantité maximale de 15 personnes accueillis en isolés ou de 18 personnes en famille, la structure sera mise en sommeil le 5 mars 2018.

Activé pour accueillir des hommes isolés (15 places assises), avec la possibilité de se coucher et de se réchauffer avec thé et/ou café, elle se transforme dès le 12 février en accueille de nuit pour familles.

Nous accueillerons pour la période de fonctionnement du 5 février au 20 février + le 24 février, 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 du 05 février au 11 février 2018 inclus des hommes pour un total de 93 nuitées.

Les familles seront accueillies à compter du 12 février 2018 et jusqu'au 05 mars inclus pour un total de 328 nuitées (72 nuitées hommes, 87 nuitées femmes et 169 nuitées enfants).

Nous aurons donc eu un total de 421 nuitées pour 29 nuits d'activités.

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.

Les cours de Français Langue Etrangère (FLE) à Antenne

Deux sites :

Les cours de FLE ont été créés à Antenne en novembre 2017. Cela fait donc deux années (2017-2018 et 2018-2019) que ces cours fonctionnent. Ils sont ouverts à plusieurs types de populations accueillies et suivies par les services de l'Association Antenne, sur deux sites : le site de l'ancien hôpital de la caserne Lyautey et le site gare (Rue Déserte) : les migrants déboutés installés sur le site de l'ancien hôpital de la caserne Lyautey, les migrants suivis par les éducatrices et animatrices sociales et installés dans d'autres logements (relevant du service MDI), et les personnes bénéficiaires du RSA accompagnées sur le site de la gare. Les cours débutent, chaque année, en novembre (au moment de l'ouverture de la campagne hivernale) et s'achèvent le 30 juin. Le calendrier des cours est calé sur le calendrier scolaire.

Des salles équipées :

L'équipe dispose de deux salles de cours :

- Une salle de classe a été aménagée spécifiquement pour les cours sur le site Lyautey. La salle est équipée d'un tableau blanc, de tables et de chaises pour accueillir 7 apprenants maximum. Antenne a acquis par ailleurs un vidéo projecteur pour ces cours.
- Les locaux de l'Espace Convivial du 5 rue Déserte est mobilisé comme salle de cours pour les séances qui se déroulent sur le site gare. La salle est équipée d'un tableau blanc et peut accueillir également un groupe de 7 personnes maximum.

Des bénévoles et des apprenants :

Les cours sont assurés par 11 bénévoles. Chacun offre entre une heure et trois heures de son temps. Actuellement, ce sont 11 bénévoles et 17 groupes ouverts, accueillant de manière régulière une moyenne de 5 apprenants par groupe, soit un total de 85 apprenants.

Composition de l'équipe enseignante

Retraités (dont un retraité de l'enseignement supérieur, et trois de la banque)	Actifs (enseignement supérieur)	Etudiants. Master DILES (Unistra) Convention de stage
5	2	4

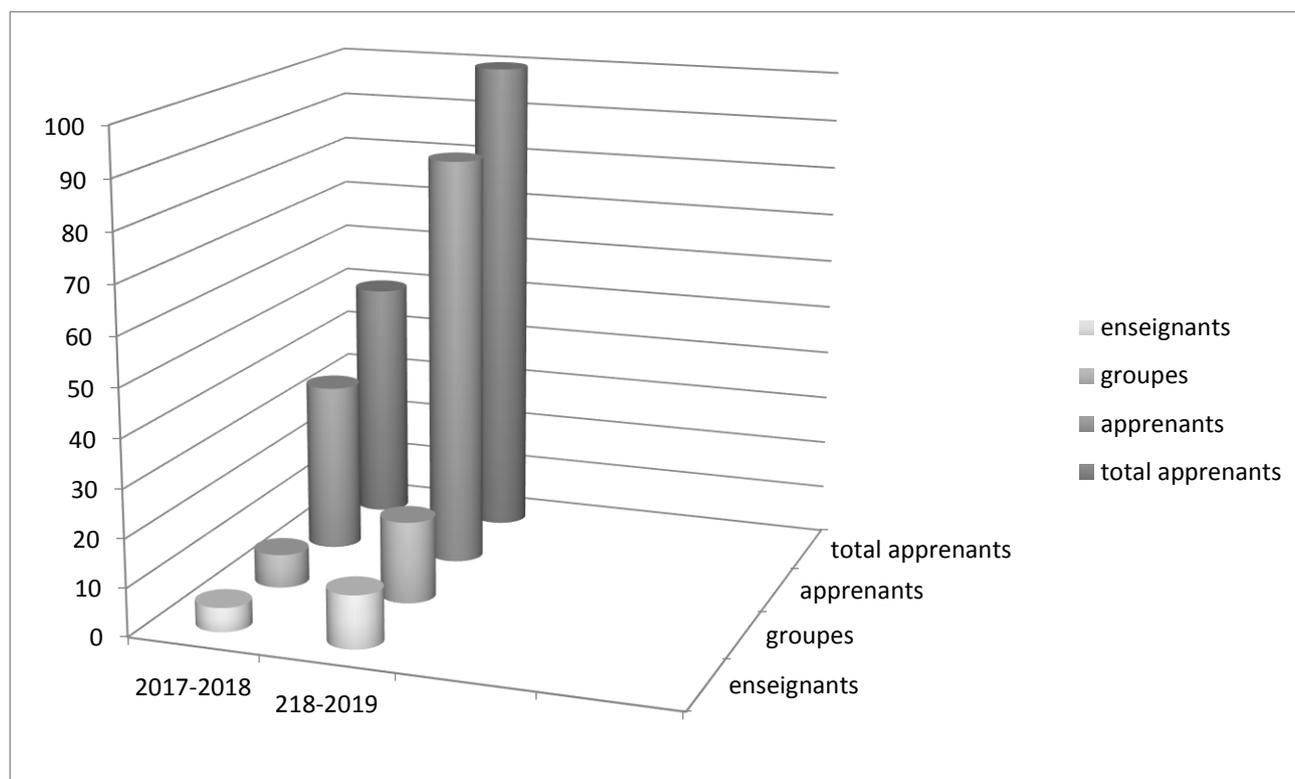
Les cours FLE sont coordonnés sur le site Lyautey par Isabelle Reck et sur le site gare par Jean-Pierre Karcher.

Plusieurs séances de formation des bénévoles ont eu lieu au cours des deux années, assurées par des enseignants expérimentés.

Les étudiants du master DILES sont encadrés à la fois par leur tuteur/tutrice de l'université et une tutrice sur place, à Antenne (Isabelle Reck). Une convention Université/Antenne a été signée pour chaque étudiant.

Synthèse en chiffres : Les évolutions au cours de ces deux années

	Année 2017-2018	Année 2018-2019
Enseignants	4	11 (dont 3 site gare)
Nombre de groupes ouverts Lyautey + gare	7	17 (dont 3 site gare)
Nombre d'apprenants présents régulièrement = une moyenne de 5 apprenants	35	85 (dont une dizaine site gare)
Nombre d'apprenants total ayant passé par l'un ou l'autre groupe, y inclus de manière ponctuelle (au moins 3 séances)	50	100



Les groupes de niveau et les apprenants

Les 16 groupes > nature des cours et niveaux

Niveau	Débutant A°	Débutant avancé (A1-A2)	Moyen (A2)	Avancés 1 (A2-B1)	Avancés 2 (B1)	Alphabétisation adultes	Alphabétisation enfants
Nombre de groupes	5	3	1	3	1	3	1 (pdt trois mois)

Chaque séance de cours dure 60 minutes.

Certains apprenants suivent plusieurs cours. Organisation à la carte en fonction de la volonté d'apprendre et de progresser. Et bien sûr des places disponibles.

Chaque séance accueille un maximum de 7 apprenants (l'idéal recherché étant 5).

Les groupes sont hétérogènes en termes de nombre d'apprenants : certains cours accueillent jusqu'à 7 apprenants, voire 8 apprenants lorsque la demande est importante, et d'autres seulement 2 apprenants (notamment les cours combinés FLE pour débutants et alphabétisation).

Le nombre d'apprenants par groupe fluctue beaucoup au cours de l'année en fonction des arrivées.

L'origine des apprenants : Géorgiens, Arméniens, Russes, Tchéchènes, Albanais, Kosovars, Algériens, Français (RSA alphabétisation), un Tibétain, un Somalien, une Guinéenne.

Matériel et outils didactiques

Antenne a mis à la disposition des enseignants et des apprenants le matériel suivant : des cahiers grand format, des marqueurs (quatre couleurs), des stylos, des tubes de colle, un vidéo-projecteur. En cours de commande : des ardoises blanches et des cahiers.

Chaque apprenant, lors de son intégration dans un groupe, reçoit un cahier et un stylo.

Les enseignants invitent les apprenants à coller tout de suite les photocopies distribuées dans le cahier. Nous mettons à leur disposition les tubes de colle qui restent dans la salle.

Les enseignants par ailleurs apportent du matériel didactique qu'ils mettent à la disposition de leurs collègues (Boîtes de jeux de mémoire, livres, photocopies de cours).

Des documents sont partagés régulièrement entre les enseignants.

Un livret d'enseignement du FLE pour débutants a été confectionné pour donner quelques pistes et débuts de cours aux nouveaux bénévoles.

Une étroite collaboration équipe enseignante/équipe d'animatrices, éducatrices et assistantes sociales

Les cours de FLE ont été organisés en étroite coordination avec les éducatrices et animatrices sociales. Les listes d'apprenants, la répartition dans les groupes de niveau, les entretiens et tests de niveau en début d'année sont organisés conjointement par les deux équipes (enseignants et travailleurs sociaux).

Le suivi des apprenants en termes d'assiduité, absences, intégration de nouveaux apprenants est de même assuré par les deux équipes d'enseignants et d'éducateurs, assistantes et animateurs sociaux, toujours en étroite collaboration. Les listes des présences et des absences sont transmises aux travailleurs sociaux en fin de semestre.

Cette collaboration se fait sur place, par la rencontre avec les éducatrices (réunion d'accueil des nouveaux apprenants, réunion de bilan), par téléphone et par des échanges courriels au rythme des besoins détectés, des nouveaux arrivants, des départs. La compétence, la rigueur et l'énergie des éducatrices et animatrices sociales sont précieuses pour les enseignants qui se sentent particulièrement bien accompagnés par elles.

Une étroite et précieuse collaboration de la part du personnel de l'accueil sur le site Lyautey

Les accueillantes d'Antenne Lyautey Familles interviennent très efficacement comme relais entre nous et les personnes désireuses de suivre les cours de FLE. Elles les informent, nous les adressent, leur expliquent les emplois du temps, les possibilités. Elles sont à l'écoute des enseignants (photocopies, vidéoprojecteur gardé dans l'armoire de l'accueil, café proposé aux enseignants). Elles contribuent beaucoup à la création d'une ambiance conviviale et chaleureuse.

Des stratégies d'enseignement et d'organisation spécifiques

Le type de population que nous accueillons, très hétérogène et volatile en termes d'assiduité, les vagues successives de départs et d'arrivées, l'instabilité globale, les évolutions hétérogènes dans l'apprentissage de la langue au cours de l'année, nous a amenés à mettre en place des stratégies d'adaptation permanente et de restructuration rapide des cours et des groupes de niveau au fil de ces évolutions. Nous revoyons constamment la répartition des groupes de niveau, en faisons évoluer certains, fusionnons ou ouvrons de nouveaux groupes.

L'équipe et le nombre de cours ouverts s'étant étoffés, nous proposons aux apprenants de suivre plusieurs cours.

Prospective

En fonction des locaux dont nous disposerons, peut-être serait-il bien de commencer les cours plus tôt, en septembre ou octobre, au moins pour les apprenants de l'année antérieure, encore présents à Strasbourg.

Nous avons eu un problème avec la salle de la gare : en raison de la réquisition de la salle pour abriter des SDF au plus fort de l'hiver, la salle a été indisponible, ce qui a cassé un peu le rythme des cours sur le site gare pendant un mois. Quelle solution en hiver pour les cours du site gare?

Serait-il envisageable d'imaginer des activités et animations complémentaires sur place, qui pourraient favoriser l'apprentissage du français: projection de film, atelier de théâtre, atelier de chant ? Activités qui pourraient être menées en collaboration avec des artistes ou des étudiants des arts.

PERSPECTIVES 2019

2018 n'aura été que le point de départ d'un travail sur le plus long terme. Malgré le travail déjà réalisé, il nous faudra poursuivre nos efforts en 2019 et dans les années qui suivront.

En 2019 nous poursuivrons le développement des éléments suivants :

- La montée en compétences des salariés et des bénévoles de l'association tant sur la maîtrise des outils numériques, que sur la question des écrits professionnels. La poursuite d'une veille stratégique couplée aux entretiens professionnels réglementaires devra permettre l'émergence progressive d'une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, formalisée et déclinée dans les objectifs annuels des futurs plans de développement des compétences de l'association.
- La poursuite du développement des partenariats sur le territoire à travers la formalisation de nouvelles conventions de partenariats dans le domaine de l'IAE notamment, mais aussi dans le champ sanitaire où les besoins repérés vont en augmentant.
- La préparation aux prochaines échéances réglementaires en matière d'évaluation interne, d'évaluation externe, de projets d'établissements et de services, de premières pistes de travail sur un futur CPOM (contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens).
- La mise en place du Comité Social et Economique à l'issue des élections professionnelles.
- La poursuite du développement du service MDI (réponse à l'appel à projet pérennisation de places hivernales), en nous positionnant sur 100 places supplémentaires.
- L'élaboration de propositions d'actions au Conseil Départemental du Bas-Rhin dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Pauvreté.
- Le développement d'actions complémentaires à la mission du service FSL de l'association, sur le versant préparation active à l'accès au logement et au savoir-habiter.
- La réactualisation du projet du service aménagement de peines avec proposition de projet à l'administration pénitentiaire pour une intervention de préparation à la sortie.
- La participation au groupe de travail sur l'élaboration des nouveaux cahiers des charges de l'accompagnement social RSA et Ateliers Passerelles.
- Le positionnement et le développement de réponses aux appels à projets en lien avec la politique du Logement d'Abord.
- La recherche de nouveaux locaux permettant de regrouper certaines activités et une meilleure mutualisation des moyens.