



ANTENNE

RAPPORT D'ACTIVITE

2019



Le Centre d'Accueil
9 rue Déserte
67000 STRASBOURG

☎ 03 88 32 98 62



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

☎ 03 88 79 42 17



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

☎ 03 88 23 60 45



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

☎ 03 88 40 10 55



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



UNION EUROPEENNE

SOMMAIRE

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

LE SITE GARE

I. Le Bureau d'Accueil	p.09
II. Le Service R.S.A.	p.16
III. L'Atelier Passerelle Inform'Action	p.30

LE SITE MEINAU

I. Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »	p.53
II. Le Service Aménagement des Peines	p.66
III. L'accompagnement social F.S.L. lié au logement	p.75

LE SITE NEUHOF

I. Le Service Hébergement Relais Neuhof	p.85
II. Le Service Ménages à Droits Incomplets	p.90
III. Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal Antenne Lyautey Isolés	p.113
IV. Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal Antenne Lyautey Familles	p.127
V. Le Dispositif Hivernal d'Hébergement de Familles en Logements Diffus Antenne Familles Diffus	p.140
VI. L'Espace Convivial « Grands Froids »	p.147
ANNEXE : Les temps forts de la vie interne de l'association	p.148

2019 : Une année de décloisonnement, d'ouverture et de stabilisation

Le travail démarré en 2018 s'est poursuivi et s'est intensifié tout au long de l'année 2019.

La nouvelle équipe de direction, soutenue par le Conseil d'Administration et les services généraux de l'association, a continué de mettre en œuvre un travail de réorganisation afin de stabiliser les situations qui le demandaient et ouvrir de nouvelles pistes qui ont débouché sur la mise en œuvre de nouveaux projets.

Les changements que cette démarche appelait tant dans la dimension organisationnelle que dans la dimension des pratiques professionnelles, ont été accompagnés chez les salariés par une mobilisation sans précédent dans l'histoire de l'association du plan de développement des compétences.

Cette mise en conformité avec les attendus et les pratiques de notre secteur d'activité, et désormais en phase avec notre époque, a été bien accueillie tant par les professionnels que par les personnes accompagnées par nos services, qui ont pu directement bénéficier des améliorations des prises en charges qui ont en découlé.

Un des faits marquants de l'année reste l'intense décloisonnement du travail entre les différents services de l'association. Un nouveau sentiment d'appartenance à une entité désormais unifiée s'est développé chez les professionnels et les bénévoles de l'association. Désormais, les projets sont pensés dans une dimension interservices et cela renforce la qualité des réponses apportées dans le cadre des appels à projets sur lesquels se positionne l'association.

L'autre fait marquant reste l'augmentation de l'activité globale de l'association. En termes de nombre de personnes prises en charge on constate une augmentation de 45% du nombre global de personnes accompagnées entre 2018 et 2019. La charge de travail a donc été importante et vient marquer le fait qu'un nombre important de personnes a rejoint les rangs des personnes en situation de grande précarité.

Il y a malheureusement eu plus de personnes à la rue en 2019. La situation est paradoxale car dans le même temps, le nombre de personnes qui ont accédé à un emploi a augmenté parmi les personnes que nous avons accompagnées. Nous voyons se développer de manière plus rapide que les années précédentes, un phénomène de travailleurs pauvres dont les ressources financières restent insuffisantes pour permettre l'accès à un logement. Cette situation vient fortement réinterroger chez nos publics les orientations des politiques publiques et la question de l'accès à l'emploi comme sésame d'un accès au logement. A l'heure de l'accélération d'une politique du Logement d'Abord, il est nécessaire de réinterroger la notion d'un salaire digne d'abord afin de permettre qu'une économie au service de l'homme puisse aujourd'hui devenir une réflexion qui guide nos choix de société.

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 2019 :

Emilie STEINER : Secrétaire d'accueil jusqu'au 26/11/2019
Isabelle TOSIEK : Secrétaire d'accueil jusqu'au 24/09/2019
Robin STAHERM : Secrétaire d'accueil (depuis le 19/09/2019)
Hatice ERDEM : Secrétaire d'accueil (depuis le 09/09/2019)

Le Bureau d'Accueil est le premier lieu, le premier visage et sourire que les usagers entendent de notre association. Nous accueillons le 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 fermons nos portes à 16h.

Nous effectuons également le lien entre les personnes domiciliées au sein de notre structure et leur référent social ainsi que les autres services de l'association Antenne (Ateliers Passerelle/CHRS/SHR/MDI/Aménagement des peines).

Toutes les premières demandes s'effectuent au Bureau d'Accueil et attendent souvent une réponse immédiate. Le premier échange consiste à accueillir les personnes en usant d'une écoute active et en faisant preuve de bienveillance.

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 sont en demande d'un soutien moral et d'une écoute, car cela leur permet de se confier sur leur situation et expliciter leurs demandes. De notre côté, cela nous permet de trier les informations afin de prioriser les besoins.

Cette situation n'est pas toujours simple pour elles, car se dévoiler à des personnes étrangères est parfois très problématique. Nous leur présentons notre association et nos services, notre mission consistant à informer, soutenir et faire le point sur leur situation et leurs requêtes, en traitant d'abord les demandes prioritaires, telles que l'ouverture d'une domiciliation et une solution d'hébergement pour la nuit, le cas échéant.

Toutes les demandes sont considérées avec attention, d'où l'importance de ce service qui représente le « centre névralgique » du centre d'accueil et d'insertion sociale et professionnelle de l'association. Notre positionnement consiste à considérer que chaque personne, chaque situation sont différentes et que nous devons accueillir et considérer ces personnes à égalité, en faisant preuve d'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 à risque et attitudes des usagers, sachant que ces personnes sont parfois dans une détresse extrême et se retrouvent dans des états de très grande fragilité psychologique.

Cette situation oblige et engage les agents d'accueil à avoir une attitude bienveillante et humanisée afin de créer les conditions pour que ces personnes se sentent en confiance dans un climat serein.

Un autre rôle important des agents d'accueil consiste à mettre en relation le demandeur avec un référent social en servant de « passerelle » afin que l'accompagnement débute dans les meilleures conditions autant pour la personne que pour le référent.

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

DEMANDES	ACTIONS
<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>	Gestion des 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) : - demande de droits au R.S.A., - demande d'allocations d'aide au retour à l'emploi, - dossier de demande de carte vitale, - feuilles de déclaration d'imposition, - fiches trimestrielles de déclaration de ressources de la CAF, - demande de logement auprès des bailleurs sociaux, Tenue de tableaux de bord quotidiens, bilan annuel du service accueil Participation aux diverses réunions Classement et archivage des dossiers
<u>Inscription aux ateliers Passerelle et aux rendez-vous individuels emploi</u>	Repérage et prise de rendez-vous, lien avec le service emploi
<u>Renseignements divers et réorientation</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...) Réorientation du public ne remplissant pas les critères pour une domiciliation postale et/ou un accompagnement par nos services

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 et de faire le relais auprès de nos collègues référentes accompagnement social.

Beaucoup de bénéficiaires apprécient le fait de pouvoir échanger quelques mots et retrouver des visages familiers ; c'est pourquoi il serait important de pouvoir maintenir en place l'équipe du Bureau d'Accueil avec au moins un poste permanent. Rappelons qu'actuellement, les deux salariés de ce service bénéficient d'un contrat aidé à temps partiel ne pouvant excéder 24 mois. Avec les nombreux changements en matière de politique des contrats aidés et leur diminution progressive, la question qui se pose, à terme, est le maintien de ces emplois et du fonctionnement du service accueil.

Le savoir-faire de nos agents, allié au cadre bienveillant du Bureau d'Accueil, a permis de mettre en place un cadre contenant pour des personnes qui n'étaient plus accueillies ailleurs en raison de comportements inadéquats.

En parallèle, l'équipe du Bureau d'Accueil a effectué un travail administratif toujours plus conséquent en 2019. Les agents d'accueil font leur possible (avec les compétences qui sont les leurs) pour être toujours prompts à répondre aussi bien aux demandes des usagers qu'à celles de leurs collègues, voire aux interlocuteurs téléphoniques, toutes ces demandes se produisant souvent simultanément.

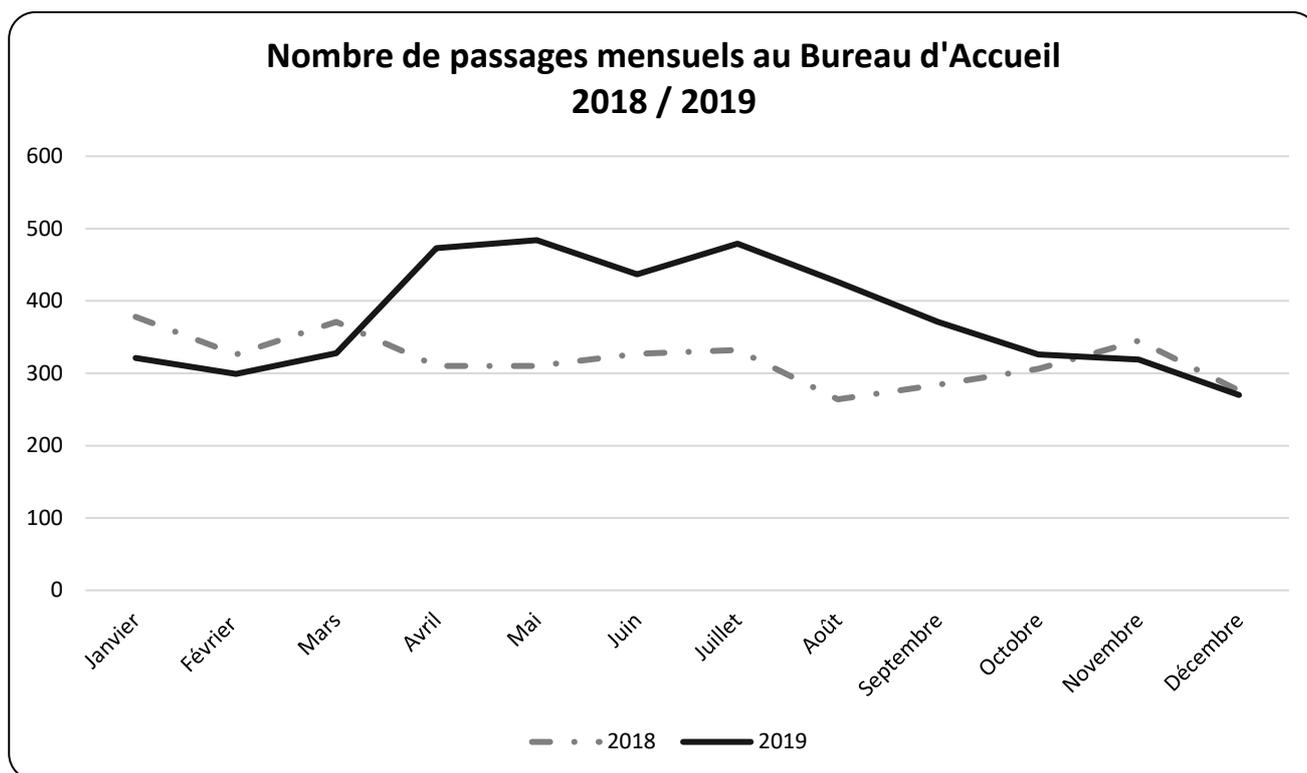
On retiendra également le rôle majeur joué par ce service dans la mise en œuvre des droits des usagers au regard de la loi 2002-2. C'est dans ce service que sont présentés et expliqués les outils prévus par la loi : remise et explication du livret d'accueil, de la charte des droits et libertés, du règlement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

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

Nous avons comptabilisé 5055 passages au Bureau d'Accueil au cours de l'année 2019 dont 3503 passages pour la seule recherche du courrier.

Malgré la limitation 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 2019 :



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 une activité quotidienne 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 40/50 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 social régulier avec un référent, lié au RSA.

En 2019 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 compléter 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 de ne pouvoir le faire de manière autonome.

Etat des domiciliations actives tout au long de l'année 2019 :

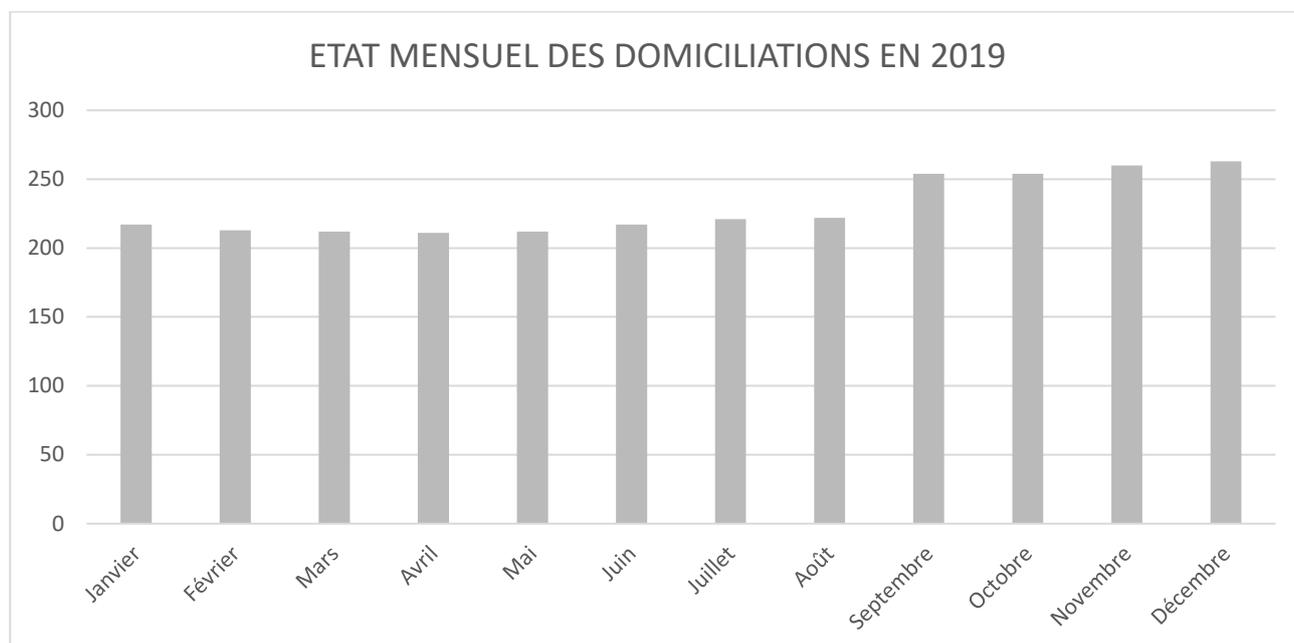


Tableau d'activité des domiciliations postales :

Nombre d'élections de domicile en cours de validité au 31 décembre	198
Nombre de personnes domiciliées (cumulé au nombre d'ayants droit)	261
Nombre d'élections de domicile réalisées en 2019	292
Dont hommes (RSA et MDI)	217
Dont femmes (RSA et MDI)	75
Premières élections	78
Renouvellements d'élections	214
Nombre de radiations	37
Nombre de refus	113

La moyenne d'âge des personnes qui ont bénéficié d'une domiciliation postale en 2019 est de 41 ans.

Le nombre de personnes d'origine étrangère (notamment des personnes originaires des pays d'Afrique et des pays de l'Europe de l'Est) durant l'année 2019 reste élevé. Ces personnes ne maîtrisent pas ou très peu la langue française et leurs démarches d'insertion s'en trouvent compliquées. La communication avec ces personnes est parfois très difficile et certaines viennent accompagnées de traducteurs.

2. L'hébergement d'urgence

Les personnes sans-abri représentent une part importante des usagers qui se présentent à notre association. Dans ce cadre-là, le bureau d'accueil tient un rôle pivot dans les orientations (en interne ou vers des partenaires et d'accueil pour les personnes sans abri) et/ou d'intermédiaire pour téléphoner au 115.

3. La messagerie et l'aide administrative

Le Bureau d'Accueil sert également de relais entre les services généraux et les entreprises, les personnes accompagnées à Antenne, les référents R.S.A, les financeurs, etc. Toutes ces demandes et appels passent par le bureau d'accueil et sont transmises aux collègues 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 transmission et de la diffusion de l'information.

Le graphique ci-dessous présente la répartition de l'activité du bureau d'accueil. On notera que les deux activités les plus importantes concernent :

- Les traitements administratifs liés à la domiciliation postale,
- L'aide administrative de premier niveau apportée aux personnes domiciliées et accompagnées par l'accueil et le service RSA.

Rappelons qu'aucune de ces deux activités n'est financée alors qu'elles constituent le socle de notre fonctionnement pour l'accueil et l'accompagnement des personnes sans domicile fixe et bénéficiaires du RSA.

La part du temps consacré à l'aide administrative apportée aux personnes de passage à l'accueil a augmenté de manière significative. Elle était de 23 % en 2018, 30 % en 2019.

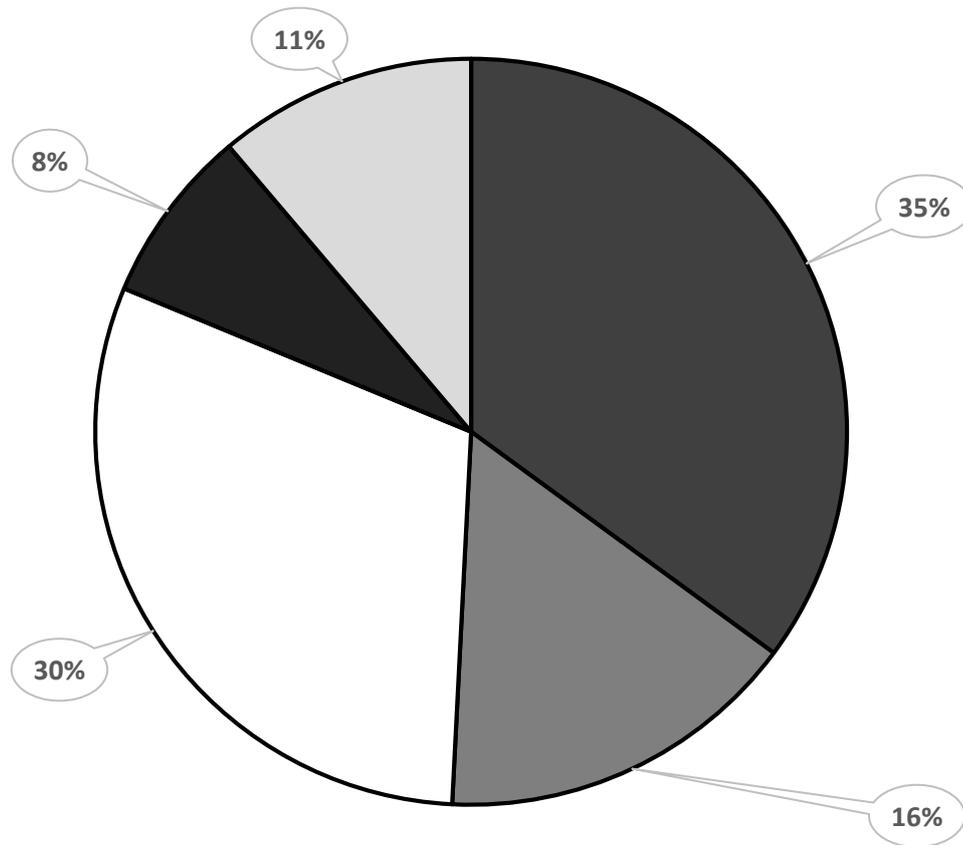
Cela s'explique par le fait que ces questions ne nécessitent pas forcément une entrevue avec un travailleur social mais qu'elles doivent être toutefois traitées avec l'aide d'un agent d'accueil. Rappelons ici que certaines personnes n'ont pas accès aux outils numériques permettant d'effectuer les démarches en ligne, ou qu'elles ne maîtrisent pas ces outils.

La barrière de la langue peut également être un frein lorsqu'elle n'est pas maîtrisée à l'écrit ou que les personnes ne parlant pas du tout français se présentent sans être accompagnées d'un ami traducteur.

Venir chercher son courrier, se le faire expliquer, échanger avec un travailleur social ou un agent d'accueil et boire un café, le cas échéant, est essentiel et réconfortant pour certaines personnes très isolées et à la rue.

Le temps consacré au traitement administratif lié à la domiciliation postale ainsi qu'à la gestion des rendez-vous des référents, est constant d'une année à l'autre. Pour ce qui concerne les refus de domiciliation postale et réorientation, il en est de même.

Répartition de l'activité en 2019



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

II. LE SERVICE R.S.A.

Membres de l'équipe en 2019 :

- Hélène CASTANET jusqu'au 01/08
- Mélanie EDERLE
- Alexia WAMBST jusqu'au 30/06
- Alexandra DAHM à compter du 01/07
- Carla BUCHHEIT à compter du 01/08

1. Présentation du service, spécificités, prestations proposées

a. Le cadre d'intervention

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.

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.

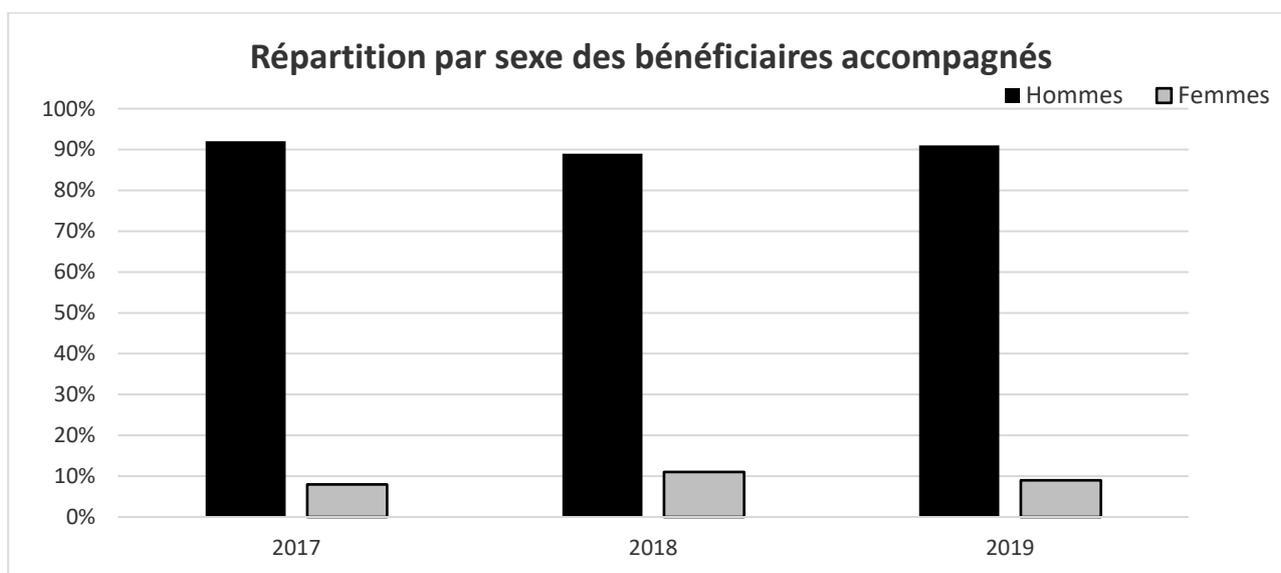
Ainsi, nous aurons toujours au minimum un binôme (un référent social + un référent emploi) mobilisé autour de la situation d'un bénéficiaire, dans un même temps et dans un même espace. Et l'on sait bien que lorsqu'une personne est en mouvement, qu'une dynamique est lancée, la résolution des difficultés s'accélère et le temps de présence dans le dispositif se raccourcit.

Au final, tout le monde est gagnant :

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

2. Profil du public accompagné en 2019

- Le nombre de bénéficiaires accompagnés : 175 personnes accompagnées dans le cadre d'un contrat d'engagement en cours de validité au cours de l'année. 58 nouvelles personnes ont bénéficié d'un accompagnement à Antenne en 2019.
- Nombre de contrats d'engagement réalisés : 162
- Durée moyenne d'intervention : 22,5 mois

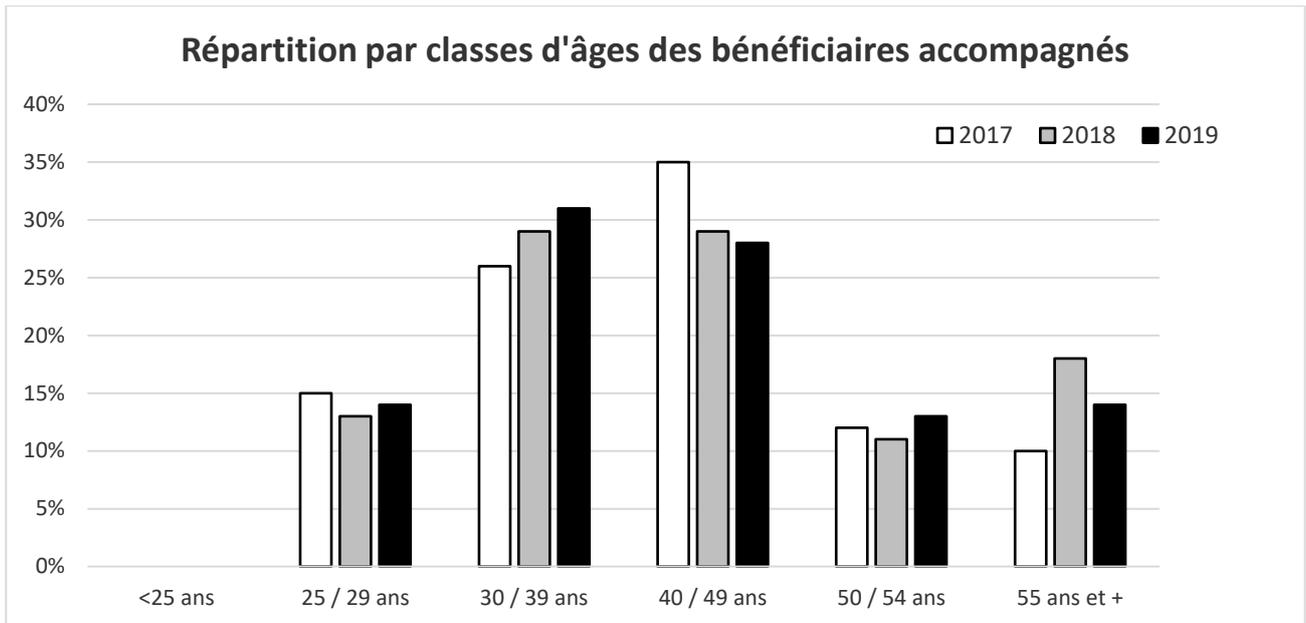


	2017	2018	2019
Hommes	92%	89%	91%
Femmes	8%	11%	9%
	100%	100%	100%

Comparé à l'année dernière, le nombre de femmes accompagnées est en légère baisse.

Parmi ces femmes, la part des réfugiées est nettement en baisse comparée à 2018 et 2017 (moins d'un quart des femmes accompagnées).

Nous effectuons le même constat que l'INSEE : elles bénéficient souvent de conditions d'hébergement plus rapides et plus stables. Néanmoins, les femmes à la rue sont confrontées à d'autres problématiques telles que le harcèlement, voire sont victimes d'agressions sexuelles.

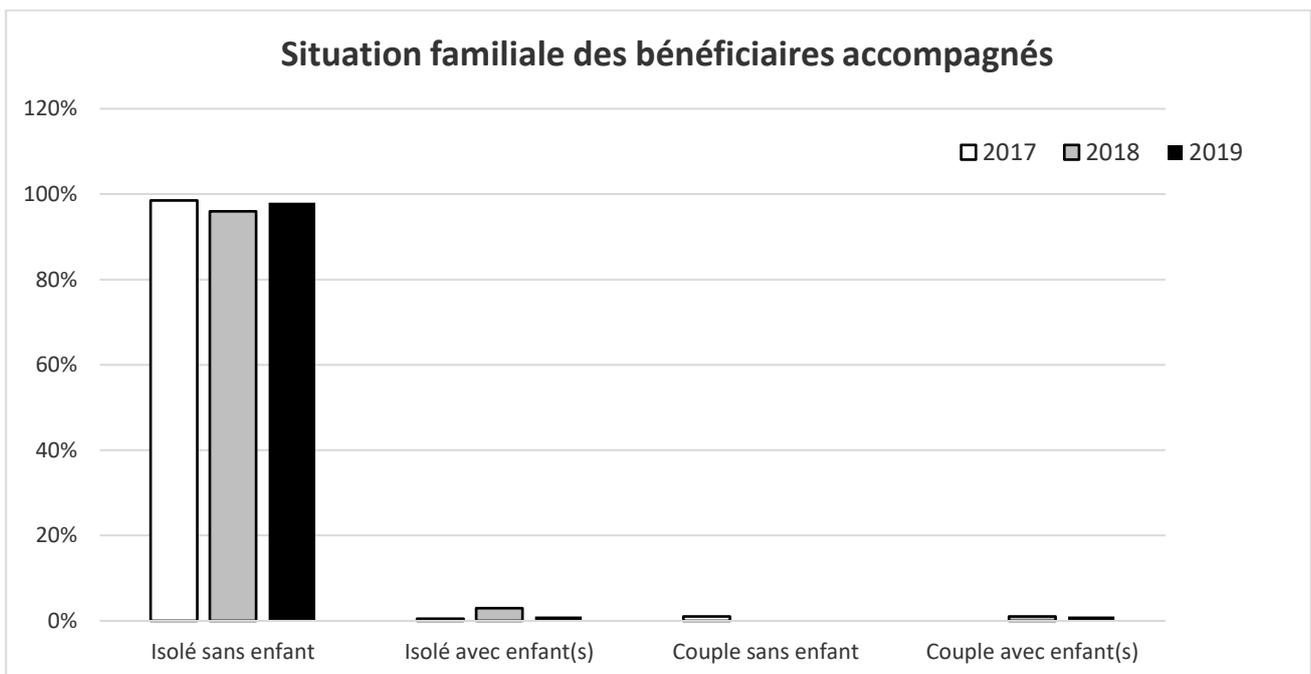


	2017	2018	2019
<25 ans	0%	0%	0%
25 / 29 ans	15%	13%	14%
30 / 39 ans	26%	29%	31%
40 / 49 ans	35%	29%	28%
50 / 54 ans	12%	11%	13%
55 ans et +	10%	18%	14%
	100%	100%	100%

Tout comme l'année dernière, on constate un vieillissement du public d'Antenne. Nous supposons que ces chiffres s'expliquent par la difficulté des personnes de plus de 50 ans à se réinsérer professionnellement.

Sans emploi ou en emploi précaire, la recherche et l'octroi d'un logement s'avèrent plus complexes.

La tranche des 30-39 ans continue d'augmenter. Elle reste la part majoritaire des personnes à la rue, ce qui concorde avec les observations nationales.



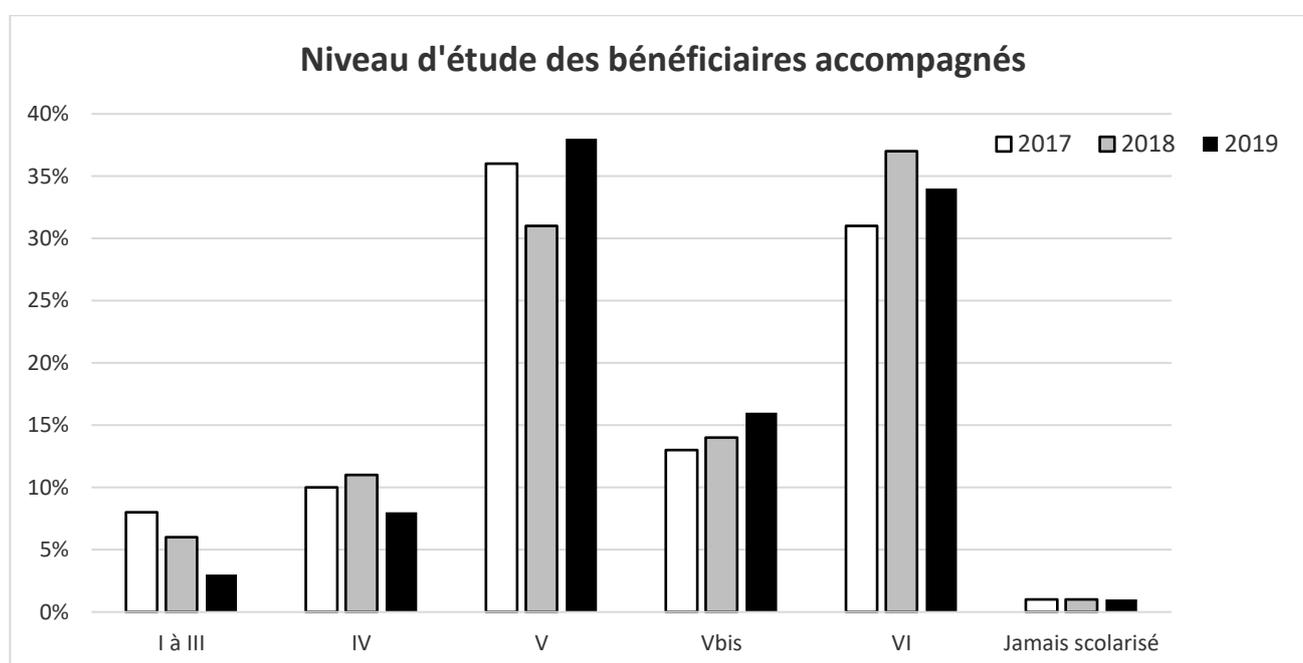
	2017	2018	2019
Isolé sans enfant	98%	96%	98%
Isolé avec enfant(s)	1%	3%	1%
Couple sans enfant	1%	0%	0%
Couple avec enfant(s)	0%	1%	1%
	100%	100%	100%

Le public accompagné est en majorité isolé. Cela s'explique par le fait que le cahier des charges auquel nous répondons vise un public de personnes isolées et bénéficiaires du RSA.

Parmi ces isolés, nous constatons une part non négligeable de pères n'ayant pas leur(s) enfant(s) à charge et pour qui l'accès au logement pourrait concourir à réinvestir pleinement leur rôle parental (garde alternée, droit d'hébergement, ...).

Cette situation concerne 22 personnes soit 13% des personnes accompagnées en 2019 à Antenne. A contrario, 7% des personnes isolées accompagnées en 2019 ont des enfants avec qui les liens sont délités et/ou distendus.

Autant que possible, nous intégrons donc la question de la parentalité dans l'accompagnement.



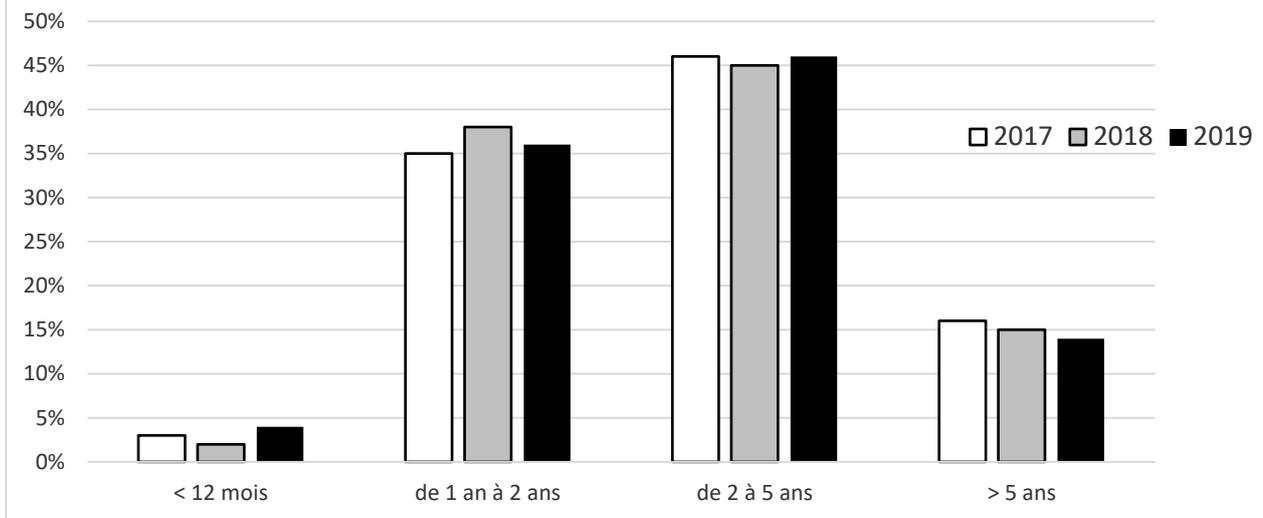
	2017	2018	2019
I à III	8%	6%	3%
IV	10%	11%	8%
V	36%	31%	38%
Vbis	13%	14%	16%
VI	31%	37%	34%
Jamais scolarisé	1%	1%	1%
	100%	100%	100%

En 2019, les qualifications des personnes accompagnées restent globalement stables comparées à l'année précédente.

Ces faibles qualifications influencent l'autonomie des personnes dans leurs démarches administratives (écrits, compréhension des procédures, ...).

Nous leur proposons à Antenne des cours de français (lecture, rédaction, etc...) afin de renforcer leur autonomie. Par ailleurs, pour tenter de pallier au manque de qualifications, nous travaillons en collaboration avec le service emploi d'Antenne et/ou en lien avec Pôle Emploi, pour encourager la formation. Ainsi, 12 personnes ont effectué une formation en 2019.

Ancienneté dans le dispositif des bénéficiaires accompagnés



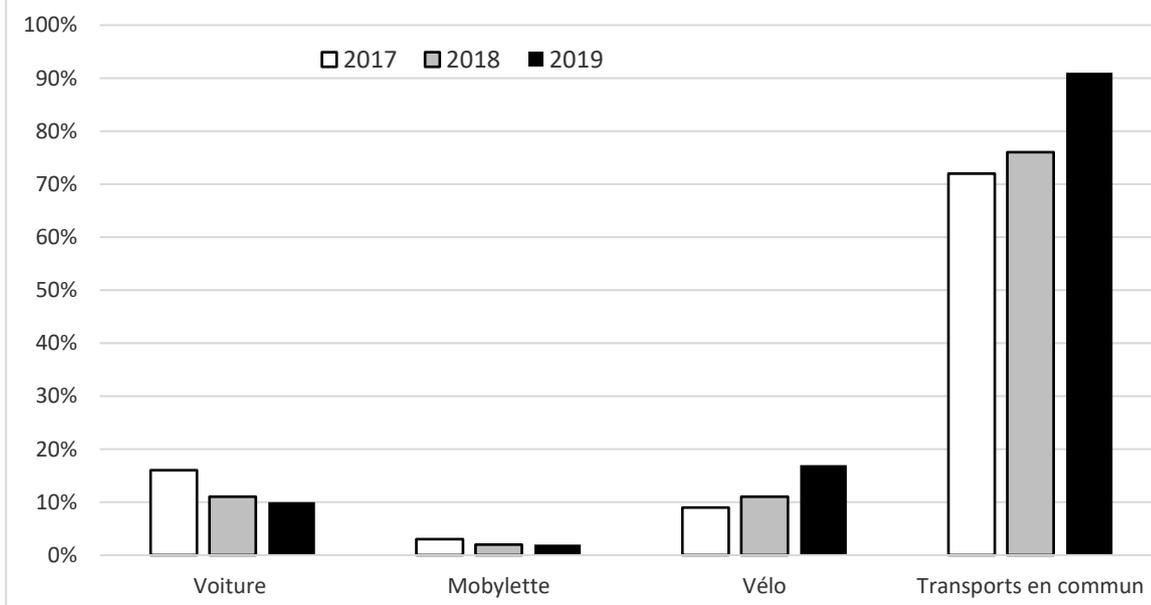
	2017	2018	2019
< 12 mois	3%	2%	4%
de 1 an à 2 ans	35%	38%	36%
de 2 à 5 ans	46%	45%	46%
> 5 ans	16%	15%	14%
	100%	100%	100%

Comparé à l'exercice de l'année précédente, l'ancienneté des bénéficiaires dans le dispositif RSA reste sensiblement le même.

Au regard des fins d'accompagnement, nous relevons soit un accompagnement court (environ 12 mois), soit plus long (plus de 2 ans).

Néanmoins, leur fin d'accompagnement à Antenne ne signifie pas pour autant une sortie du dispositif RSA.

Moyens de transports utilisés par les bénéficiaires accompagnés

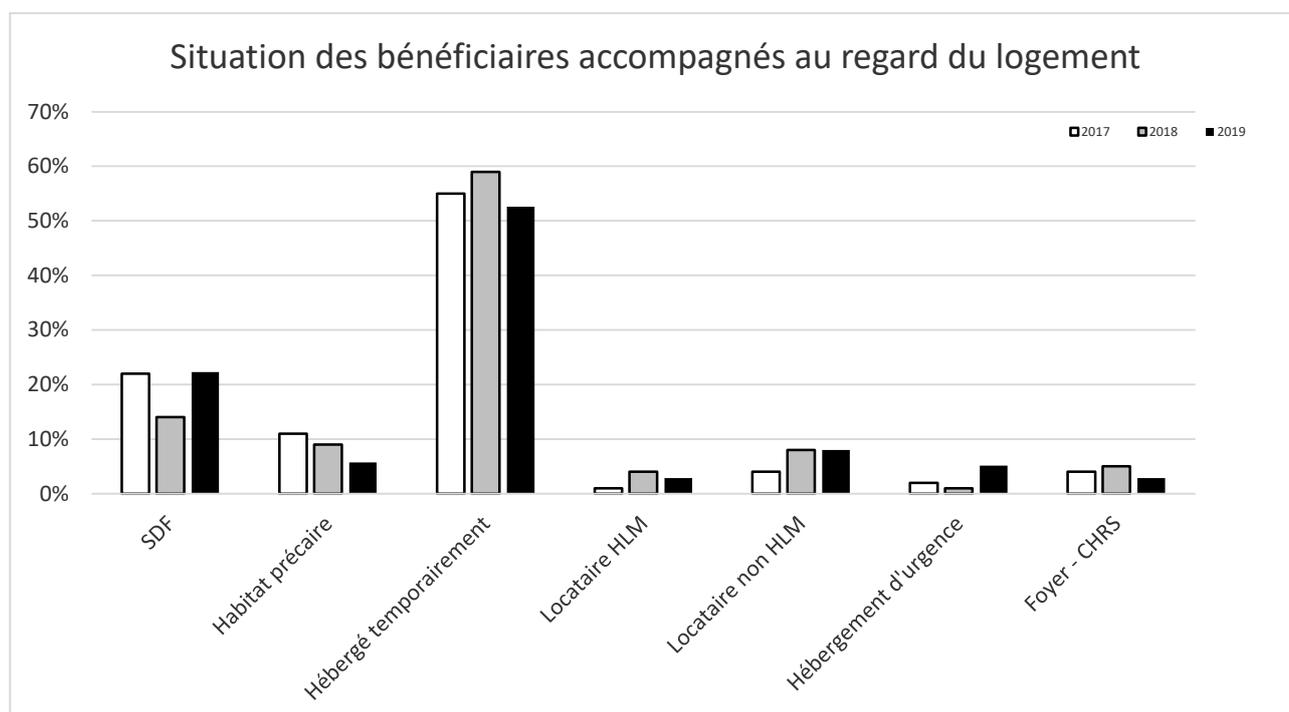


PERMIS DE CONDUIRE

	2017	2018	2019
A	3%	2%	2%
B	42%	36%	29%
C	4%	2%	2%
D	1%	0%	1%
E	0%	0%	0%
Non	50%	60%	70%

Cette année, 29% des personnes sont titulaires d'un permis B mais seuls 10% utilisent la voiture comme moyen de transport. En effet, les personnes souhaitent davantage disposer du permis B pour des démarches d'emploi que pour leur quotidien. De plus, une voiture est un poids financier pour un bénéficiaire du RSA.

Strasbourg dispose d'un réseau de transport en commun de plus en plus développé au fil des années. De ce fait, les personnes privilégient les transports en commun (91%) ou le vélo (17%) grâce au réseau cyclable de Strasbourg classé premier de France.



	2017	2018	2019
A la rue	22%	14%	22%
Habitat précaire	11%	9%	6%
Hébergé temporairement	55%	59%	53%
Locataire HLM	1%	4%	3%
Locataire non HLM	4%	8%	8%
Hébergement d'urgence	2%	1%	5%
Foyer - CHRS	4%	5%	3%
	100%	100%	100%

L'hébergement temporaire chez un tiers reste toujours la solution la plus mobilisée par notre public. Néanmoins, cette solution est en baisse comparativement à l'année dernière. Elle diminue de 6 points.

Par contre, nous constatons une augmentation de la part des personnes à la rue qui est passée de 14% en 2018 à 22% en 2019. Au 31/12, nous comptabilisons 39 personnes à la rue parmi les personnes accompagnées.

Il est difficile pour le moment d'analyser cette nouvelle tendance et d'en donner concrètement les raisons car les motifs de leur sans-abrisme sont nombreux et variés (séparations, sorties sèches d'incarcération, changements de ville, sorties de CADA, ...).

Ensuite, nous notons une augmentation plus ou moins importante des personnes en hébergement d'urgence au 31/12. En parallèle, les personnes en « foyer-CHRS » et celles qui accèdent à la location via les bailleurs sociaux sont en diminution.

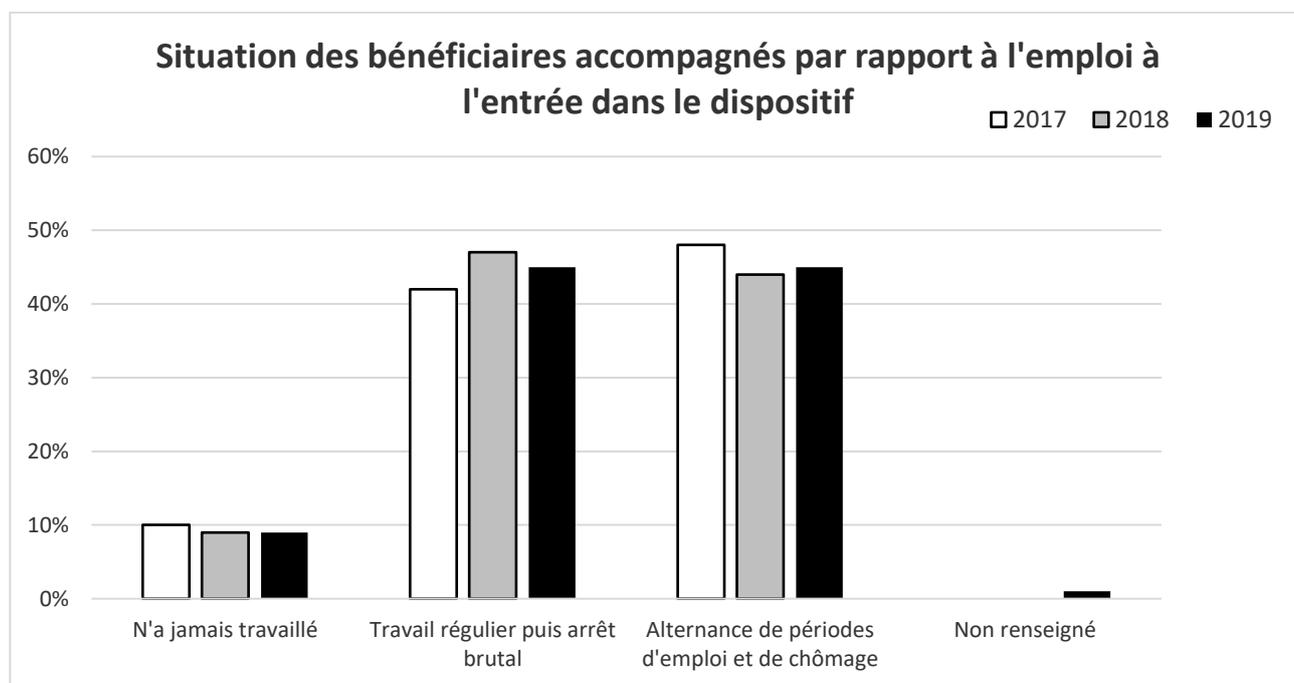
Cette situation s'explique par :

- la difficulté d'obtenir des places via le SIAO, pour les hébergements,
- l'augmentation du temps d'attente en parc social.

De ce fait, nous avons eu recours à d'autres dispositifs comme par exemple Action Logement, le FASTT, DAHO/DALO.

Cet accès difficile, voire toujours en cours, est une source de frustration et de démotivation chez nos bénéficiaires.

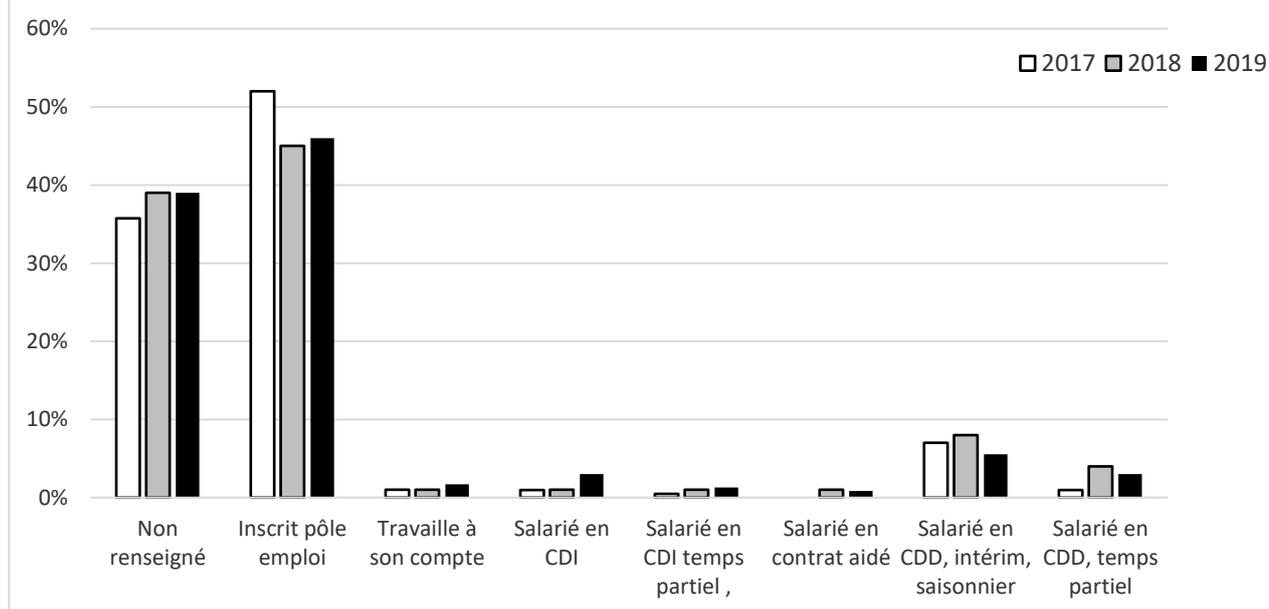
En effet, malgré leurs efforts (accès à l'emploi, démarches administratives et/ou soins, investissement dans leur parcours), leur situation d'hébergement/logement reste inchangée au bout de plusieurs mois. L'accompagnement social est de ce fait mis en difficulté, ce qui nous demande un investissement et travail important de remobilisation.



	2017	2018	2019
N'a jamais travaillé	10%	9%	9%
Travail régulier puis arrêt brutal	42%	47%	45%
Alternance de périodes d'emploi et de chômage	48%	44%	45%
Non renseigné	0%	0%	1%
	100%	100%	100%

Les personnes qui débutent une prise en charge dans le cadre du RSA ont le plus souvent un passé professionnel d'une ou plusieurs années derrière elles. La part des personnes n'ayant ainsi jamais travaillé tend à diminuer au fil des ans.

Situation des bénéficiaires accompagnés par rapport à l'emploi au 31/12 de l'année 2019



	2017	2018	2019
non renseigné	36%	39%	39%
Inscrit pôle emploi	52%	45%	46%
Travaille à son compte	1%	1%	2%
Salarié en CDI	1%	1%	3%
Salarié en CDI temps partiel,	0%	1%	1%
Salarié en contrat aidé	0%	1%	1%
Salarié en CDD, intérim, saisonnier	7%	8%	6%
Salarié en CDD, temps partiel	1%	4%	3%
	100%	100%	100%

Nous remarquons une stabilité de la situation par rapport à l'emploi au 31/12, entre cette année et l'année dernière. Nous notons une petite augmentation du nombre de salariés en CDI et une légère baisse du nombre de salarié en CDD qui ne semble pas être significatives.

Bien que ces chiffres soient stables au 31/12 (sorties pour motif emploi en

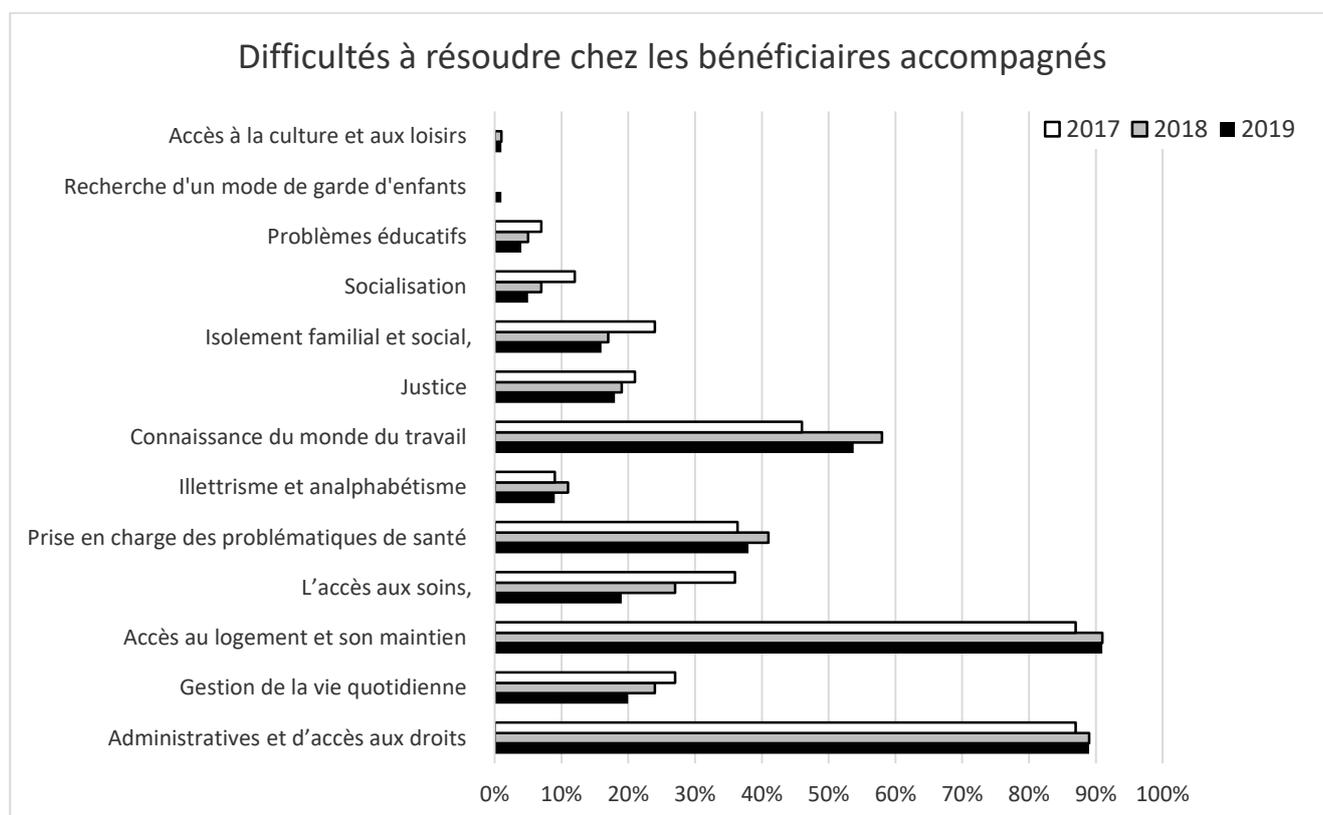
2018 : 9 ; 2019 : 12), on constate une nette augmentation des personnes ayant travaillé au moins un jour en 2019.

Ainsi, 52 personnes accompagnées à Antenne (soit 30%) ont eu accès à un emploi (même très court) courant 2019, contre 32 personnes (19%) en 2018.

En effet, le marché de l'emploi s'est ouvert localement et nationalement : le nombre de chômeurs de catégorie A a diminué de 3.3% sur le territoire français et 0.5 point de pourcentage à Strasbourg. Toutefois, ces emplois restent précaires (saisonniers, intérim, CDD) et ne permettent pas de sortir du périmètre des droits et devoirs du RSA. Par ailleurs, les conditions très précaires, l'instabilité de la rue et l'engorgement des dispositifs d'hébergement ne favorisent pas le maintien dans l'emploi.

La question de l'insertion professionnelle est travaillée en étroite collaboration avec le service emploi d'Antenne. En 2019, nous avons effectué 40 orientations et 22 ont pu aboutir, soit à un emploi, soit à une formation.

L'accompagnement social : difficultés à résoudre et modalités d'intervention



	2017	2018	2019
Démarches administratives et l'accès aux droits	87%	89%	89%
Gestion de la vie quotidienne	27%	24%	20%
Accès au logement et son maintien	87%	91%	91%
L'accès aux soins	36%	27%	19%
Prise en charge des problématiques de santé	36%	41%	38%
Illettrisme et analphabétisme	9%	11%	9%
Connaissance du monde du travail	46%	58%	54%
Justice	21%	19%	18%
Isolement familial et social	24%	17%	16%
Socialisation	12%	7%	5%
Problèmes éducatifs	7%	5%	4%
Recherche d'un mode de garde d'enfants	0%	0%	1%
Accès à la culture et aux loisirs	0%	1%	1%

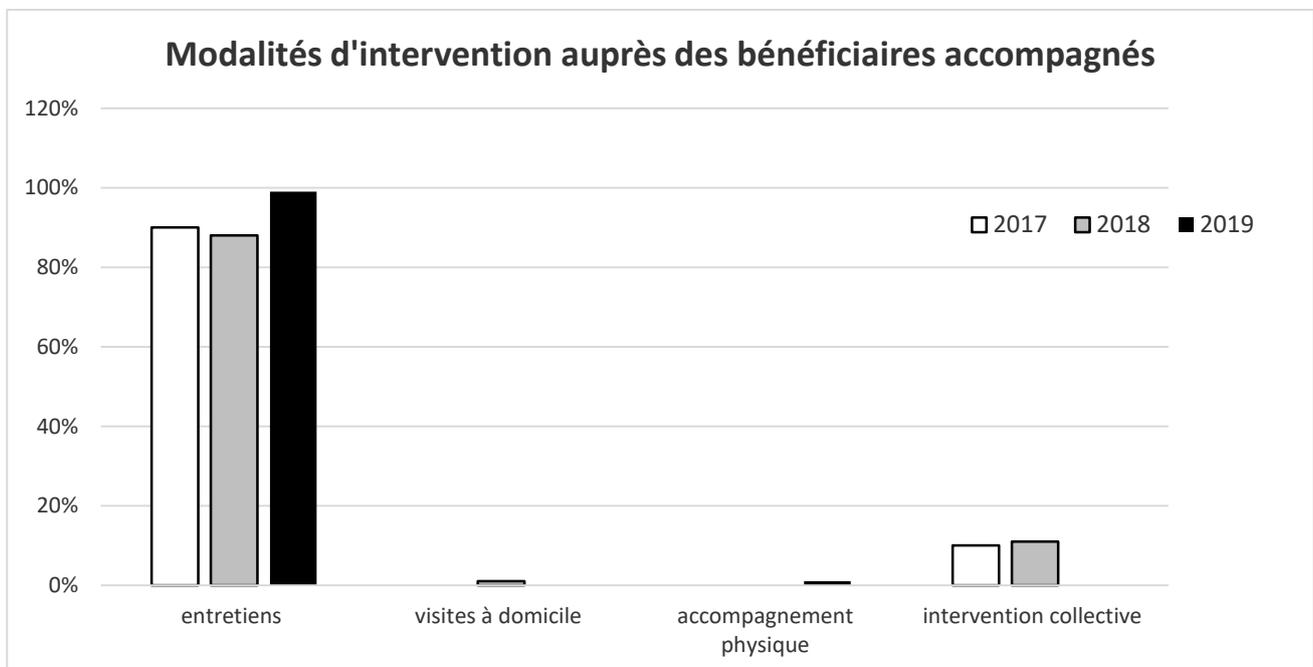
Les principales difficultés à résoudre sont, comme les années précédentes, l'accès au logement et son maintien, les démarches administratives et l'accès aux droits. Cela s'explique par la spécificité du public d'Antenne composé de personnes sans-domicile fixe bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA).

Néanmoins, cela ne s'arrête pas à ces deux items. Nous avons une diversité de problématiques qui nous demandent de nous adapter à chaque situation. Les problématiques de santé et d'emploi sont des difficultés légèrement en baisse en 2019, mais qui restent toutefois importantes dans l'accompagnement. Enfin, une difficulté n'apparaît pas dans ce graphique : la non-maîtrise de la langue française.

En 2018, 23 personnes présentaient des difficultés avec la langue française contre 37 en 2019. Parmi elles, en 2019, 16 avaient des difficultés pour s'exprimer et/ou comprendre le français mais étaient en capacité d'assurer un entretien seul et en français ; 21 autres personnes n'étaient pas en capacité d'échanger sans utiliser une autre langue ou sans faire appel à un interprète/traducteur.

Cette problématique est à prendre en compte, car elle peut impacter :

- ➔ **Le diagnostic/l'évaluation de l'autonomie de la personne** : est-ce que la personne n'a pas compris ce qu'on lui demande ? OU Est-ce qu'elle n'est pas en capacité de faire la démarche ?
- ➔ **La connaissance du système administratif français** : Nous prenons un temps considérable durant l'accompagnement pour informer et expliquer les modalités de fonctionnement. Les personnes venant d'un autre pays connaissent un système différent. De ce fait, très souvent, elles ne font pas certaines démarches car elles ne les connaissent pas.
- ➔ **La compréhension des informations** qui peuvent être biaisées par une traduction faussée et/ou incomplète.



	2017	2018	2019
entretiens	90%	88%	99%
visites à domicile	0%	1%	0%
accompagnement physique	0%	0%	1%
intervention collective	10%	11%	0%
	100%	100%	100%

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

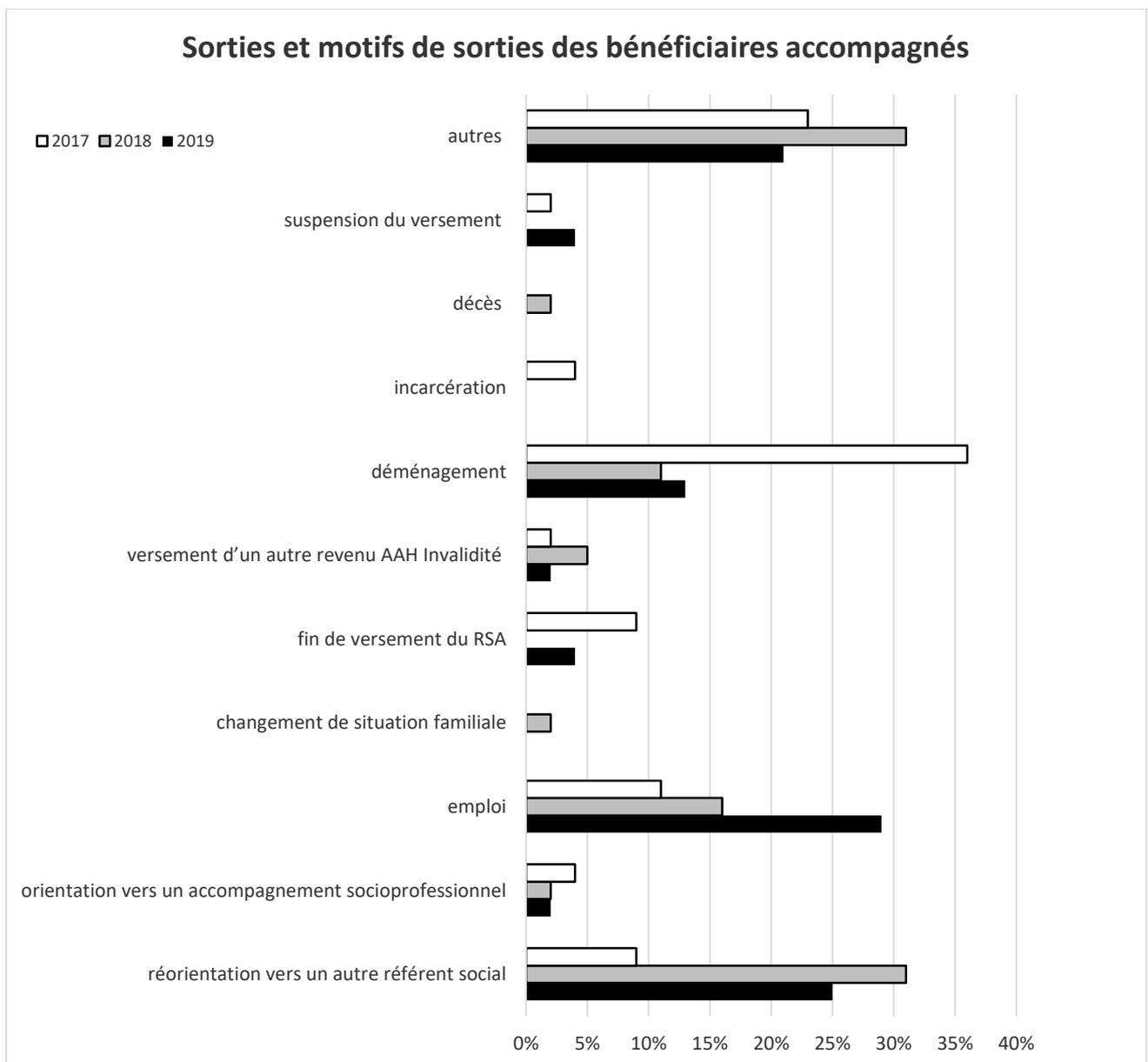
Cela tient à nos missions spécifiques (contractualisation et renouvellement du contrat d'engagement, élaboration et accompagnement du projet personnalisé) mais aussi au public que nous accompagnons. Ce mode de fonctionnement est nécessaire pour travailler individuellement chaque projet, en toute confidentialité.

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 ou qui concernent la santé dont les objectifs principaux sont :

- La valorisation des capacités et des potentialités,
- L'amélioration de l'estime de soi,
- La création de liens (bénéficiaires-bénéficiaires et bénéficiaires-travailleurs sociaux),
- De leur permettre de passer un moment convivial et être dans un contexte différent.

De plus, nous tentons, en fonction de notre agenda et de nos disponibilités, d'avoir des temps de présence régulier à l'accueil. Cette méthode nous permet de rencontrer de manière informelle les personnes que nous accompagnons qui viennent récupérer leur courrier. Ainsi, cela permet d'avoir une « veille sociale » et/ou de nouer des liens différents avec la personne, de façon plus spontanée que lors des entretiens individuels. Nous observons une forme de facilitation de l'échange au profit du projet de la personne.

Motifs de sorties des bénéficiaires accompagnés



Parmi les fins d'accompagnement enregistrées en 2019 :

- **L'accès au logement/hébergement (41%)** est le premier motif de fin de prise en charge.
- **L'emploi (32%)**. L'année dernière, nous avons déjà noté une augmentation de ce motif de sortie, qui continue d'augmenter en 2019.

Ces personnes sont sorties du périmètre des droits et devoirs du RSA et par conséquent, la prise en charge doit s'arrêter si l'on s'en tient aux éléments règlementaires. Toutefois, bien qu'elles soient sorties du dispositif, les personnes nécessitent toujours un accompagnement social. En effet, pour certaines personnes, la situation sociale est encore fragile (sans-abris, démarches administratives en attente,...). Aussi, la réorientation est souvent vécue comme un abandon d'autant plus qu'elle peut prendre du temps (prise de contact, prise de rendez-vous, création d'une nouvelle relation de confiance, transfert des dossiers en cours,...).

Afin de pallier à cette difficulté et d'éviter une rupture de parcours, les travailleurs sociaux sont parfois obligés de sortir du cadre d'intervention et de maintenir l'accompagnement social.

- **L'abandon (19%)**. Cela peut s'expliquer par un nomadisme/errance qui sont des phénomènes importants chez certains de nos bénéficiaires, qui changent de ville régulièrement.

Il est à noter qu'il peut y avoir deux motifs de sortie qui se cumulent (emploi + logement/ AAH+ logement par exemple) mais que seul le premier motif est retenu.

3. Points remarquables de l'année 2019

→ Une augmentation des sans-abris à la rue

Le nombre de sans-abris, sans solution immédiate d'hébergement/logement a augmenté dans notre service entre 2018 et 2019. En effet, en 2018, 20% des personnes accompagnées s'étaient retrouvées ou sont toujours à la rue, contre 27% en 2019.

Cette augmentation s'est fait ressentir dans nos modalités de fonctionnement et d'accompagnement. Tout d'abord, nous avons renforcé les liens avec le 115 et l'équipe de rue (échange sur les situations préoccupantes, veille sociale, ...).

Par ailleurs, l'accompagnement social avec ces personnes est modulé. Nous avons privilégié les échanges informels ou entretiens spontanés à l'accueil qui permettent de mieux adapter l'accompagnement d'un public qui peut souffrir, entre autres, d'une perte des repères temporels.

De plus, cette année encore, notre collaboration avec le bureau d'accueil s'est renforcée afin d'être au plus près des préoccupations de nos bénéficiaires. L'accueil nous transmet des informations glanées lors des échanges informels. En effet, les personnes sans-abris viennent pour discuter, s'asseoir, boire un café et trouver un peu de chaleur auprès de nos collègues. Notre équipe de référentes n'étant pas toujours disponible au pied levé, nos collègues du bureau d'accueil tiennent ce rôle et effectue les relais nécessaires.

En parallèle, nous sommes amenés à gérer la difficulté, pour les personnes, d'être à la rue et la frustration de ne pas voir aboutir certaines demandes. Un temps non négligeable de remobilisation est effectué aux dépends, parfois, des démarches administratives.

→ Une augmentation de l'emploi et du retour à l'activité

Comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, le marché de l'emploi s'est ouvert nationalement et localement. En 2019, le chômage a diminué de 0,5 % à Strasbourg. Par ailleurs, 30% des personnes accompagnées par Antenne ont eu un emploi courant 2019 contre 19% en 2018.

→ Un engorgement des dispositifs d'hébergement et du logement

Depuis quelques mois, nous avons constaté qu'il était difficile d'obtenir des places d'hébergement, même pour les situations préoccupantes voire alarmantes. Nous pouvons supposer que le nombre de demandes instruites au SIAO ne cesse d'augmenter pour le même nombre de places d'hébergement.

FOCUS SUR LES TRAVAILLEURS PAUVRES, BENEFICIAIRES DU R.S.A.

Cette année, nous avons accompagné 17 personnes à la rue ET en emploi, soit 10% des personnes accompagnées.

36 personnes, soit 21% des personnes accompagnées, ont décidé de mettre la question de l'emploi en stand-by compte-tenu de l'absence d'hébergement et de logement.

L'augmentation de l'accès à l'emploi a deux effets :

- Un positif : le retour de l'activité permet aux personnes de s'engager dans une dynamique d'insertion, de gagner en confiance, en plus d'une augmentation des ressources (salaire + prime d'activité).
- A contrario, le retour à l'emploi, lorsque les personnes sont à la rue, peut avoir des effets négatifs. En effet, malgré la réussite de leur insertion professionnelle, l'étape du maintien dans l'emploi est remise en cause par leur quotidien à la rue :
 - Gestion de l'hygiène (pouvoir prendre une douche, laver ses affaires,...),
 - Trouver un endroit où passer la nuit (appeler le 115, être dans l'ignorance de savoir où dormir, mobilité pour accéder à la place d'hébergement, ...),
 - Manque de confort (dormir à la rue, vivre en collectivité, conditions d'hébergement qui influencent la qualité/quantité de sommeil, ...),
 - Gestion de leurs effets personnels vitaux (trouver un lieu de stockage sécurisé pour éviter les vols, ...),
 - Cacher sa situation à son employeur par peur de perdre son emploi.

Tous ces éléments engendrent, pour les personnes à la rue et en emploi : de la fatigue, des retards, un manque d'efficacité, de concentration et de la frustration. Cela peut même aboutir à la perte de l'emploi qui a des conséquences comme le sentiment d'échec, la perte de l'estime de soi, la démotivation et le sentiment d'abandon par le système. Cette problématique est renforcée par un engorgement des dispositifs d'hébergement et de logement. Malgré les demandes effectuées et mises à jour auprès de la plateforme SIAO et les demandes de logement social en cours, les situations locatives n'évoluent pas. Des sans-domiciles fixes à la rue et en emploi se retrouvent donc sans solution immédiate satisfaisante. Ils sont dans l'attente d'un hébergement/logement qui conditionne leur insertion durable. L'engorgement des dispositifs représente un frein important remettant en question toutes les démarches précédentes.

Tout cela nous amène à poser la question suivante : doit-on encourager les personnes à la rue sans solution immédiate d'hébergement à s'inscrire dans un parcours d'accès à un emploi ?

Ce constat nous amène également à questionner la pertinence de la mise en place d'un nouveau dispositif qui s'adresserait spécifiquement au public des personnes sans-abri et en emploi. Il s'agirait éventuellement d'un dispositif temporaire de type Urgence Posée ouvert à l'année, permettant d'accompagner les personnes dans leur projet d'hébergement (SIAO) ou de logement (HLM, privé). Ce dispositif aurait pour objectif de maintenir les personnes dans l'emploi et de continuer les démarches d'insertion sans rupture de parcours, et ce, afin qu'elles accèdent à un logement pérenne. Nous pourrions alors espérer une insertion durable et consolidée.

Cette année encore, notre service d'accompagnement des bénéficiaires du RSA a rencontré des personnes de tous les horizons géographiques et présentant des difficultés plus ou moins surmontables. Nous avons travaillé sans relâche avec ces personnes afin que leur situation évolue, se stabilise ou tout du moins ne s'aggrave pas. Plus que jamais nous avons développé les partenariats, notamment lorsque l'offre d'hébergement ne répondait pas à nos demandes dans les cas de situations urgentes ou avec le SPIP afin de concourir à la lutte contre la récidive.

III. L'ATELIER PASSERELLE INFORM'ACTION

Membres de l'équipe en 2019 :

Référents :

Véronique DE SA ROSAS
Damien GUENAULT

Agent administratif :

- Samantha KLEINHANS jusqu'au 30 mars 2019
- Manuella MAY à partir du 1^{er} avril 2019

Agent d'entretien :

Nassira MEHDI

A. Présentation et analyse de l'activité en 2019

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 l'Atelier Passerelle à travers différentes fonctions et activités :

- Faire émerger les premiers éléments de diagnostic de la situation lors d'un premier accueil à travers un questionnaire du Fonds Social Européen qu'elle fera remplir par les personnes accompagnées,
- Faire le lien en interne avec le Service Accompagnement Social R.S.A., le Bureau d'Accueil ainsi que les autres services de l'association qui orientent des bénéficiaires dès lors qu'ils relèvent d'une demande pour un retour à l'emploi, de sorte qu'ils puissent suivre l'accompagnement collectif et/ou individuel,
- Faire le lien en externe avec les différents prescripteurs (le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, Pôle Emploi, le Conseil Départemental du Bas-Rhin) qui orientent le plus souvent vers l'accompagnement collectif,
- Etre 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 (Fonds 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 et 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 concernés. 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 faire le choix de poursuivre 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 suivis et les confronte aux réalités du marché. Il programme un accompagnement adapté, au regard de la réalisation d'un éventuel projet professionnel. L'objectif du conseiller en insertion est de conduire les bénéficiaires vers une insertion professionnelle pérenne. Ses fonctions s'expriment par un accompagnement renforcé en permettant aux personnes accompagnées 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 et mis en œuvre. Il adapte son accompagnement et construit une logique de progression où chaque étape est capitalisée et valorisée, en construisant notamment un projet professionnel réaliste et en en assurant le soutien en tenant compte des opportunités du marché du travail. 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.

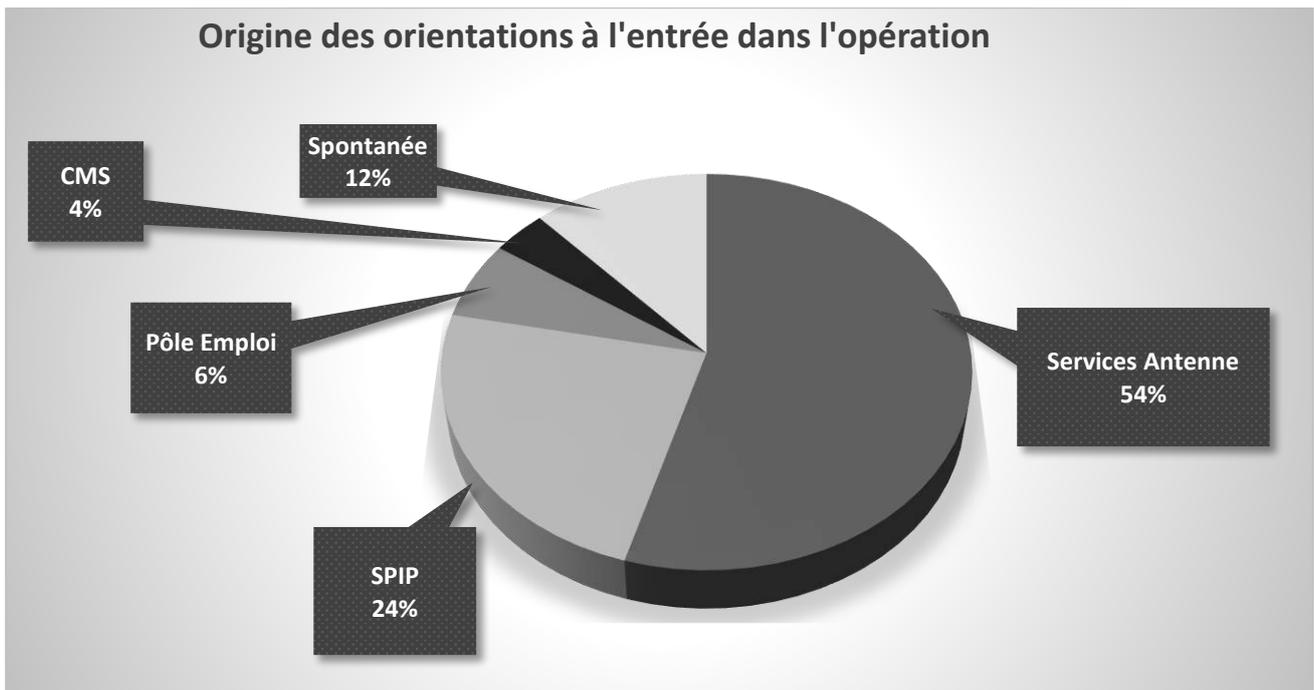
Mode de recrutement des participants

En interne : les services R.S.A., C.H.R.S. Antenne Meinau/Aménagement des Peines et M.D.I. qui orientent les bénéficiaires dès lors que leur situation relève d'une demande ou problème d'accès à l'emploi. Ces orientations sont gérées par la secrétaire administrative de l'opération en charge de collecter les éléments d'éligibilité des participants.

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

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

On retiendra la baisse significative des orientations de personnes de la part des Centres Médico-sociaux et des autres partenaires associatifs en 2019.



Les orientations vers l'accompagnement individuel

Le travail engagé en interne sur l'offre de services et la multiplication des échanges entre les services d'Antenne ont permis une augmentation du nombre de personnes orientées en 2019. Ces échanges ont également permis de considérer communément nos pratiques professionnelles afin d'appréhender, d'accompagner et d'orienter au mieux les bénéficiaires. Le nombre de personnes orientées en interne représente près de 54 % 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 via les échanges réguliers entre les différents référents.

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 visés sont la levée des freins sociaux dans le parcours d'accès à l'emploi 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. Le mode collectif permet aux participants de confronter leurs avis, de développer l'entraide et pour certains participants de redécouvrir et réinvestir le lien social.

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 liste de diffusion aux partenaires, ainsi qu'une mise en ligne sur le site internet de l'association (<http://asso-antenne.fr>) où est également téléchargeable une fiche d'orientation. La personne orientée 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 utile

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

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

Les chiffres clés de l'année :

- 110 personnes ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel en 2019
- 37 personnes ont participé aux ateliers collectifs,
- 73 personnes ont bénéficié d'un accompagnement individuel renforcé,
- 188 séances collectives ont été programmées sur 11 mois,
- 42 personnes ont retrouvé un emploi ou ont intégré une formation professionnalisante, qualifiante, certifiante.

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 plan d'action 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 et 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 de réaliser un bilan de ses démarches tout en évaluant les résultats de ses actions. Il gagne en autonomie et augmente ses chances de retravailler. Il est prêt pour rencontrer des employeurs.

Les objectifs de l'accompagnement individuel :

L'objectif premier de l'accompagnement individuel renforcé est de réduire l'écart entre les attentes des entreprises du secteur marchand et la réalisation du projet professionnel des bénéficiaires.

A travers ce travail réalisé lors d'entretiens individuels réguliers, le conseiller emploi 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.

Si les problématiques sociales sont encore trop importantes, les ateliers collectifs sont proposés aux personnes qui souhaitent suivre un programme traitant des problèmes périphériques en complément de l'accompagnement individuel. Les dispositifs accompagnement collectif et individuel renforcé emploi sont complémentaires et ont été construits sur cette base.

Pour l'accompagnement collectif :

Avec un programme pédagogique réactualisé chaque année 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 et extra-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, afin d'éviter les ruptures de parcours, avant l'éventuelle réorientation vers des services plus spécialisés en fonction des difficultés identifiées.

Les objectifs des ateliers collectifs :

- Renforcer les outils à la disposition des opérateurs en charge de la mobilisation des allocataires du RSA et/ou des personnes sous-main de justice et de leur insertion sociale et professionnelle,
- Intensifier la remobilisation des allocataires du RSA et/ou des personnes sous-main de justice, en vue de leur insertion sociale et professionnelle,
- Permettre la construction de réponses « sur mesure » et réactives face aux besoins des allocataires du RSA et/ou des personnes sous-main de justice, 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 recruteurs apportant leur vision et leurs attentes en matière de Savoir-Etre professionnel,
- L'accès à un emploi et/ou 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 nécessaire (santé, addictions, juridique, ...).

Les sessions collectives visent à 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 et valorisée.

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, il est bien desservi par le réseau des transports en commun (trains, bus, trams). Le public est orienté par les opérateurs de mobilisation professionnelle et ou sociale 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 mensuelle, le bénéficiaire reprend contact avec son référent d'origine afin de poursuivre l'accompagnement mis en œuvre. 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 18 séances collectives en moyenne par mois, d'une demi-journée chacune (3 heures le matin) pouvant être complété à la demande par des temps de rencontres en individuel sur des questions sociales et/ou professionnelles les après-midis.
- 8 à 10 participants par session maximum
- Intervention de responsables d'entreprises, de formateurs, d'opérateurs de mobilisation professionnelle 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.

Calendrier de l'action :

L'Atelier Passerelle s'est déroulé du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019. 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 2019. De janvier à décembre, 188 séances ont été programmées. 15 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 pour éviter une rupture de parcours.

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

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 ancré depuis une longue période dans le parcours de vie, 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 profil type du bénéficiaire accueilli en 2019 est un homme de 38 ans, célibataire et parent d'enfants qu'il n'a pas à sa charge. Il peut également être sans domicile fixe, bénéficiant d'un hébergement provisoire chez un tiers ou être en semi-liberté. Il présente des ruptures de parcours telles que des peines de prison, des ruptures de droits, des expulsions locatives, des ruptures familiales, des ruptures de liens sociaux et pour une minorité, présenter de la radicalisation religieuse.

Un certain nombre de personnes a également été placé très jeune dans le cadre de la protection de l'enfance. La part du public relevant des personnes placées sous-main de justice avoisine les 65 % au moment de l'entrée dans le dispositif.

Le public présent en ateliers collectifs présente un cumul de problématiques plus accentué depuis quelques années. 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. L'intérêt des Ateliers Passerelle est d'offrir à ces personnes un cadre permettant de (re)travailler ces fondamentaux que sont le rythme, l'inscription dans la durée, l'intégration dans un groupe et un travail approfondi sur la question de l'activité, qu'elle soit professionnelle ou non.

Compte-tenu de difficultés parfois accrues, 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. Du point de vue des personnes prises en charge, en début de parcours, aucune progression en compétences n'est 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.

Les périodes d'incarcération viennent également morceler la vie sociale, familiale et le parcours professionnel, quand il y en a un.

Les plus jeunes n'ont pas encore travaillé et l'idée qu'ils se font du monde du travail est éloignée des réalités. Pour la majorité d'entre eux, l'emploi n'est envisagé que sous l'angle d'un gain d'argent ponctuel. Aucun ne se perçoit comme un élément d'un ensemble, la société, ou d'une organisation, l'entreprise, et n'a conscience de la valeur ajoutée qu'il peut devenir dans le monde du travail. Ils sont souvent réticents à la formation et ne voient pas en quoi la théorie est importante couplée à la pratique et pourquoi le développement de compétences est essentiel pour évoluer. Ils ont quitté l'école en 3^{ème} à 16 ans parce que la scolarisation est obligatoire jusqu'à cet âge. S'il n'y avait pas cette obligation, nombre d'entre eux auraient quitté l'école plus tôt. Ces jeunes qui étaient en rupture familiale et en échec scolaire imaginent que le passage par la case « prison » ou des centres éducatifs fermés fait partie de la vie et de son apprentissage. Il convient alors de leur présenter une autre vision de la vie qui consiste à trouver sa place dans la société sans avoir recours à la délinquance et à l'argent facile.

La désistance n'est pas un parcours sans embûches. La personne concernée devra en premier lieu avoir conscience qu'une autre voie est possible et rompre avec une identité construite sur des échecs et un environnement familial qui n'a pas été sécurisant. Ce manque de repères et de jalons éducatifs nécessaires à la construction du futur adulte amène bien souvent ces jeunes à se trouver une autre famille constituée de membres dans la même situation voire des adultes multirécidivistes. La délinquance devient la norme de ce groupe et l'amitié qui lie les membres remplace les relations familiales défaillantes. Les études récemment menées sur ce sujet ont établi que l'emploi pouvait être un facteur positif dans la rupture avec ces parcours de délinquance. En effet, intégrer le monde de l'entreprise, c'est découvrir un autre univers et ses règles, rencontrer des personnes différentes et percevoir que les relations interpersonnelles peuvent être synonymes de changement positif.

Les personnes présentes en collectif cette année avaient en commun une particularité, quel que soit leur âge, celle de ne pas être proche de l'emploi. Si la baisse du chômage était encore bien présente en 2019 sur le bassin strasbourgeois, ceux et celles qui pouvaient y accéder facilement ont saisi cette opportunité.

Nous avons constaté que le public accueilli en collectif présentait des freins tels que cela empêche un positionnement rapide sur les offres d'emploi proposées par les entreprises.

Nous avons, pour la première fois, accueilli des personnes relevant de la M.D.P.H. et qui constituent le public travaillant habituellement en E.S.A.T., voire orientées vers des Foyers d'Accueil Spécialisé. Deux de ces personnes présentaient des déficiences intellectuelles reconnues, ayant abouti à l'octroi d'une Allocation Adulte Handicapé. Toutefois, le parcours judiciaire de ces deux jeunes hommes et leur manque d'adhésion aux dispositifs traditionnellement mis en place dans le cadre de la prise en compte de leur handicap ont fait qu'ils ont été orientés au sein de notre Atelier Passerelle.

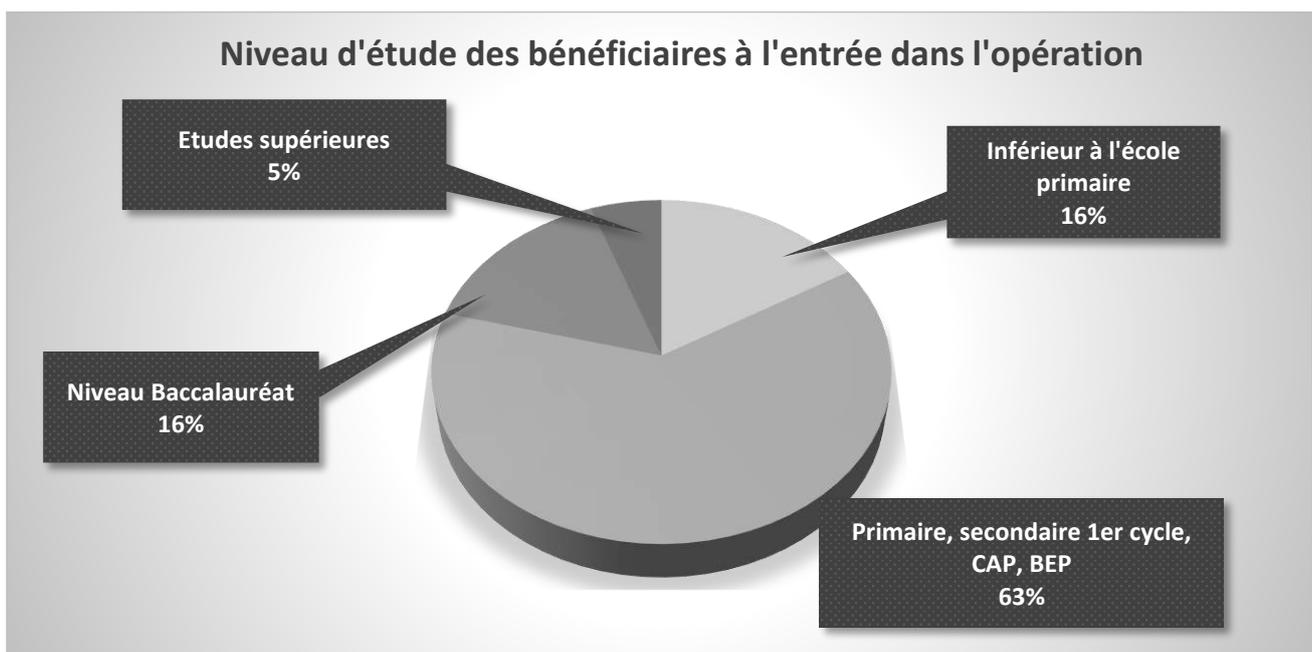
D'autres personnes présentaient cette année des difficultés de compréhension de concepts et d'idées simples. Jamais identifiées, ces difficultés se sont cumulées à d'autres, familiales puis sociales. Ces personnes dont les difficultés ne sont pas seulement sociales sont soumises aux mêmes contraintes que les autres en matière de recherche d'emploi et d'insertion durable à partir du moment où elles bénéficient du R.S.A. et/ou sont inscrites en tant que demandeur d'emploi. Quoi qu'il en soit, elles sont en majorité décalées par rapport aux attentes du marché du travail même lorsqu'il s'agit du secteur de l'Insertion par l'Activité Economique.

Ce public n'est pas pris en compte car il n'est pas identifié. Les dispositifs classiques ne sont pas adaptés à leurs difficultés supplémentaires et ces personnes cumulent les échecs bien malgré elles car bien souvent elles n'en ont pas conscience. Il nous faut donc adapter les contenus des ateliers en temps réel afin que ces personnes puissent comprendre de quoi nous parlons.

Pour l'accompagnement individuel :

Un faible niveau de qualification à l'entrée dans l'opération

On constate qu'à l'entrée dans notre action, peu de bénéficiaires sont qualifiés, ou du moins peu possèdent des certifications et/ou des diplômes leur permettant d'évoluer sur le marché du travail. Cette année encore, près de 63% des personnes ayant intégré l'accompagnement emploi avaient un niveau d'étude inférieur ou égal au secondaire, ne possédant pour la plupart aucun diplôme validé. Beaucoup ont entamé dans leur jeunesse des Certificats d'Aptitude Professionnelle sans jamais pour autant valider un titre ou un diplôme.



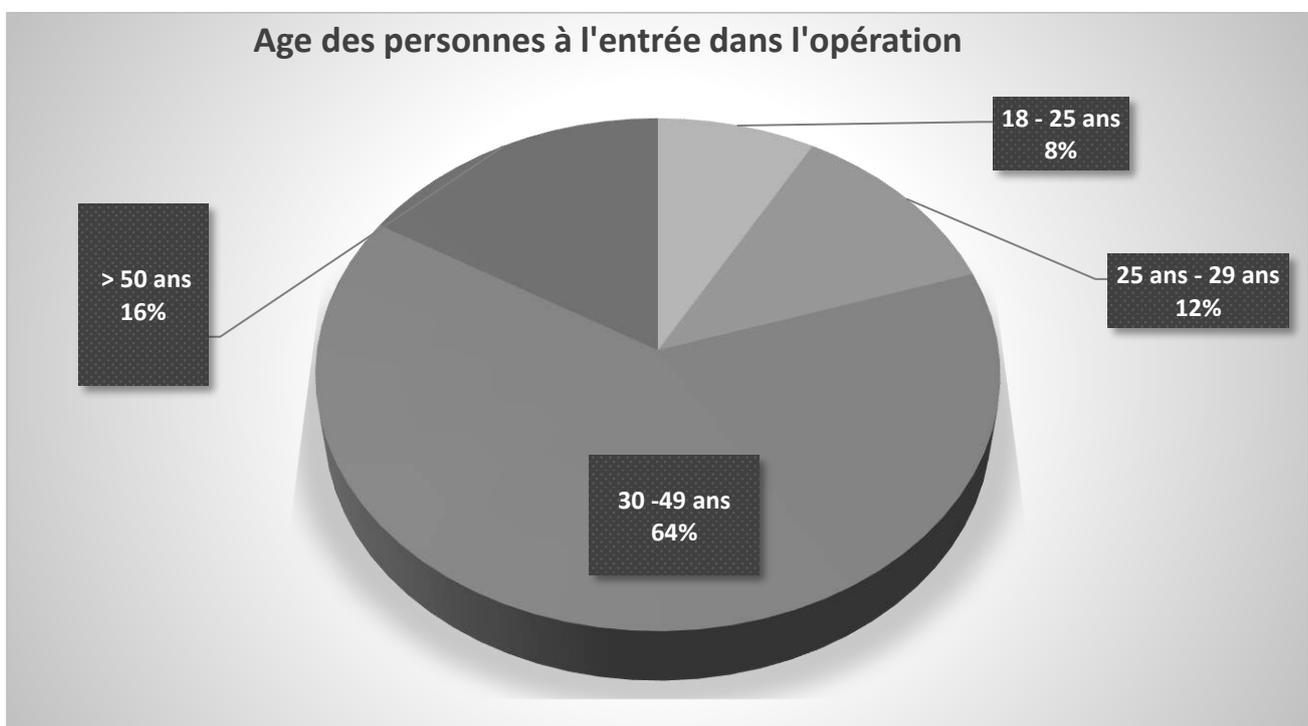
Quant-àux 16% du public ayant un niveau d'étude inférieur ou égal à l'école primaire, et ainsi déscolarisé avant l'entrée dans le secondaire, il s'agit majoritairement de personnes ayant le statut de réfugiés et/ou de bénéficiaires du R.S.A.. Il est difficile de définir un niveau d'étude certain, du fait qu'ils ne peuvent présenter aucun document attestant d'un diplôme. Ils déclarent cependant avoir dû arrêter l'école dans leur pays d'origine avant d'atteindre l'âge d'entrée dans le secondaire en France et parfois même avant leur dixième année.

Il s'agit pour l'essentiel de personnes ayant dû travailler dès leur plus jeune âge, afin de subvenir aux besoins familiaux, puis parties sur les routes de l'exil. Il y a autant de réalités qu'il y a de personnes et notre travail consiste à leur expliquer les notions du marché du travail en France et la nécessité de pouvoir présenter une qualification ou avoir une expérience professionnelle à valoriser à un futur employeur. Notre accompagnement consiste également à les familiariser avec la culture et le fonctionnement de notre pays, notamment en matière de démarches et d'insertion.

Si la barrière de la langue reste un premier frein, les inégalités à l'arrivée sur le marché du travail se creusent de par une méconnaissance de ce dernier et d'un niveau d'étude inidentifiable, voire inexistant. Promouvoir et ainsi positionner le profil d'un suivi n'ayant jamais travaillé et n'ayant aucun diplôme auprès d'un employeur, relève d'une mission extrêmement délicate. De plus, nombre d'entretiens se font en anglais, la langue française étant souvent encore mal maîtrisée voire incomprise par certaines personnes accompagnées. Ces profils nécessitent une orientation vers des formations FLE à visée professionnelle qui sont d'excellents dispositifs qui ont fait leur preuve.

Un public vieillissant

La moyenne d'âge à l'entrée dans notre dispositif est de 38 ans. 64% des personnes qui débutent l'accompagnement ont entre 30 et 50 ans. Ils sont la plus grosse tranche d'âge intégrant l'opération.

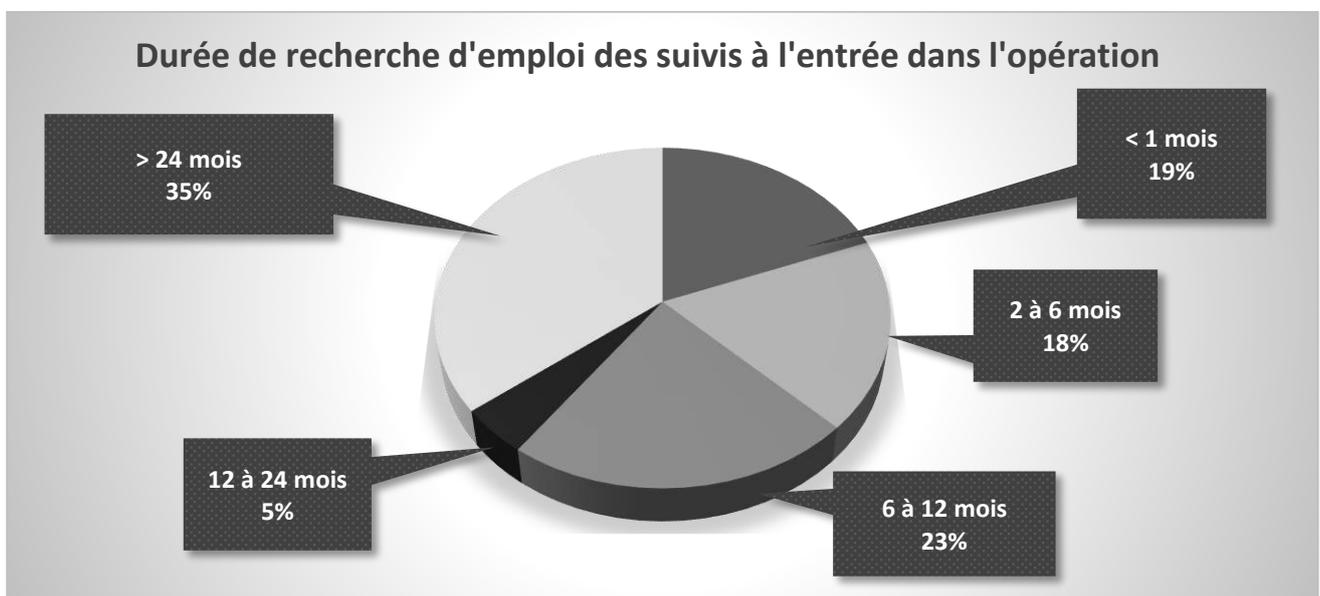


Cependant, cette année a été marquée par un constat : l'augmentation des accompagnements de seniors, plus encore que les années précédentes, pour atteindre 16% de notre public.

Il s'agit en majorité de personnes qui n'ont pas su prendre le tournant du numérique mais pas seulement. Peu qualifiées à l'entrée dans la vie active, elles ne se sont, par la suite, jamais formées durant leur parcours professionnel. Elles ont travaillé durant des années sans interruption. Un évènement personnel ou un licenciement ont pu être le déclencheur d'une rupture dans leur parcours professionnel, restant ainsi de longs mois, voire plusieurs années sans activité professionnelle. Ces personnes ont une faible maîtrise des techniques de recherche d'emploi via internet. Fortement isolées, elles manquent également de réseaux personnel et professionnel. L'accompagnement de ces personnes est plus long du fait de la nécessité de travailler à la fois sur l'estime de soi, tout en permettant un apprentissage du numérique, par exemple, avant de passer à la recherche d'emploi.

Une durée d'inactivité supérieure à 2 ans :

35 % du public intégrant l'Atelier Passerelle n'a pas travaillé, ou du moins est resté inactif durant plus de deux ans, en moyenne.



Une hausse du nombre de personnes SDF accompagnées

En 2018, près de 55 % des personnes intégrant l'Atelier Passerelle ont déclaré être confrontées à l'exclusion de leur logement ou être hébergées de façon provisoire, voire précaire. En 2019, ils étaient près de 57 % à être dans la même situation. La majorité de ces personnes sont accompagnées par le service RSA de l'association Antenne ou par des partenaires.

Des difficultés d'hébergement/logement qui brisent l'accès ou le maintien dans l'emploi :

En 2019, une difficulté supplémentaire a donc entravé les efforts de certaines personnes proches de l'emploi. Les personnes bénéficiant d'un accompagnement par notre service R.S.A. se voient proposer un rendez-vous avec un Conseiller Emploi, lorsque leur situation le permet ou lorsqu'elles en font la demande. Ainsi 40 personnes ont été accompagnées dans ce cadre en 2019 dont 22 qui ont accédé à un emploi ou une formation.

Toutefois, un certain nombre n'a pas pu rester en emploi ou a refusé une reconduction de contrat en raison de problèmes liés à l'hébergement. Les personnes isolées qui constituent le public majoritaire de notre service RSA ne sont pas prioritaires au sein des dispositifs d'hébergement d'urgence.

Bien que les référentes RSA présentent des demandes régulièrement mises à jour au SIAO, notamment en cas de reprise d'emploi, cela n'aboutit pas forcément à une mise à l'abri, voire un hébergement pérenne. Grâce au recours de dispositifs de type « Action logement » des personnes ont pu néanmoins avoir accès à des nuitées d'hôtel. Cette problématique devra être prise en compte et travaillée en 2020 afin d'éviter que l'accès à l'emploi ne devienne une difficulté supplémentaire pour les personnes accompagnées alors qu'il doit rester un moyen d'accéder à une relative autonomie ou tout du moins permettre une avancée positive dans les parcours.

Constante des freins rencontrés en individuel et collectif

Les décrochages ponctuels peuvent être l'expression d'un trop court retour à l'emploi, d'un malaise plus général, et/ou d'un manque de discernement quant-aux possibilités qu'offrent les réseaux professionnels que nous tissons durablement. Au-delà des difficultés de santé psychique et physique qui sont présentes parmi un nombre élevé des personnes que nous accompagnons, il subsiste également des problèmes de savoir-être qui se traduisent en général par :

- Des retards aux entretiens,
- Des attitudes inadéquates face à certaines situations et/ou interlocuteurs,
- Un manque de posture professionnelle,
- Un manque de bon sens en situation professionnelle.

Si certains bénéficient d'un CV suffisamment nourri en expériences et en compétences, ils ne parviennent toutefois pas toujours à passer le cap de l'entretien de recrutement. Il est arrivé de voir certaines personnes refuser de se déplacer à un entretien et ce malgré notre appui auprès du recruteur. Alors que le temps consacré aux simulations d'entretien est important, que les personnes semblent présenter de l'intérêt envers l'entreprise et son activité, la dernière étape n'est pas franchie. Une peur parfois inconsciente, du moins rarement mise en mots, qu'il nous faut alors essayer de comprendre et d'analyser afin de la prévenir lors d'une prochaine mise en relation avec un employeur.

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.
Les contrôleurs 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 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, site internet d'Antenne, ...). 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

Dix-sept femmes ont bénéficié d'un accompagnement au sein du service Passerelle en 2019. 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 demandeurs d'emploi à Pôle Emploi.

7. Analyse des résultats obtenus

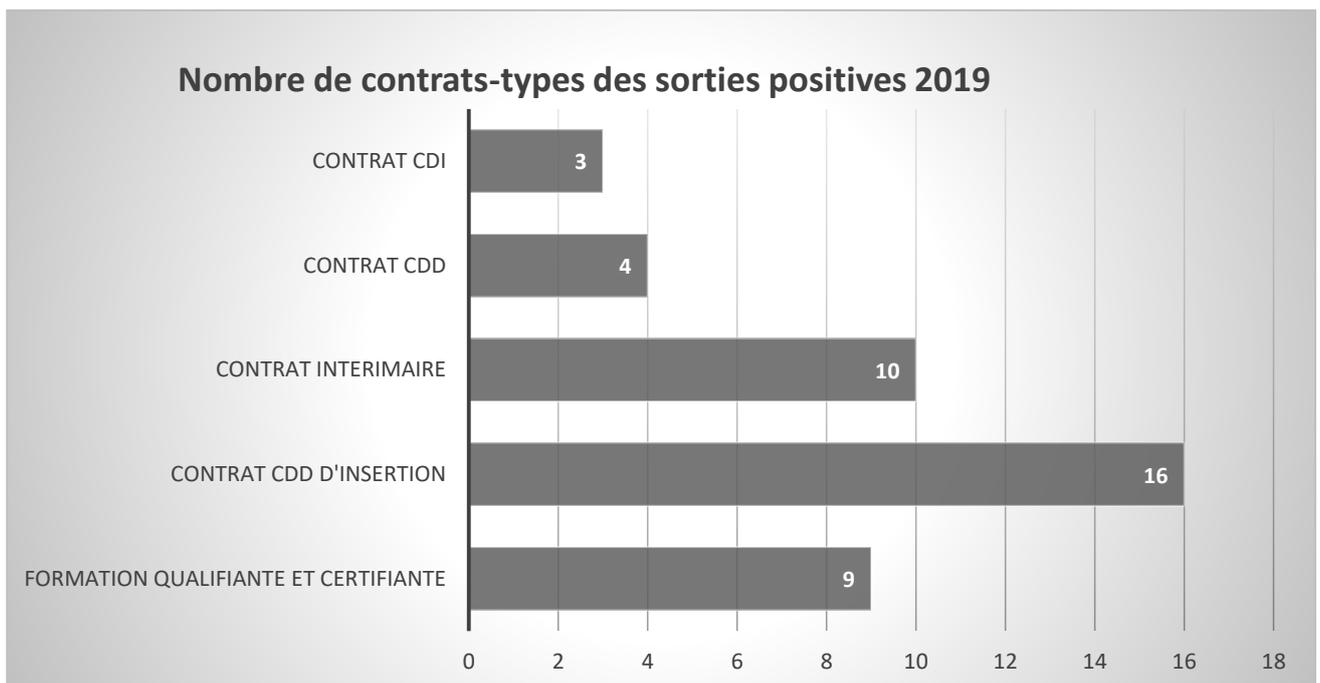
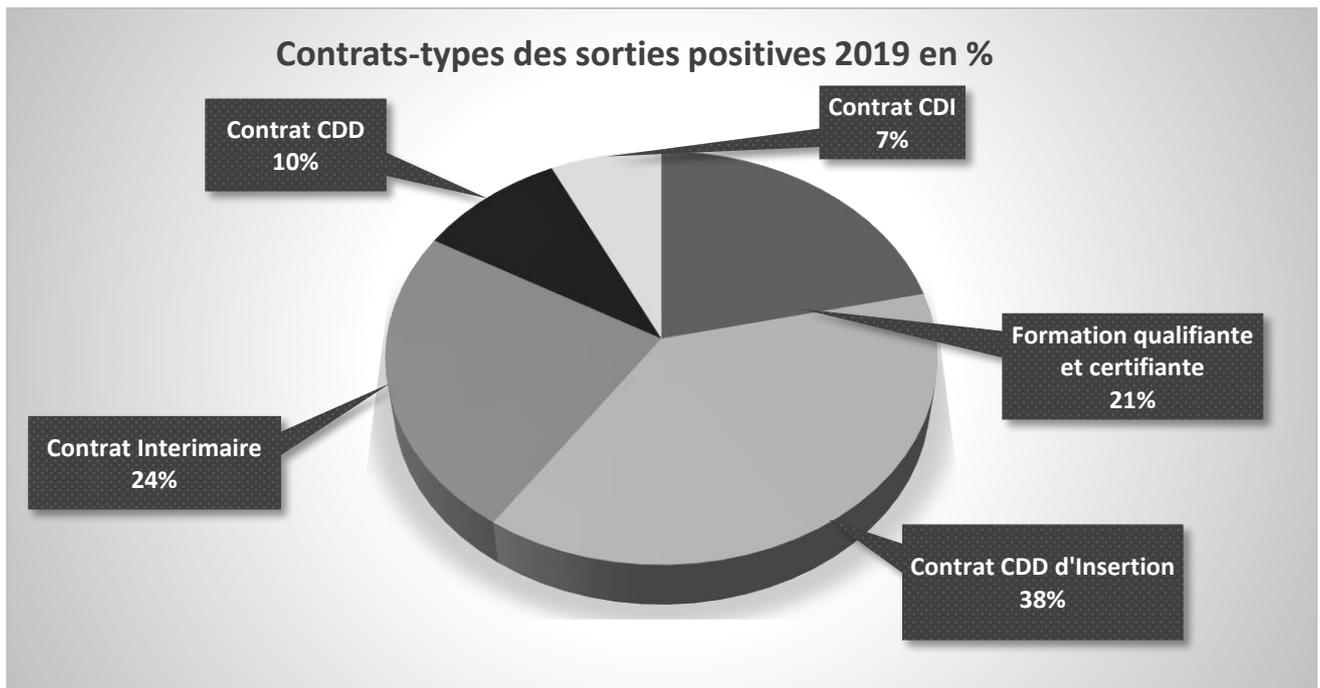
38% des participants accompagnés sont en sortie positive, soit 42 personnes.

Détail des sorties positives :

M.M.	CDI MANŒUVRE EN BATIMENT	M.B.	CDD HOTE DE CAISSE LECLERC
S.I.	CDI AGENT DE SERVICE	M.H.	FORMATION FLE BATIMENT AFPA
S.T.	CONTRAT EXTRA FLEURISTE MONCEAU FLEUR	Y.K.	CDD AGENT DE TRI ET DE MANUTENTION PRODEA
B.Z.	CDD AGENT DE SERVICE	C.S.	FORMATION RESTAURATION AFPA
B.O.	CDD VENDEUSE EN PRET A PORTER	H.N.	AGENT DE PROPRETE INDUSTRIELLE

J.J.	MISSION INTERIMAIRE CORDISTE	N.L.	CDD AGENT DE SERVICE EHPAD
A.A.	CDDI AGENT DE SERVICE SCOPROBAT	C.P.	CDD VEILLEUR DE NUIT EN HOTELLERIE
S.F.	MISSION INTERIM PREPARATEUR DE COMMANDES	M.G.	CONTRAT D'APPRENTISSAGE EN BOUCHERIE
Z.F.	CDD AGENT D'ENTRETIEN ET DE PROPORETE	B.M.	CDD PREPARATEUR DE COMMANDE KRONENBOURG
A.N.	CDDI AGENT D'ENTRETIEN D'ESPACE URBAIN MEINAU SERVICE	B.M.	MISSION INTERIMAIRE INDUSTRIE ALLEMAGNE
M.P.	CDD AGENT D'ENTRETIEN D'ESPACE VERT	E.E.	MISSION INTERIMAIRE INDUSTRIE
H.R.	MISSION INTERIMAIRE INDUSTRIE AGRO ALIMENTAIRE	B.S.	FORMATION VENDEUR EN PRODUITS FRAITS – FILEA
M.R.	MISSION INTERIMAIRE INDUSTRIE ALLEMAGNE	K.A.	CDDI AGENT DE SERVICE HUMANIS
S.M.	APP FLE REFORME	C.J.	MISSION INTERIMAIRE EN INDUSTRIE
K.A.	CDD VEILLEUR DE NUIT ASSO. ANTENNE	W.J	MISSION INTERIMAIRE
D.E.	CDD AGENT DE SERVICE ELIS	M.J.	CDDI AGENT DE SERVICE ENVIE
A.M.	CDD MANŒUVRE BATIMENT	L.K.	MISSION INTERIMAIRE
M.K.	FORMATION FLE BATIMENT AFPA	N.C.	MISSION INTERIMAIRE EN MENUISERIE
T.C.	CDD COMMIS DE CUISINE	H.I.	APP REFORME
B.L.	CDD SERVICE EN RESTAURATION	M.D.	CDD VEILLEUR DE NUIT ASSO. ANTENNE
K.J.	REMISE A NIVEAU CONFUENCE		
M.E	FORMATION ADVF ORGALY + EMPLOI AZAE		
M.B.	CDD HOTE DE CAISSE LECLERC		
M.H.	FORMATION FLE BATIMENT AFPA		
Y.K.	CDD AGENT DE TRI ET DE MANUTENTION PRODEA		
C.S.	FORMATION RESTAURATION AFPA		

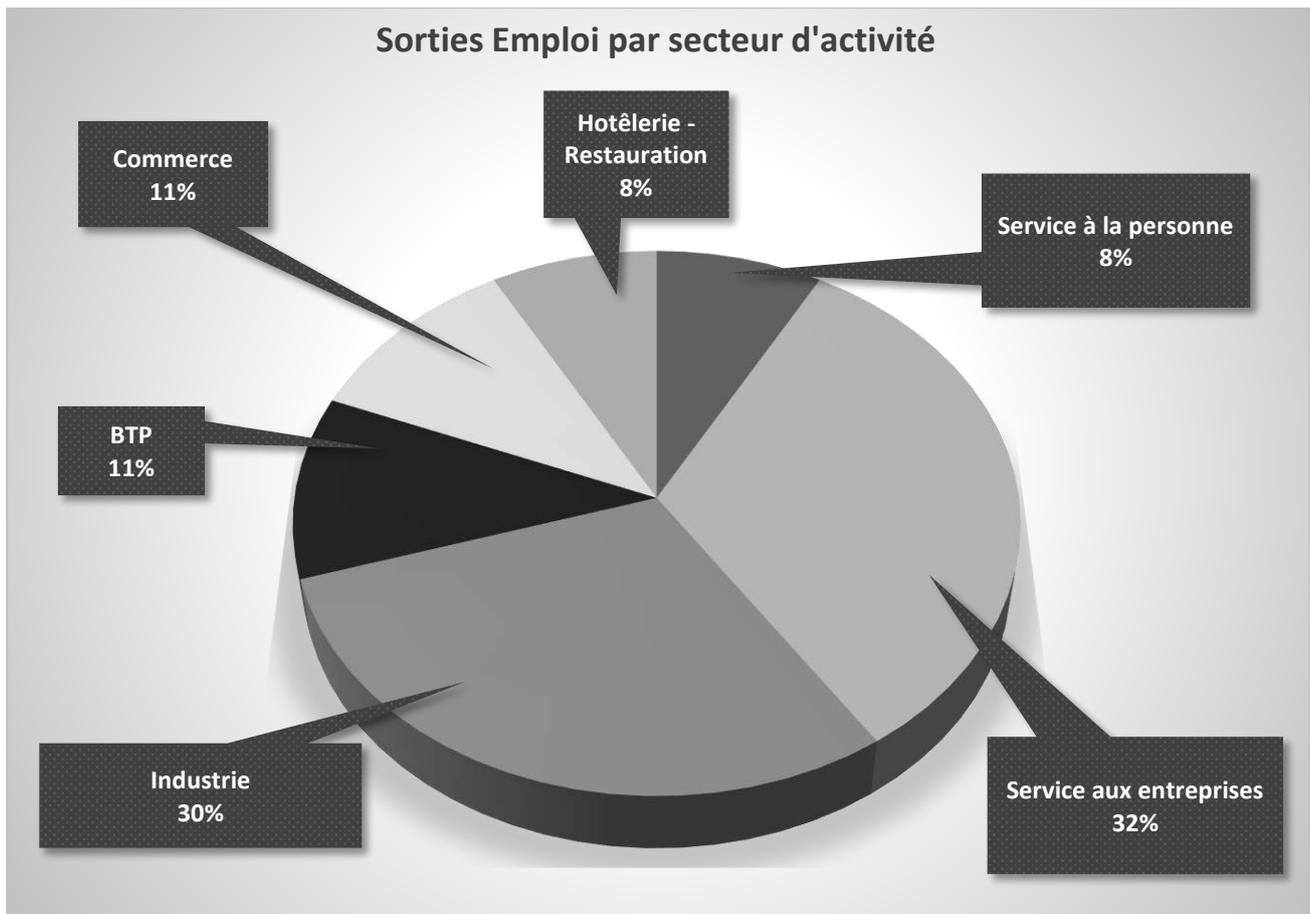
Détail des contrats-types des sorties positives 2019



30 % des personnes accompagnées sont parvenues à obtenir un contrat en CDI et en CDD (intérim et contrat d'insertion compris).

Détail des sorties en emploi par secteurs d'activités

Il s'agit des secteurs les plus en tension dans notre région et qui demeurent accessibles en proposant des emplois à faibles niveaux de qualification : Services aux entreprises, Industrie, BTP, Commerce, Hôtellerie/Restauration, Services à la personne.



Industrie :

Si le secteur de l'industrie est le deuxième taux le plus important en sorties positives par secteur d'activité, c'est en partie parce qu'il est le plus à même de proposer des contrats via des missions intérimaires de plus ou moins courtes durées. En effet, lorsque l'on regarde le tableau anonymisé des sorties positives, on constate que l'industrie a permis de courts retours à l'emploi, via l'intérim et notamment sur des postes de préparateurs de commandes. Les personnes ayant eu accès à ces missions ont par le passé eu des premières expériences dans l'industrie et ont su valoriser leur parcours et compétences via un CV remis à jour. Nous avons travaillé sur des notions de projet professionnel à long terme, mais la demande prioritaire restait l'accès immédiat à un emploi plus ou moins stable. Comme vu précédemment, les personnes ayant eu ces retours à l'emploi en industrie restent tributaires de notre accompagnement à moyen terme.

La proximité avec l'Allemagne a très largement participé à ce retour à l'emploi dans le secteur de l'industrie. Parmi les personnes que nous accompagnons, certaines sont dialectophones avec parfois de très bonnes notions d'allemand, suffisantes pour occuper un poste en Allemagne. Ainsi, nous avons pu les positionner sur des recrutements, avec ou sans expérience. Les besoins en main d'œuvre dans ce secteur en Allemagne sont tels, que les recrutements sont continus. Nous n'avons donc pas négligé cette manne permettant aux bénéficiaires de tenter leur chance outre-Rhin, quand la question de la mobilité n'est pas un frein ou que la personne n'est pas contrainte de rester sur le territoire français par une décision de justice ou par nécessité familiale.

Bâtiment/Travaux Publics :

En 2019, 11 % seulement des sorties positives ont eu lieu dans le secteur du BTP. Cela peut notamment s'expliquer par un faible engouement pour ce secteur, qui ne bénéficie toujours pas auprès de nos usagers d'une image attractive, positive.

Les plus jeunes estiment que les emplois du bâtiment sont trop physiques et les plus âgés, qui ont travaillé dans ce secteur, ne souhaitent plus y retourner, compte-tenu de la pénibilité des métiers du Bâtiment et des Travaux Publics.

D'autre part, rappelons que près de 57 % de nos accompagnements ont déclaré être confrontés à l'exclusion de leur logement. Ce qui veut dire qu'ils ne sont pas certains de dormir sous un toit d'un jour à l'autre. Dans ces conditions, travailler en extérieur, sur des chantiers qui nécessitent un niveau de vigilance élevé compte tenu des dangers potentiels, n'est pas conseillé. Parmi les personnes ayant accès à un hébergement d'urgence et qui travaillent, il n'est pas rare que ces dernières nous fassent part du fait qu'elles ne dorment pratiquement pas en raison du bruit et de la peur de se faire voler leurs affaires. Dans ces conditions, il est difficile d'accéder à un emploi ou tout simplement de s'y maintenir.

Services à la personne et aux entreprises :

Ces secteurs représentent à eux deux près de 40 % de nos sorties positives par secteur d'activité. Rien d'étonnant lorsque l'on considère que nous vivons dans une société de services et que les besoins en recrutement sont constants. Cependant, nous mesurons notre enthousiasme car il s'agit souvent de contrats de courte durée et à temps partiel, renouvelables en fonction des besoins de l'entreprise et de ses clients. De plus, il s'agit bien souvent de temps très partiels modulables d'une semaine à l'autre, ne permettant pas de se stabiliser et de se projeter dans un parcours professionnel et dans sa vie personnelle.

Plus concrètement, certains temps partiels ne permettent malheureusement pas de cumuler un autre emploi, compte-tenu des horaires. Nous constatons donc que les usagers peuvent se maintenir en emploi, mais n'accèdent pas à une relative aisance financière qui leur permettrait de sortir des minima sociaux. Bien que la Prime d'Activité soit effective depuis 2016, un nombre important de personnes ne constate pas l'effet positif qu'elle est censée procurer financièrement lorsqu'elles travaillent à temps partiel.

L'Insertion par l'Activité Economique très présente sur ces secteurs d'activité, nous a permis de positionner des personnes et ainsi de les stabiliser via un retour à l'emploi. 38 % de nos usagers ont signé un CDDI dans des structures d'insertion et essentiellement dans les secteurs des services à l'entreprise. Ces structures représentent une opportunité pour les personnes que nous accompagnons. Ce fort taux n'est pas un hasard au vu des freins repérés et travaillés en amont.

Par ailleurs, lorsqu'ils intègrent ce secteur par le biais de l'Insertion par l'Activité Economique, les salariés peuvent bénéficier d'un parcours d'accompagnement socioprofessionnel sur mesure et profiter de renouvellements de contrats pour se former, développer de nouvelles compétences et enfin intégrer une entreprise classique du secteur marchand.

B. Focus sur les ateliers collectifs

1. Les sessions réalisées

De janvier à décembre 2019, 188 séances collectives Inform'Action ont été programmées. 15 thématiques différentes ont été abordées durant cette période.

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	11	Antenne
- CV réalisés en individuel	22	Antenne
- M'approprier une posture professionnelle	10	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
- Les attentes de l'entreprise et de l'employeur	11	Antenne
Sous total	109	
Thèmes en rapport avec la santé, la relation avec soi et l'autre		
- Destination santé	3	Antenne
Sous total	3	
Perfectionnement savoirs de base		
- Initiation aux nouvelles technologies	32	Antenne
- Utiliser les services en ligne et sur mon téléphone (CAF, Pôle Emploi, Ameli, ...)	11	Antenne
Sous total	43	

Autres		
- Accueil et diagnostic	11	Antenne
- Bilan final	11	Antenne
Sous total	22	
Total des sessions programmées au 30/12/2019	188	

De janvier à décembre 2019, le public accueilli au sein des ateliers collectifs ET en accompagnement individuel se décompose comme suit :

- 110 personnes (93 hommes et 17 femmes) ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel de janvier à décembre 2019, dont 90 nouvelles entrées. Elles étaient au nombre de 92 en 2018.
- La moyenne d'âge des participants est de 38 ans, en 2018 elle était de 40 ans.
- 80 personnes sont bénéficiaires des minima sociaux et 30 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, ...
- 60 personnes accompagnées en individuel ont été orientées par les services d'Antenne, soit 55 % de la totalité qui se répartissent comme suit :
 - 40 personnes accompagnées dans le cadre du RSA
 - 7 personnes hébergées au CHRS/SAP
 - 13 personnes hébergées au MDI/ALF
- 30 personnes orientées vers les ateliers collectifs ne se sont jamais présentées (incarcération avant entrée en dispositif, emploi, manque de motivation, ...)
- 42 personnes ont retrouvé un emploi ou ont intégré une formation professionnalisante, qualifiante, certifiante, FLE (Français Langue Etrangère) , soit 38 % de la totalité des personnes ayant bénéficié d'un accompagnement en 2019.

2. Profil des bénéficiaires accompagnés

- **Une population bénéficiaire de minima sociaux ...** (73 % des personnes sont bénéficiaires du RSA, de l'ASS ou de l'AAH)
- **Une population composée majoritairement d'hommes ...** (85 % sont des hommes et 15 % sont des femmes)
- **Connaissant des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement...** (57 % des personnes sont sans domicile ou en hébergement d'urgence, CHRS, Adoma, Intermédiation locative ou logés dans le cadre des dispositifs d'hébergement « familles » d'Antenne)
- **Une population qui a 38 ans en moyenne...** (40 ans en 2018)
- **Peu qualifiée ...** (79 % des personnes ont un niveau V bis et V, 15 % ont un niveau inférieur à l'école primaire)
- **Sous-main de justice...** (23 % des personnes orientées le sont dans le cadre de la justice et représentent 63 % des orientations en collectif)
- **Majoritairement sans emploi...** (100 % des personnes étaient sans emploi en début de parcours)
- **Une population née à l'étranger...** (49 % des personnes sont nées à l'étranger, essentiellement en Afrique et en Europe de l'Est)

- **Présentant des problématiques d'addictions entraînant des difficultés 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), a noter que de nombreuses personnes ont été condamnées pour des faits liés à la récidive de conduite sans permis).

Le public présent en 2019, et notamment en ateliers collectifs, présente un cumul de problématiques plus accentué que les 2 dernières années, jeunes sans qualification et hommes de plus de 40/45 ans ayant de longues périodes d'inactivité (entre 10 et 15 ans) et d'incarcération. C'est un public qui n'a pas pu accéder à l'emploi malgré la baisse du chômage compte-tenu du cumul de freins sociaux et pour certains un manque de compétences professionnelles et sociales de base. Le public présent en 2019, malgré certaines difficultés, a toutefois fait preuve d'un réel enthousiasme et d'une bonne volonté. Cela a permis à tous les participants et salariés de l'équipe de travailler dans une ambiance sereine et très agréable.

3. Points marquants concernant les ateliers collectifs

- Prédominance des profils justice en collectif
- Augmentation des accompagnements couplés « service RSA et Passerelle » qui permettent les échanges et une meilleure prise en charge globale des personnes au sein de l'association. 40 personnes étaient concernées en 2019.
- Le suivi individuel est prédominant dans l'activité de l'Atelier Passerelle. Cela s'explique par le fait que les orientations sont effectuées en interne et que l'accompagnement en individuel est privilégié sur le collectif compte-tenu du profil de certaines personnes qui refusent ce type de dispositif qui leur est proposé.
- Le nombre de personnes qui se présentent pour obtenir un accompagnement sans être orientées par un référent est en baisse.
- La sous-utilisation du dispositif Atelier Passerelle d'Antenne par des partenaires accompagnant des bénéficiaires du RSA. La multiplication des opérateurs intervenant dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires du RSA sur l'Eurométropole a une incidence sur les orientations ces dernières années. C'est pourquoi nous multiplions les contacts avec les référents susceptibles de nous orienter des personnes.
- La baisse du chômage encore présente en 2019 a également réduit le nombre d'allocataires du RSA susceptible d'être orientés vers le dispositif Passerelle. Ce qui conduit le public des ateliers à présenter une inactivité en emploi plus longue que d'autres années. La moyenne de la durée sans activité professionnelle est de 25 mois contre 31 mois en 2018. La baisse de cette moyenne s'explique par le fait que certaines personnes ont retravaillé courant 2018 ou 2019, souvent en intérim.
- Une hausse des entretiens individuels en anglais. La langue anglaise est parfois la seule que nous ayons en commun avec une partie du public, notamment pour les orientations en accompagnement individuel. Ces publics sont prioritairement orientés vers des dispositifs de FLE, mais en attendant que la langue française soit pratiquée couramment, l'anglais reste le seul moyen de communiquer.
- L'accompagnement de migrants relevant d'un accompagnement FLE et FLI (Français Langue d'Insertion) est constant. Il s'agit pour l'essentiel de personnes relevant du statut de réfugiés ayant ouvert droit au RSA et accompagnées par le service RSA d'Antenne. Le travail collaboratif en interne à ANTENNE avec le service MDI (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) permet aujourd'hui des orientations systématiques de personnes relevant du statut de migrant et pouvant prétendre à une

activité salariée ainsi que les bénéficiaires du RSA ne présentant pas de problématique médicale invalidante.

Concernant les personnes orientées par notre service MDI, il s'agit principalement de personnes issues de pays subsahariens et d'Ex-Urss, majoritairement sans qualification et avec au mieux une faible maîtrise du français. De ce fait, l'accompagnement peut s'avérer compliqué au départ car la communication n'est pas toujours évidente.

Ces personnes bénéficient toutefois de cours de FLE organisés par Antenne et animés par des équipes de bénévoles. La majorité des personnes migrantes fait preuve d'une sincère motivation et montre une réelle volonté de s'insérer professionnellement en France. Cela se traduit par une 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. Ces personnes font preuve de plus de motivation que le public « classique » et natif de France. Elles relèvent les défis et notre travail consiste également à encourager et valoriser cet engagement.

- La complexité du système administratif français pénalise une partie non négligeable de nos bénéficiaires. Les dispositifs pour lesquels nous intervenons visent comme objectif principal l'autonomie. Cette dernière est possible quand le système dans lequel évolue une personne est compris par elle ou lorsqu'elle arrive à minima à se situer dans cet ensemble. Pour beaucoup, ce n'est pas le cas. C'est pourquoi, au sein de nos ateliers, mais également dans le cadre de l'accompagnement individuel, une grande part de notre travail est d'expliquer, sans relâche, comment et pourquoi telle démarche s'effectue, dans quel cadre et quel en est l'objectif. Nous accordons une part importante à la culture et celle-ci passe, à notre sens, par la compréhension du monde dans lequel chacun évolue. L'autonomie durable est à ce prix.
- L'illectronisme, problématique aggravant la situation de certains bénéficiaires du RSA. Nous avons déjà souligné ce frein supplémentaire, l'an passé. Depuis des actions, telles que Emmaüs Connect ont vu le jour et elles sont prometteuses en termes de formation et compréhension du numérique qui est aujourd'hui une connaissance incontournable. En effet, rester inscrit à Pôle Emploi, effectuer sa déclaration trimestrielle de ressources, consulter son compte Ameli, s'inscrire dans des agences d'intérim, sont autant de démarches qui nécessitent aujourd'hui d'être autonome et d'interagir avec l'environnement via le numérique. Notre Atelier Passerelle consacre, depuis sa création, des séances réservées à l'initiation des participants aux nouvelles technologies. Depuis l'avènement des smartphones, nous formons également les personnes à l'utilisation des applications utiles au quotidien.
- Le public des ateliers collectifs est particulièrement éloigné de l'emploi ces 2 dernières années. Le programme des ateliers est largement consacré aux thématiques liées à l'emploi et il est important que notre offre de services soit adaptée aux publics que nous accueillons. Si les personnes très éloignées de l'emploi devaient constituer l'essentiel du public en 2020, nous serions amenés à adapter nos contenus afin qu'ils correspondent au mieux à nos bénéficiaires.

Cette année 2019 fut encore riche de rencontres et de partages dans un cadre bienveillant. Les personnes accueillies nous ont fait part de leur satisfaction quant-aux services proposés et l'accueil chaleureux qui caractérise les ateliers Passerelle d'Antenne.

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 2019 :

Chef de service

- Julien AMRHEIN

Secrétariat de Direction

- Julia PEREZ HAMEL

Stagiaires

- Paul MARCHAL
- Rayan MANGIN
- Louise BELLAUD

Equipe Educative

1. Véronique SCHEID
2. Marc LEJAY
3. Mickaël GANGLOFF
4. Hélène ERNEWEIN
5. Céline MIFSUD
6. Camille ROUVROY

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

A. Le C.H.R.S. "L'Antenne Meinau" en 2019

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 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 à Strasbourg. 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, les services publics de l'emploi. 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 a priori.

2. Description de l'établissement

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

- **Le bureau d'accueil**

Il est accessible tous les jours ouvrés de 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 mis à la disposition des résidents. Ces derniers peuvent également s'inscrire auprès de l'équipe éducative afin d'utiliser le lave-linge. Le bureau de permanence est accessible toute la journée. C'est un lieu de passage obligatoire dans le fonctionnement du C.H.R.S. Les résidents peuvent s'y présenter spontanément ou sur rendez-vous fixé par l'éducateur référent. C'est de surcroît un lieu convivial de nature à favoriser les échanges.

- **Les appartements**

De configuration similaire, les appartements, où logent les résidents, sont répartis dans la cité. Ils comprennent 3 ou 4 chambres individuelles meublées, une cuisine équipée, une salle de bains, des sanitaires. Les résidents cohabitent à 3 ou 4 selon le type d'appartement. Outre les clés d'accès à l'immeuble et au logement, chacun détient la clé de sa propre chambre. L'équipe éducative est, bien entendu, en possession d'un double des clés d'accès à chacune des pièces, nécessaire en cas d'intervention urgente dictée par sa mission ou en vue de toute autre observation dès lors qu'il s'agit d'assumer pleinement sa responsabilité.

Chaque résident doit participer financièrement à sa prise en charge, à raison de 15% 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 résidents

L'action assignée au CHRS «Antenne Meinau» couvre l'accueil et l'hébergement de personnes majeures, le plus souvent placées sous-main de justice, ayant connu dans leur parcours des ruptures consécutives et 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 des 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 pas permis de se projeter vers un avenir plus stable. Un accompagnement vers une reprise de confiance en soi est entamé. Cet accompagnement fait partie intégrante 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

Ce document définit les droits, les obligations, les devoirs, nécessaires au respect de vie collective au sein de l'établissement.

La charte des droits et libertés

Elle comporte 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 et 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 en 2020 la mise en œuvre de la réactualisation des outils que sont le contrat de séjour et le projet personnalisé de chaque résident accompagné. Ces documents nécessitent 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 2020 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. 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'usager.

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'usager, 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'usager),
- les aspirations de l'usager en matière de logement.

Différents bilans sont effectués successivement par le référent et servent de "jalons" dans le "parcours" du résident : il s'agit d'établir chaque fois un constat évaluant tant les réussites que les échecs. Suite aux divers entretiens, nous observons 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'une première progression ? Au vu des résultats constatés, un projet adéquat est élaboré au regard des objectifs à atteindre.

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 du résident, 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'usager.

■ 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 décloisonnement des services, il a été décidé que l'accompagnement professionnel des résidents serait dorénavant confié au service emploi de l'association au travers des accompagnements proposés par l'Atelier Passerelle. Les résultats obtenus en 2019 restent modestes mais encourageants, compte-tenu du profil du public.

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 relation d'aide, fondement de l'accompagnement réalisé au CHRS, reste le cœur de métier. Néanmoins 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 continuera à être mobilisé de façon plus intense sur les prochaines années afin de faire 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. Les moyens financiers sont parfois réduits dans ce quartier en pleine crise de l'emploi 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'institution.

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

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 lui ou même que la société tente de lui imposer. Une personne qui arrive en CHRS tout en étant dans une consommation, qu'elle soit alcoolique, médicamenteuse ou de stupéfiants sera rarement sevrée en quittant le CHRS, un sevrage total demandant un temps beaucoup plus important que celui qui est proposé dans une prise en charge CHRS. Malgré tout, la relation mise en place, l'accompagnement quasi quotidien proposé, les outils dont se saisit la personne vont permettre à certains d'entrer et d'adhérer à une démarche de soin leur permettant de stabiliser leur situation personnelle. Un pas a été fait.

Une prise en charge plus longue ne peut être envisageable dès lors qu'un logement a été attribué au résident et qu'il dispose d'un emploi ou d'une allocation suffisante, or la pauvreté reste au cœur des cités comme « 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 dont nous faisons partie pour certains résidents, qu'elle sache solliciter en cas de problème. 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. C'est pourquoi, 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.

C. Analyse chiffrée

L'analyse que nous proposons ici est basée sur une population statistique de 39 personnes. Cependant, du fait de leur nombre, ces dernières ne sont pas toujours représentatives d'une réalité sociale.

En 2019, nous avons réalisé 6923 journées sur les 7.300 budgétisées. Ce différentiel entre les nombres de places réalisées et les places budgétisées s'explique par plusieurs facteurs. En premier lieu, les sorties positives en 2019 ont été plus nombreuses qu'en 2018, impliquant de plus nombreux temps de latence entre la sortie et l'entrée d'une nouvelle personne hébergée. En second lieu, de nombreuses dégradations ont été constatées en 2019 (portes et serrures détériorées, dégradations volontaires du mobilier dont les lits, etc...). Ces dégradations ont parfois nécessité un temps d'immobilisation des logements le temps des travaux. Enfin, certains évènements indésirables tels que des cas de punaises de lits ont également nécessité l'immobilisation de places d'hébergement le temps du traitement des logements.

1. La situation à l'admission

■ Age des résidents

	2017	2018	2019
Moins de 25 ans	6%	9%	21%
De 26 à 35 ans	29%	40%	38%
De 36 à 45 ans	39%	33%	28%
De 46 à 55 ans	13%	12%	13%
Plus de 55 ans	13%	6%	0%

La population de moins de 45 ans représente 87% de notre effectif. L'âge médian des personnes hébergées est de 35 ans, ce qui correspond aux données nationales sur les CHRS de la FAS (Fédération des Acteurs de la Solidarité).

■ Nationalité des résidents

	2017	2018	2019
Française	81%	79%	72%
Autre	19%	21%	28%

Depuis plusieurs années, la majorité de nos résidents ont la nationalité française. Néanmoins on constate une montée progressive des résidents de nationalité étrangère.

■ Mode d'hébergement

	2017	2018	2019
Détention	65%	45%	28%
Sans Domicile Fixe	35%	55%	72%

Le nombre de personnes prises en charge dans notre établissement suite à une période d'incarcération a fortement baissé depuis l'an dernier. Nous avons effectué un travail plus précis sur les conditions d'accès en CHRS. Auparavant, certaines orientations en CHRS était le fait de situation de personnes hébergées par notre service aménagement de peine dans le cadre d'un placement extérieur qui à l'issue de leur mesure n'avaient pas de solutions d'hébergement mais qui ne correspondait pas complètement aux critères d'un CHRS. En effet, les orientations en CHRS se font via le SIAO pour des raisons d'équité.

Ainsi, dans le cadre d'une mise en conformité avec les attendus réglementaires en matière d'orientations sur les places CHRS, notre spécificité historique de prise en charge des personnes placées sous-main de justice est progressivement gommée pour s'orienter vers la prise en charge généraliste. Cette situation vient bien entendu interroger le projet d'établissement ainsi que le projet associatif. Cette situation est d'autant plus paradoxale que les publics sous-main de justice ont été identifiés en tant que publics demandant une prise en charge prioritaire dans les différents plans départementaux qui régissent le secteur. Dès lors, il nous paraît nécessaire que le ministère de la justice devienne partie prenante à part entière dans le financement des dispositifs d'hébergement de type CHRS pour les publics qui relèvent de son champs de compétences.

■ Situation professionnelle à l'arrivée

	2017	2018	2019
Sans emploi	100%	88%	77%
Avec emploi (contrat aidé, intérimaire, ...)	0%	12%	23%

Nous accueillons majoritairement des personnes très éloignées de l'emploi et en grande précarité sociale. Néanmoins le nombre de personnes en situation d'emploi à l'arrivée en CHRS augmente d'année en année. Dès lors, les conditions de ressources permettent de travailler plus rapidement à une solution de sortie vers le logement autonome après un travail important sur l'autonomie des personnes et le savoir-habiter mis en œuvre par l'accompagnement réalisé par les professionnels.

■ Niveau de qualification

	2017	2018	2019
Illettré	10%	9%	8%
Formation inachevée	65%	67%	74%
Formation avec diplôme	25%	24%	18%

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

Afin d'optimiser les parcours d'insertion par le levier de l'insertion professionnelle, le service du CHRS a pu bénéficier du partenariat interne à l'association Antenne via l'Ateliers Passerelle Inform'Action et les orientations auprès des conseillers emplois de l'association.

Ce partenariat précieux a d'ores et déjà porté ses fruits car des personnes hébergées ont pu se saisir de ces ateliers et obtenir un emploi comme intérimaire. Une autre personne a pu se rendre compte que ses addictions constituent un frein important à l'accès à l'emploi et un travail portant sur le soin, la santé et les addictions a pu être commencé par le service du CHRS.

■ Situation familiale

	2017	2018	2019
Célibataire	65%	82%	80%
Marié/Concubinage	6%	3%	5%
Veuf	6%	0%	0%
Divorcé/Séparé	23%	15%	15%
Sans enfant	55%	67%	67%
Avec enfants	45%	33%	33%

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

2. La situation à la sortie

■ Logement

	2017	2018	2019
Logement autonome	42%	38%	58%
Retour vers la famille	0%	8%	11%
Prison	25%	38%	0%
Autres structures (Adoma/Hôpital)	33%	0%	10%
Fin de prise en charge	0%	16%	21%

Les sorties positives vers un logement autonome (HLM) ont presque doublé en un an.

Le travail de l'équipe du CHRS a été de remobiliser les personnes qui étaient potentiellement prêtes à sortir afin de dynamiser leur accès vers un logement (bilan de mi-parcours, accompagnement renforcé sur le savoir-habiter, travail sur la prise de confiance des personnes de ne plus être accompagnées, mise en place d'une mesure FSL, accompagnement vers accès au logement, ameublement, ouverture des compteurs, soutien administratif post hébergement).

Nous avons dû procéder à la fin de prise en charge notamment d'une personne qui a causé d'importantes dégradations dans son logement, à savoir, la destruction du bac de douche, d'une fenêtre, le jet du réfrigérateur par la fenêtre ainsi que des habits brûlés. Ainsi que pour des personnes hébergées qui ne se sont pas inscrites dans l'accompagnement en dépit des alternatives et opportunités que nous leur avons proposées. L'hébergement de personnes tiers (squat) n'est pas autorisé par le règlement, en dépit d'un avertissement, une personne n'a pas respecté ce point de règlement ce qui lui a valu une exclusion.

■ Ressources

	2017	2018	2019
Emploi / stage rémunéré-ARE	25%	23%	16%
RSA ou Garantie Jeunes	50%	54%	63%
Rente ou AAH	25%	15%	5%
Sans ressources		8%	16%

L'augmentation des personnes sans ressources s'explique par l'augmentation de la prise en charge au sein du CHRS de personnes de moins de 25 ans qui ne bénéficient pas de minima sociaux comme le RSA. Nous avons également une personne hébergée qui n'a pas obtenu de régularisation.

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 résident plus âgé sont manifestes : chacun apporte de son expérience, de son vécu et de sa maturité pour offrir un enrichissement réciproque, de la cuisine aux nouvelles technologies en passant par l'entretien des locaux.

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

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

II. LE SERVICE AMENAGEMENT DE PEINE

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

Le placement à l'extérieur est l'une des différentes mesures d'aménagement d'une peine de prison ferme existante. Il permet à la personne écrouée d'exécuter sa peine en milieu ouvert, à condition d'exercer une activité professionnelle, participer à une formation ou un stage, effectuer un travail temporaire en vue de son insertion sociale, suivre un enseignement ou faire l'objet d'une prise en charge médico-sociale.

Les détenus participent à des activités organisées par des partenaires extérieurs mais contrôlées par l'administration pénitentiaire. Ce contrôle s'exerce à partir d'une convention : l'association s'engage à certaines prestations en termes de contrôle, de prise en charge, de capacité d'accueil, etc... En retour, l'administration assure un financement au moins partiel.

Ce placement s'adresse de façon privilégiée à des populations en grande difficulté, en 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 le droit de percevoir un minimum social, des allocations chômage et 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) du Bas-Rhin 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'entreprises 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 bains en commun. Il doit être considéré comme un outil d'insertion en intégrant le nécessaire apprentissage de la vie en société et du partage des responsabilités. La structure remet à chaque personne placée de l'aide alimentaire lui permettant de manger chaque jour sur 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.

L'accès aux 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 à la personne placée concernée.

3. Analyse chiffrée du placement extérieur

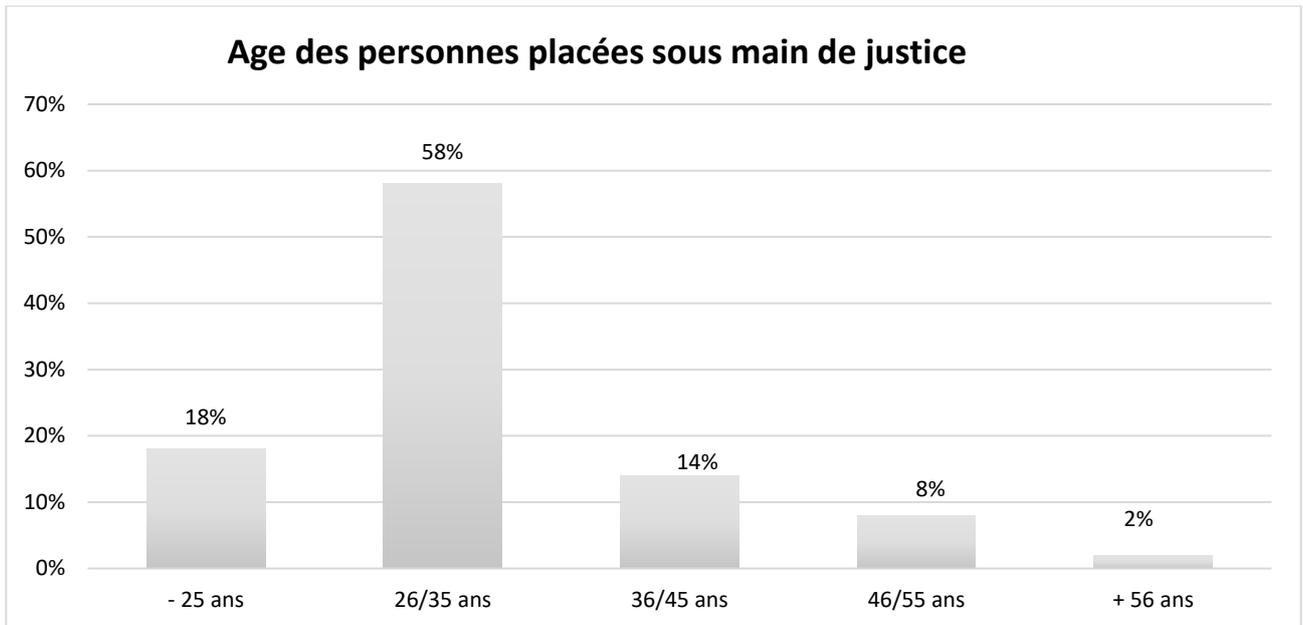
Durant l'année 2019, un travail conséquent entre notre établissement, le SPIP, l'Administration Pénitentiaire et les magistrats a permis à **52 personnes** placées sous-main de justice de bénéficier d'un placement à l'extérieur.

Chacune de ces personnes a bénéficié d'une prise en charge progressive et individualisée qui a favorisé sa participation, en qualité d'acteur de son histoire sur le plan personnel et socioprofessionnel.

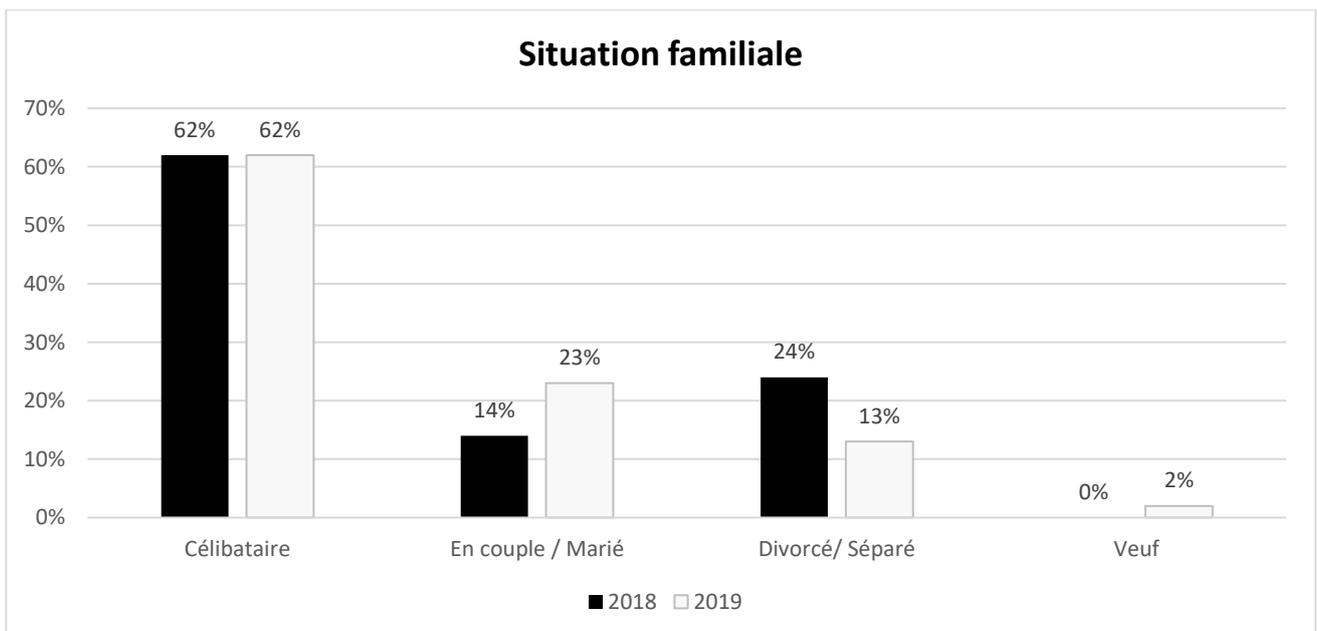
a) La situation à l'admission

■ Age des personnes

Nous avons accueilli majoritairement une population d'âge moyen (26-35 ans). Cela représente plus de la moitié de notre effectif. C'est une tendance qui se confirme depuis plusieurs années. L'âge médian des personnes en placement extérieur dans notre structure est de 28 ans.



■ Situation familiale



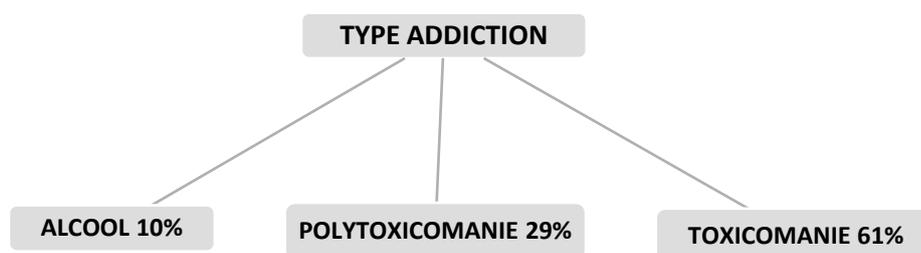
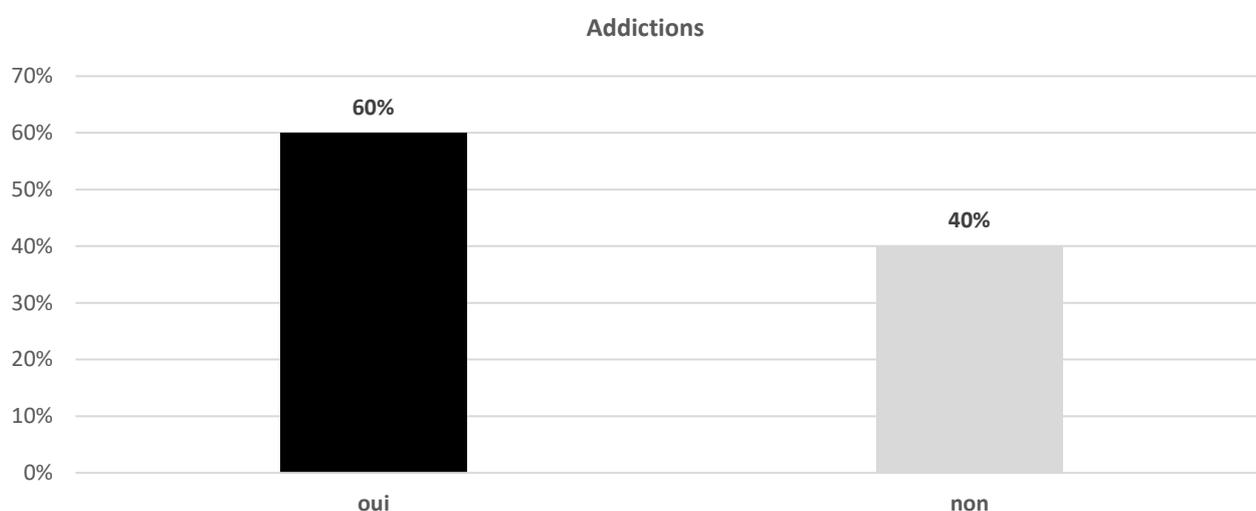
La majorité des personnes accueillies sont célibataires.

■ Provenance des personnes en placement extérieur



Cette année, nous avons eu autant de personnes de Strasbourg/Oermingen que hors Bas-Rhin. Les personnes issues de la Maison d'arrêt de l'Elsau (Strasbourg) ont des durées de placements plus courts que celles issues des centres de détention, tels qu'Oermingen, ou Ecrouves et Saint Mihiel (région Est)

■ Santé



En 2019, 92% des personnes avaient une obligation de soins à la sortie de détention dont 21% avec un suivi psychologique. De ce fait, un axe important de l'accompagnement de personnes en placement extérieur se focalise sur l'accès aux soins et la prévention des risques liés aux addictions.

b) La situation à la sortie

■ Situation administrative

Documents administratifs	Arrivée	Sortie
Carte Vitale	44%	70%
Carte d'identité	49%	85%

A leur arrivée, les personnes ont régulièrement des papiers d'identité et de santé expirés. Le travail d'accompagnement commence alors par un aggiornamento de la situation administrative. La CNI, l'ouverture des droits sociaux (RSA ou AAH) et l'ouverture d'un compte bancaire sont le point de départ du parcours d'insertion en préparation de la levée d'écrou (fin de la mesure de placement).

■ Logement

	2018	2019
Retour famille / logement autonome	56%	44%
Orientation vers SIAO puis CHRS	15%	14%
Retour en détention	26%	33%
Autres structures (Adoma - cure)	3%	7%
Décès	0%	2%

Les durées de placement sont majoritairement de moins de six mois. Ce délai ne permet pas de préparer une sortie vers un logement autonome. Du fait de la moyenne d'âge jeune (28 ans), la majorité des retours se fait dans les familles (parents). Une de personnes est décédée suite à son hospitalisation, son état de santé était très fragile en détention déjà. Elle était âgée de 65 ans.

■ Ressources

	2018	2019
Emploi/ stage/ Formation	44%	29%
RSA socle ou en complément de revenus	56%	71%

Les durées de placement étant plus courts en moyenne qu'en 2018, l'insertion professionnelle est plus difficile à mettre en œuvre. Ceci explique la diminution des personnes bénéficiant d'un emploi, d'un stage ou d'une formation et l'augmentation du nombre de personnes bénéficiant des minimas sociaux.

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 délinquants et à leurs addictions sanitaires.

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 devaient dans un premier temps appréhender toutes les obligations et les contraintes du milieu professionnel. D'autres personnes achèvent une longue peine, parfois de plusieurs dizaines d'années et se heurtent à une société ayant considérablement changé où tous leurs codes et leurs points de repères passés ont été modifiés.

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

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

Sur le lieu de travail

Pour que ces hommes s'accrochent intensément à la vie active au travers de l'emploi proposé, ce qui n'est pas évident, ils ont besoin d'un chef direct, stratège, faisant preuve de tact à leur égard. Le sentiment d'être respecté et que leur travail soit reconnu par les membres de l'équipe - *surtout* par la hiérarchie – est primordial pour eux. C'est un facteur fondamental de nature à favoriser leur insertion dans la cellule sociale. La qualité de ces différents rapports s'avère être la condition sine qua non à leur intégration au sein du groupe. Dans l'affirmation, les personnes en placement extérieur se révéleront aptes à réaliser avec entrain les tâches les plus fastidieuses. Toutefois, sachant que la durée moyenne du placement est de moins de 6 mois, il est difficile d'espérer une véritable réinsertion en si peu de temps. Il convient de mettre en place un dispositif tenant compte de la durée du placement et de la personnalité de la personne.

Sur le lieu d'hébergement

Nous avons pu constater que les personnes en placement extérieur étaient désemparées à leur sortie de détention, certaines d'entre elles ayant 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 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'assistantat, 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 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 collocation 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 collocation. 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 de prévenir la récidive, il nous manque trop souvent des partenariats avec des psychologues ou psychiatres acceptant de réaliser la part thérapeutique de ce suivi.

Nombreux sont en effet les thérapeutes qui ne se sentent pas à la hauteur pour suivre des personnes ayant ces profils. De manière plus générale, c'est la question du relais qui est posée ici, et celle du travail en partenariat.

L'accueil des personnes ayant réalisé de longues peines (voire de 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 LIÉ AU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT

Membres de l'équipe en 2019 :

Véronique FAUVELLE - CESF
Estéban TERES – CESF jusqu'en août 2019
Marion DOUARD – CESF depuis août 2019

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 2019

a) En terme quantitatifs

Mesures déléguées fin 2018 et qui se sont poursuivies en 2019 :

Enquêtes	09
Accompagnement Social Lié au Logement simple	20
TOTAL	29 mesures déléguées concernant 14 familles

Mesures déléguées au cours de l'année 2019 :

Accès au logement + Bilan Diagnostic	08
Bilan Diagnostic	18
Enquêtes	54
Accompagnement Social Lié au Logement simple	85
Accompagnement Social Lié au Logement renforcé	02
TOTAL	167 mesures déléguées concernant 158 familles

TOTAUX 2019 : 196 mesures déléguées concernant 172 familles

On retiendra que le niveau d'activité du service a été stabilisé en 2019, après plusieurs années d'une chute importante du nombre de mesures déléguées. Cette situation est la conséquence des nombreux échanges avec le service F.S.L. de l'Eurométropole de Strasbourg ainsi que la reconnaissance de la qualité du travail réalisé par le service F.S.L. d'Antenne.

b) En terme qualitatifs

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. Nous constatons une insuffisance de revenus par rapport aux charges financières des familles dont certaines étaient dans l'incapacité d'améliorer leurs conditions financières surtout les personnes retraitées et celles qui rencontrent des problèmes de santé.

Si nous comparons les statistiques de l'année 2018 et l'année 2019, 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

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.

En 2019 comme les trois années précédentes, 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 prise en charge des maladies de peau qui peuvent être occasionnées.

Le maintien dans le logement :

Nous sommes régulièrement en contact avec le bailleur et négocions la mise en place d'un plan d'apurement adapté ou protocole Borloo lorsqu'il y a présence d'une dette locative. Nous favorisons au mieux le maintien dans le logement. Le cas échéant, si le maintien n'est plus possible, 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.

En 2020, 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 avec le concours de la Force Publique. Il s'agit alors de trouver des solutions à la situation locative : maintien ou relogement.

En 2019, 70% des familles accompagnées nécessitaient la mise en place d'un accompagnement budgétaire personnalisé. Il s'agit bien souvent d'une carence de rigueur budgétaire ou d'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.

Nous constatons malheureusement 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). Certains usagers ont déjà quitté le logement ce qui explique quelquefois l'absence de réponses.

c) Nos pratiques professionnelles

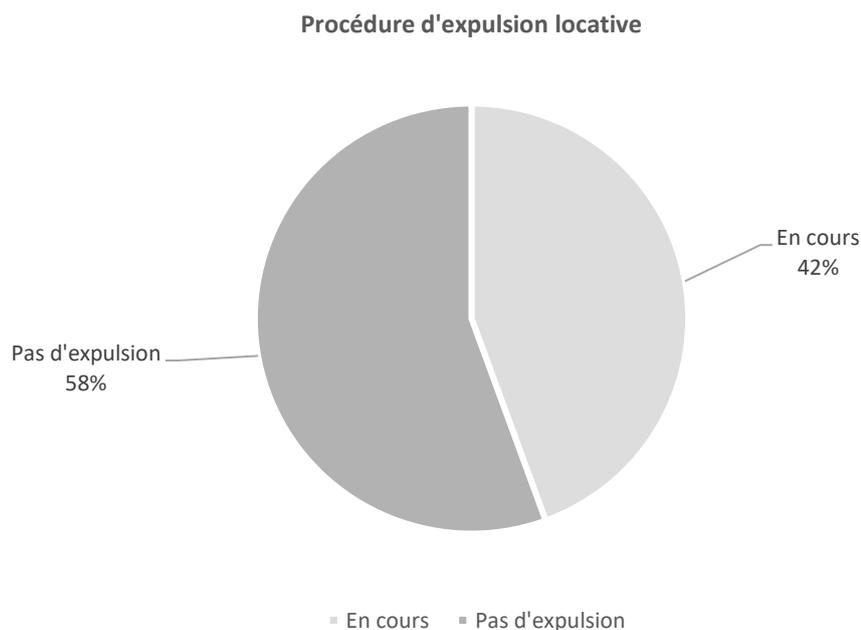
L'accompagnement social lié au logement est réalisé en partenariat avec les travailleurs sociaux de secteur (CMS, CCAS). Nous les contactons systématiquement à chaque début et fin de mesure et autant de fois que nécessaire pendant notre intervention.

En 2019, 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 MASP 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.

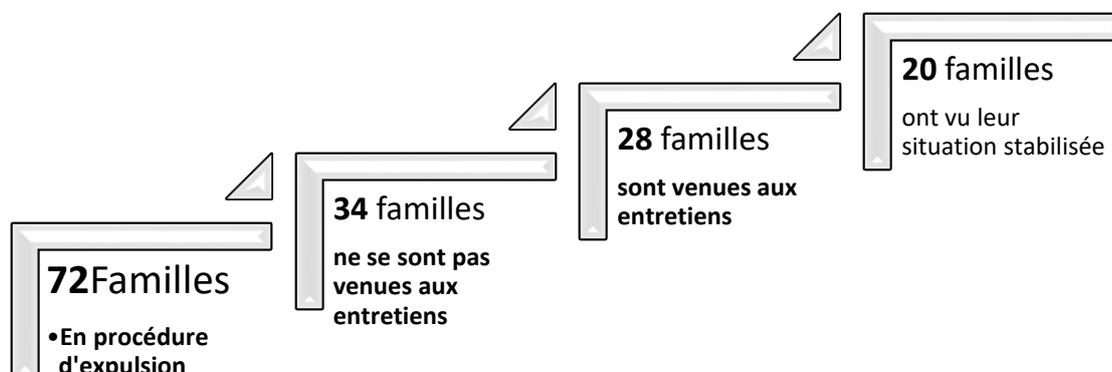
Pour certaines situations, nous pouvons accompagner pendant 18 mois. La fréquence de nos rendez-vous (au minimum deux fois par mois) fait de nous le référent principal dans le parcours du ménage.

Notre pratique professionnelle a pour objectif 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 2019, nous constatons une légère baisse des personnes ayant fait l'objet d'une procédure d'expulsion (42 % en 2019, contre 44 % en 2018). Un peu plus de la moitié des usagers accompagnés (58 %) ne fait pas l'objet d'une procédure d'expulsion locative car elle vient d'accéder à un logement ou lorsqu'un relogement est nécessaire. Il peut s'agir de personnes accompagnées pour impayés de loyers en prévention d'une éventuelle procédure d'expulsion.



34 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	2019	2018
Personnes seules	46%	45%
Couple sans enfant	11%	10%
Couple avec 1 à 2 enfants	15%	14%
Couple de plus de 3 enfants	7%	8%
Famille monoparentale de 1 à 2 enfants	18%	20%
Famille monoparentale de 3 enfants et plus	3%	3%

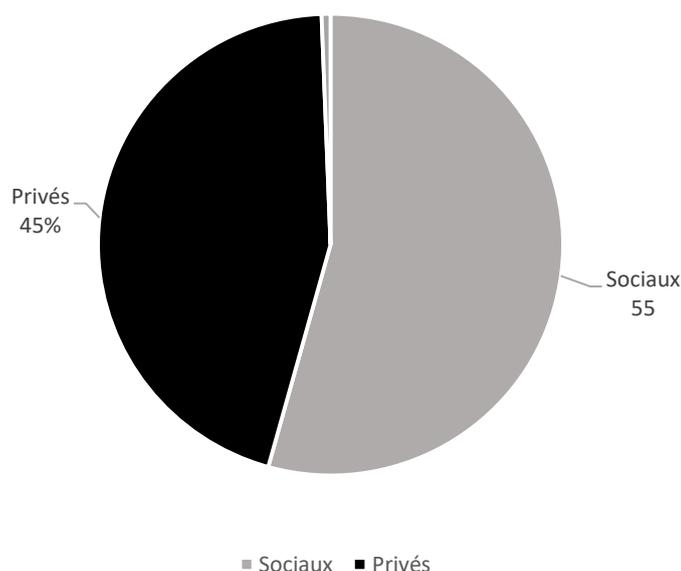
Pour l'année 2019, nous notons que la typologie des personnes accompagnées est globalement la même d'année en année. Il s'agit principalement de personnes seules suivies des familles monoparentales (principalement des femmes seules).

Quartiers de résidences	2019	2018
Bischheim, Schiltigheim, Hœnheim	24%	22%
Strasbourg centre, Robertsau	15%	19%
Meinau, Neudorf, Neuhof, Port du Rhin, Musau	22%	25%
Hautepierre, Cronembourg, Elsau, Koenigshoffen, Montagne Verte	22%	23%
Illkirch, Ostwald, Lingolsheim	11%	7%
Autres communes	6%	4%
Haguenau et petite couronne	0%	0%

En 2019, le service intervient sur l’Eurométropole de Strasbourg uniquement.

b) Bailleurs

Typologie des logements



En 2019, le pourcentage des différents bailleurs constaté reste globalement identique aux années précédentes.

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.

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 autres 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’usager en fonction de ses besoins que ce soit en termes d’intensité ou de durée.

c) Les revenus

Revenus de familles	2019	2018
RSA et prestations sociales uniquement	40%	42%
Cumul RSA activité et salaire	10%	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 2019, nos usagers sont majoritairement des personnes bénéficiaires d’un RSA seules ou en cumul d’activité. Nous notons que 28 % des familles entrent dans la catégorie des revenus non connus ou sans revenus car il s’agit, la plupart du temps, de personnes que nous n’avons pas pu rencontrer et ceci le plus souvent dans le cadre de l’élaboration d’enquêtes sociales.

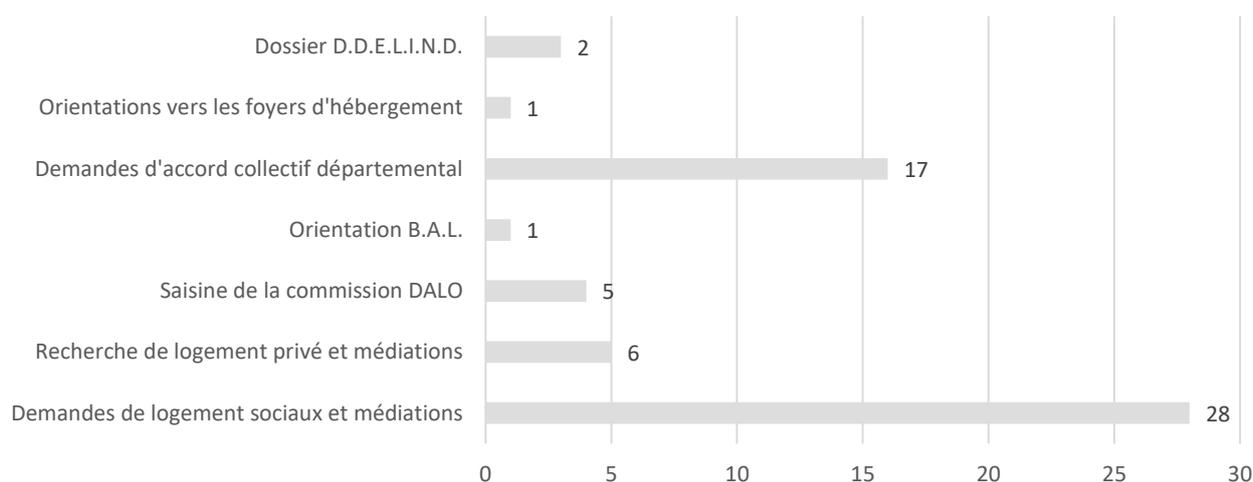
d) L’endettement et le surendettement

Procédures de surendettement	2019	2018
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement <i>avant</i> notre intervention	6%	5%
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement <i>au cours</i> de notre prise en charge	6%	4%
Personnes <i>manifestement en situation de surendettement</i> sans dépôt de dossier à ce jour	8%	10%
Non connues par manque de justificatifs ou n’étant pas en situation de surendettement	80%	81%

En 2019, 20% des personnes accompagnées présentent une problématique de surendettement. A noter que les 8% des personnes n'ayant pas déposé de dossier de surendettement ne l'ont pas souhaité ou 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...).

e) Le relogement

Démarches faites par familles lors d'un relogement



56 familles sur 172 suivies ont fait l'objet d'un accompagnement dans le cadre d'un relogement.

En 2019, 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'est pas présenté.

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

En 2019, 40% des personnes accompagnées ne maîtrisent 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 2020, 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"**

**Le Dispositif Hivernal d'Hébergement de Familles en Logements Diffus
« Antenne Familles Diffus »**

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 2019

Chef de Service

- Francis HESTIN

Surveillants

- Patrick Jean-Paul ZELLER – Accueillant
- Michael CHARRON – Accueillant (remplacements)
- Salah MAKHLOUFI - Surveillant de nuit
- Patrick ZELLER - Surveillant de nuit
- Varuzhan ABGARYAN - Veilleur de jour pour le week-end

Agent d'entretien

- L'entretien est assuré par LOGISERVICES

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 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 OPHEA (ex 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 personnes accueillies, 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.

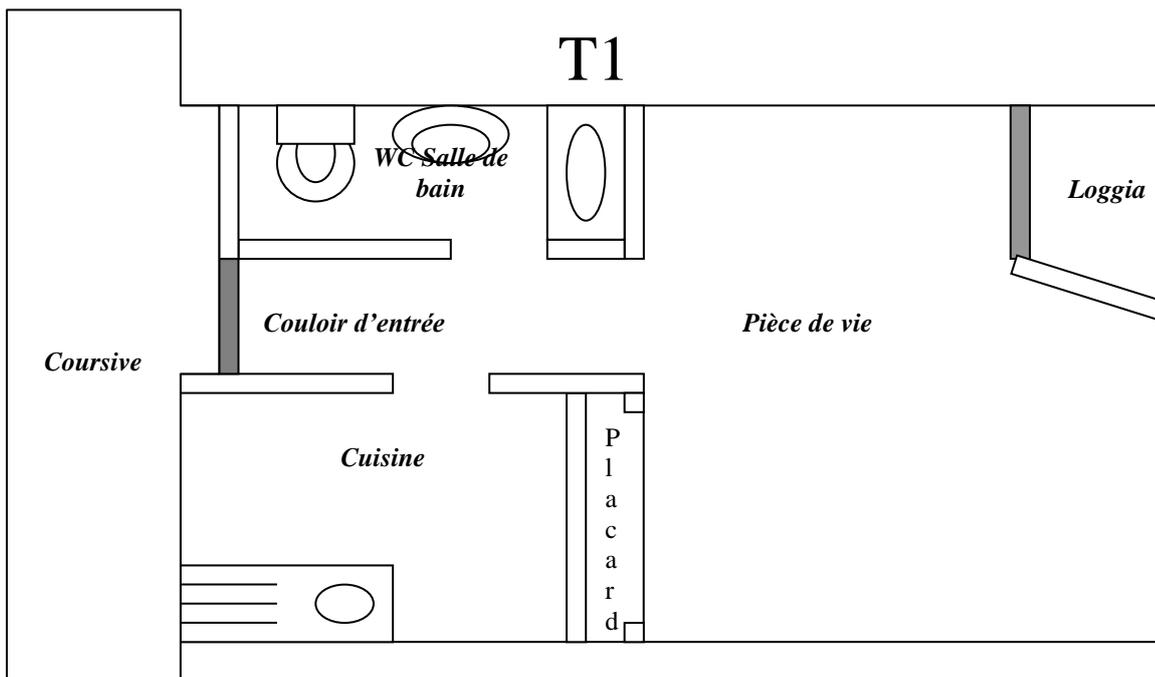
Les appartements :

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 amène 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 ouverte et 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 elles.

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 et sécurisé.

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

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 stupéfiants, de médicaments, de souffrances psychiques (psychose), voire le plus souvent de plusieurs de ces facteurs. Elles peuvent également être victimes de traumatisme plus ou moins graves, 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 2019 :

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 à tout instant. Celles-ci se présentent souvent en connaissant déjà une partie du règlement et cela facilite grandement leur admission.

Néanmoins nous avons dû faire face au cours de l'année à de nombreuses situations de tensions avec des jeunes du quartier qui ont décidé d'investir les cages d'escalier et les coursives de l'immeuble pour se livrer à diverses activités illicites. Petit à petit et malgré les différentes plaintes déposées par les différentes associations hébergeant des personnes dans l'immeuble, ces jeunes ont progressivement transformé ce lieu en zone de non droit. Pire, entre menaces envers les professionnels et agressions envers les usagers, il aura fallu mener nos missions dans un climat d'insécurité et d'inquiétude permanente.

Certaines associations présentes dans l'immeuble depuis de nombreuses années ont finalement décidé de quitter ce lieu à termes, la sécurité des usagers et des professionnels n'étant plus garantie de façon certaine. Nous espérons une intervention concertée en 2020 de la part des différents acteurs du quartier permettant d'allier prévention et répression lorsque cela s'avérera nécessaire.

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 2019 :

- Nombre de nuitées mobilisées par le 115 pour l’année 2019 : 10 950
- Nombre de nuitées effectives réalisées pour l’année 2019 : 10 821
- Taux d’occupation pour l’année 2019 : 98,8 %
- Nombre de femmes différentes accueillies en 2019 : 470 (+18 % par rapport à 2018)
- Moyenne de nuitées par femmes accueillies en 2019 : 23 nuitées (27,30 nuitées en 2018)

On retiendra donc que le taux de rotation sur les places a été plus important que les années précédentes. De ce fait, les personnes hébergées ont pu bénéficier d’une mise à l’abri moins longue que l’année précédente. Cette situation tient au fait que le public de femmes isolées à la rue a été plus important en 2019.

Typologie des femmes accueillies :

- Femmes de moins de 18 ans : 01 (+ 100 % par rapport à 2018)
- Femmes de 18 à 25 ans : 102 (+ 21 % par rapport à 2018)
- Femmes de 26 ans à 59 ans : 331 (+ 35 % par rapport à 2018)
- Femmes de plus de 60 ans : 36 (- 48 % par rapport à 2018)

Répartition par pays d’origine les plus représentatifs :

Géorgie	47
Russie	28
Arménie	25
Guinée (république de)	18
Angola	17
Nigeria	17
Cameroun	16
Albanie	15
Congo	15
Somalie	12

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

Membres de l'équipe en 2019 :

Chef de Service :	Francis HESTIN
Agents administratifs :	Angélique CONDINA (mi-temps) Laetitia SCHOCH (mi-temps)
Intervenants sociaux :	Nelly SENDELIN Mélissa VIERLING Marion STREBLER Charlotte CONCHON Maeva SCHULTZ Alexia WAMBST Alexandra DAHM
Agent d'accueil-interprète :	Lusine AJARYAN Narine HAYRAPETYAN
Agent de Logistique-Maintenance :	Robert BOYADJIAN Haïk SERAPIAN

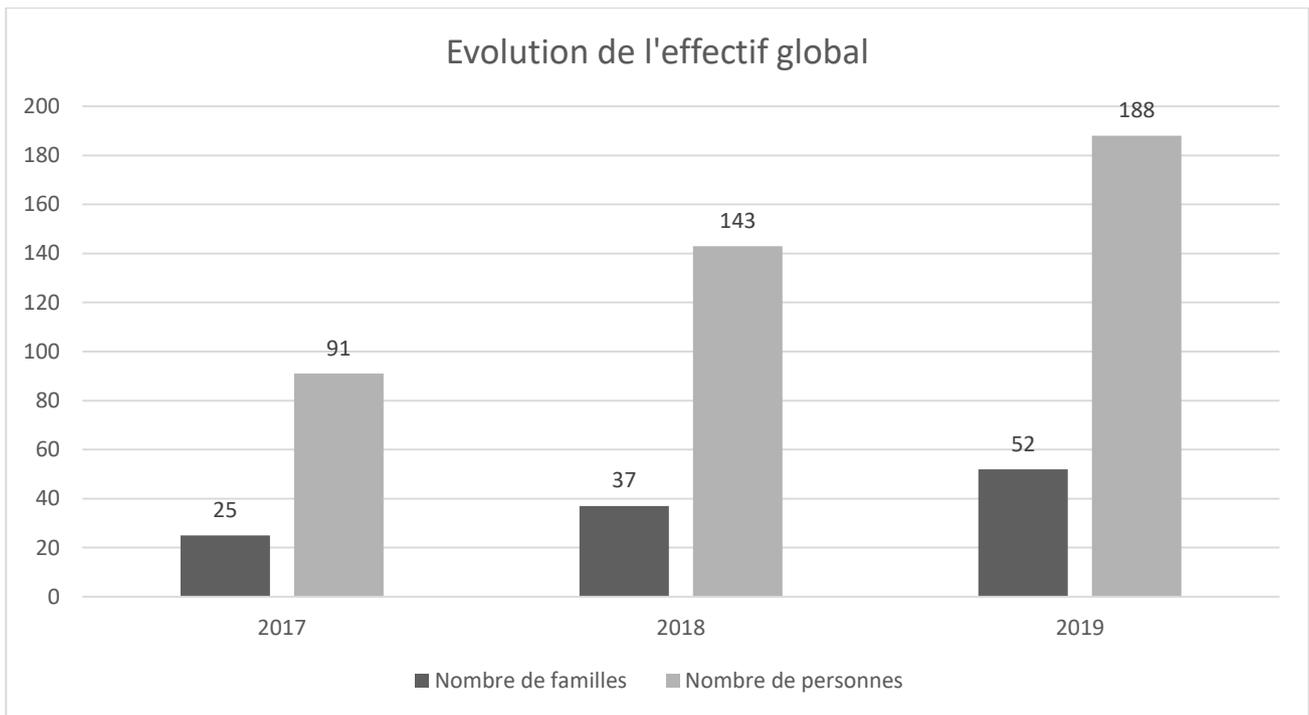
1. Présentation du service

Suite à la pérennisation de l'accueil des familles issues de la campagne hivernale 2016-2017, le service d'hébergement pour Ménages aux Droits Incomplets (MDI) a vu le jour au 1^{er} juillet 2017. Les services de l'Etat ont confié à ANTENNE la création de 90 places d'hébergement à destination de ménages 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 durant les deux dernières semaines de septembre 2018.

Pour cette année 2019, la direction a pris le parti de répondre une nouvelle fois à l'appel à Projet de l'Etat. Fort de son expérience, le service d'hébergement MDI s'est vu octroyer l'accueil de 19 nouveaux ménages. Ces familles issues elles-aussi de la campagne hivernale, étaient déjà hébergées par l'association Antenne, un travail interne s'est facilement mis en place afin d'assurer un passage de relais optimal.

Le service d'hébergement MDI a doublé sa capacité d'accueil en l'espace de 2 ans. En soit le service est passé de l'accueil de 90 personnes depuis sa création, à une capacité d'accueil de 188 personnes à ce jour.



2. Moyens mis en œuvre

a. Des moyens matériels

L'extension du service a nécessité un agrandissement de l'équipe MDI, impliquant un besoin en réajustement en termes d'espace et de matériel. C'est pourquoi, le service a acquis en date du 19/07/2019 la location d'un nouvel appartement afin de permettre l'accueil des nouveaux salariés, donnant ainsi lieu à la création de trois bureaux et d'un espace d'accueil pour des réunions ou d'accueil du public lors d'ateliers collectifs et autres.

Dix-huit des dix-sept ménages accueillis, étaient auparavant hébergés par le service d'AFD (Antenne Familles Diffus). Ce glissement de suivis interservices a permis de faciliter la mise en place des familles auprès du service MDI. Les appartements étant déjà loués par l'association Antenne, le service a fait le choix de privilégier les familles hébergées dans les appartements situés sur le quartier du Neuhof, permettant ainsi de favoriser le regroupement de l'ensemble des appartements du service MDI sur le même secteur. Aussi, l'intervention des agents de logistique-maintenance est assurément essentielle à la bonne mise en place de ces appartements, en termes d'équipements et d'entretiens au quotidien.

Le service MDI compte à ce jour la location de 36 appartements dont 3 pour les bureaux et 33 pour les lieux d'hébergements des familles.

Focus : Une volonté d'améliorer les conditions d'occupations au sein des hébergements

L'extension du service et l'acquisition de nouveaux logements ont permis d'offrir aux familles un espace de vie plus important et pour certaines des appartements en occupation individuelle. L'équipe considère les axes d'améliorations des conditions d'hébergements des personnes essentiels. Elles sont une préoccupation constante pour ces familles, qui remontent régulièrement au service leurs difficultés en lien avec le lieu d'hébergement.

.../...

.../...

Au fil du temps, une certaine usure apparaît, laissant place à des tensions entre les familles qui cohabitent ensemble depuis plusieurs années, allant pour les plus anciennes jusqu'à 3 ans. Ce qui devait d'abord être temporaire, est devenu dans leur esprit permanent.

Pour chacun, le logement est un lieu de vie où l'on passe la majeure partie de son temps, c'est un « refuge », s'y sentir bien est un facteur essentiel pour le bien-être et l'état de santé, surtout pour ce public bien souvent fragilisé par leur parcours de vie. Donner plus d'espace et d'intimité aux familles favorise l'appropriation de leur lieu de vie et les sécurise. Permettre aux familles de se sentir « chez elles » a un impact positif et dans la plupart du temps très rapidement vérifié auprès des équipes. Les personnes se concentrent plus facilement sur leurs démarches. Elles sont libérées des tensions quotidiennes qui altèrent leur investissement dans leur projet de vie.

Être dans un appartement seul permet également aux familles de se projeter dans un logement autonome. Les travailleuses sociales constatent que les familles sont bien souvent éloignées de la réalité locative en France, surtout en termes de coût. Sur la base d'un barème réglementaire, une participation financière est demandée aux personnes qui ont des ressources. Les participations financières ont un intérêt éducatif, un accompagnement budgétaire peut être envisagé selon le besoin et les questions des frais locatifs sont abordées. Nous accordons également une place importante à la notion de solidarité, valorisant les personnes qui ne se situent plus seulement dans le rôle de celui qui reçoit.

La thématique du logement occupe une grande place dans l'accompagnement social des familles. C'est dans cet intérêt que l'équipe a travaillé cette année 2019 sur l'élaboration d'un « Atelier réalité locative », qui sera mis en place pour l'année 2020. Cet atelier a pour objectif de sensibiliser les personnes aux conditions d'acquisition d'un logement, aux offres locatives disponibles sur le marché (logement d'insertion, logement social, logement privé) et de les informer sur les droits et devoirs en tant que futur locataire.

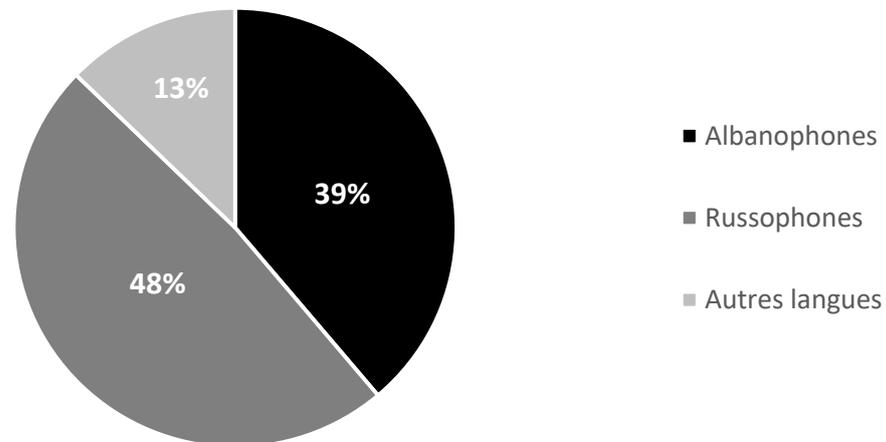
b. Des moyens humains

Compte-tenu de l'extension du service, l'effectif de l'équipe MDI s'est vu revaloriser au 1^{er} juillet 2019, se traduisant pour l'équipe sociale par l'embauche de deux nouvelles travailleuses sociales en équivalent temps pleins. Aussi, l'une des travailleuses sociales présente depuis le début de la création du service MDI, s'est vue promouvoir en tant que coordinatrice-CESF. L'équipe sociale s'agrandissant, les missions du chef de service étant de plus en plus proches de la direction, le poste de coordinateur s'est imposé naturellement.

La coordinatrice sociale occupe une place qui la situe institutionnellement à l'interface du chef de service et de l'équipe sociale. Dans la chaîne hiérarchique, elle participe à une coordination fonctionnelle et constitue une courroie de transmission de l'information ascendante et descendante. Ainsi, elle assure la mise en œuvre et la coordination des actions par la mobilisation des ressources nécessaires. Dans ce sens, elle cherche à développer les compétences du service, à accompagner et à soutenir le travail réalisé auprès des personnes suivies.

L'agente d'accueil s'est également vu évoluer au 1^{er} juillet 2019 vers des missions essentiellement administratives, notamment par la gestion des tickets de service et des aides financières. C'est pourquoi, le service d'hébergement MDI a recruté une nouvelle agente d'accueil – interprète, permettant au service de profiter de deux interprètes russophones et ainsi d'augmenter la capacité des temps de traductions auprès du public accueilli.

Langues parlées par les personnes hébergées



Ce graphique illustre notamment le besoin en traduction russophone qui représente la majorité des personnes hébergées (48%). La présence des personnes albanophones est-elle aussi conséquente (39%), les manques en traduction se font ressentir lors de certains entretiens. Cette problématique incite le service à envisager des partenariats avec des traducteurs bénévoles pour l'année 2020.

Même si les progrès en français sont constatés, le besoin en traduction reste tout de même toujours présent. Il permettrait d'aborder les sujets sensibles et complexes que certains n'osent pas divulguer lors d'entretien en présence d'un proche qui se fait traducteur. De la même manière qu'un partenariat avec des traducteurs répondrait à l'une des problématiques déjà constatée et considérée par l'équipe, qui est celle des enfants-traducteurs.

Focus : Une équipe en constante évolution et adaptation

Le service d'hébergement MDI, est un jeune service de 2 ans et-demi. Son équipe y est également jeune de par ses recrutements réguliers et récents. Son aménagement constant amène des idées nouvelles favorisant la richesse des points de vue et des prises de recul.

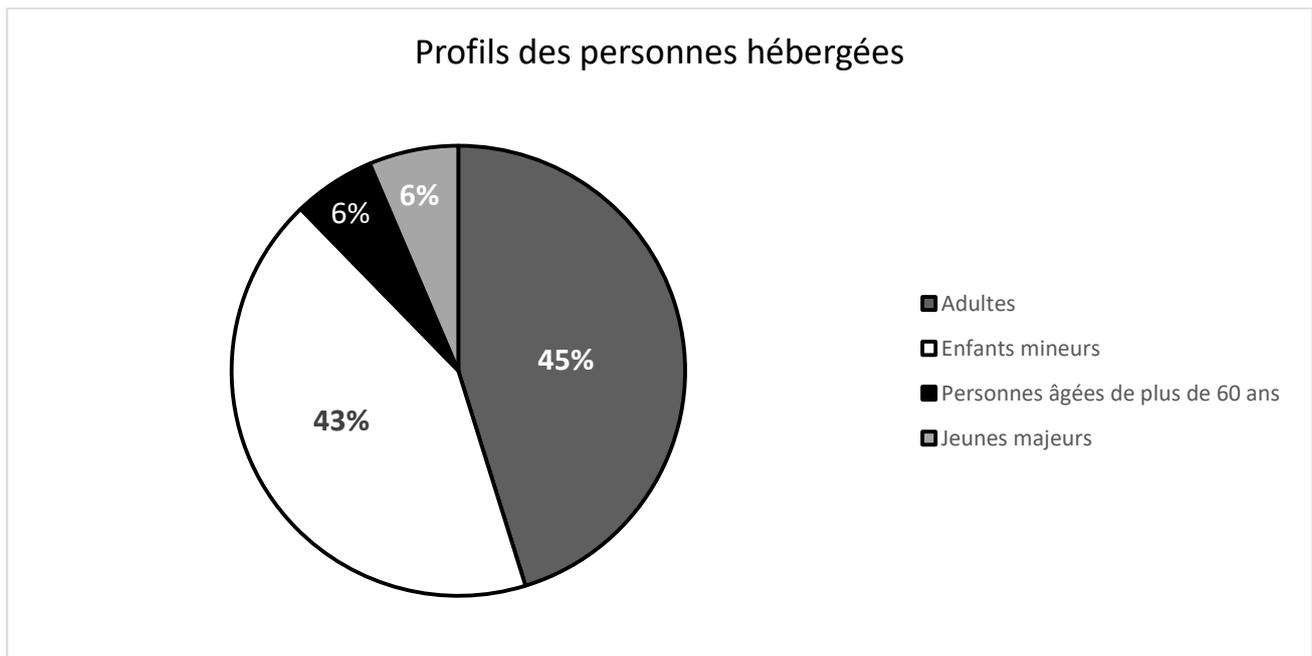
L'élaboration d'un service en perpétuel mouvement implique une démarche d'amélioration continue, révélée par la conception progressive d'outils, de partenariats, de projets et d'actions. L'équipe attache une importance toute particulière à apporter du sens dans les décisions, l'intérêt commun suscité facilite la conduite de la pratique réflexive. Ces aspects se veulent stimulants pour l'équipe qui de par sa curiosité et son envie d'apprendre, souhaite tout d'abord s'ouvrir aux autres afin de favoriser le partage de compétences et d'expériences.

Cette envie s'est entre autres illustrée par la mise en place d'un repas inter-service en juillet dernier. Ce fut l'occasion de favoriser les rencontres entre collègues d'autres services et d'échanger sur les missions et pratiques de chacun. Cela a ainsi permis de croiser les regards et d'améliorer les compréhensions des actions de chaque service.

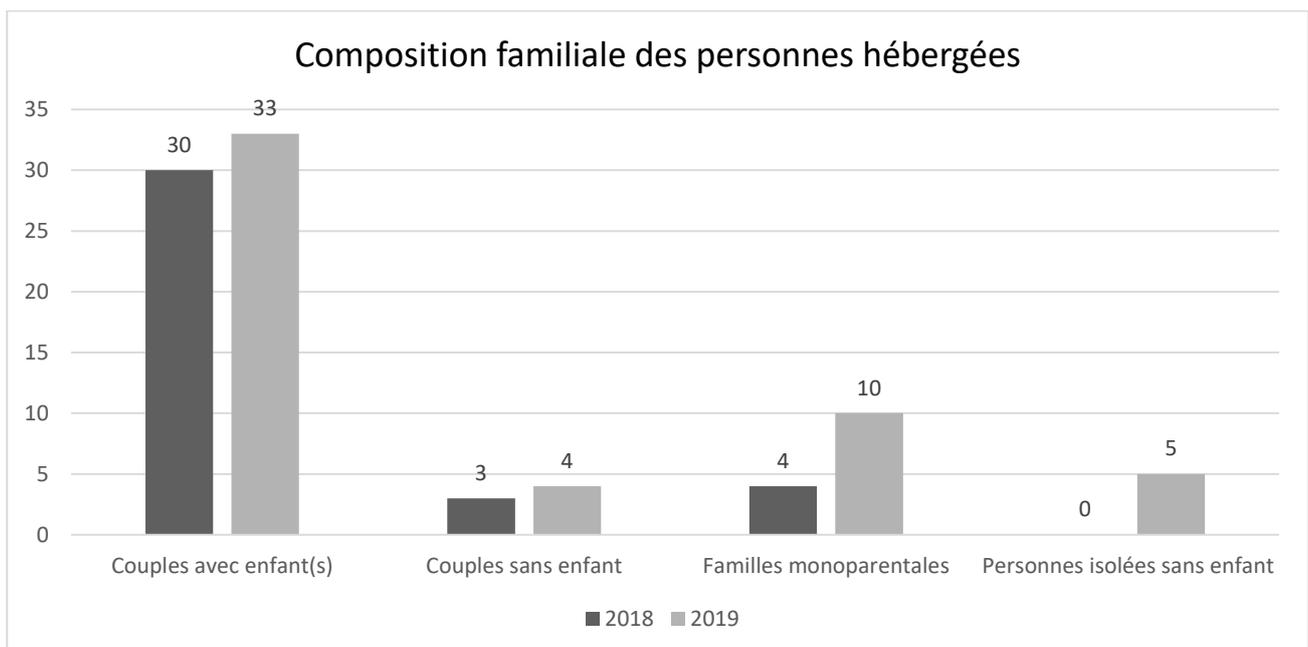
3. Caractéristiques des familles hébergées

a. Répartition des personnes

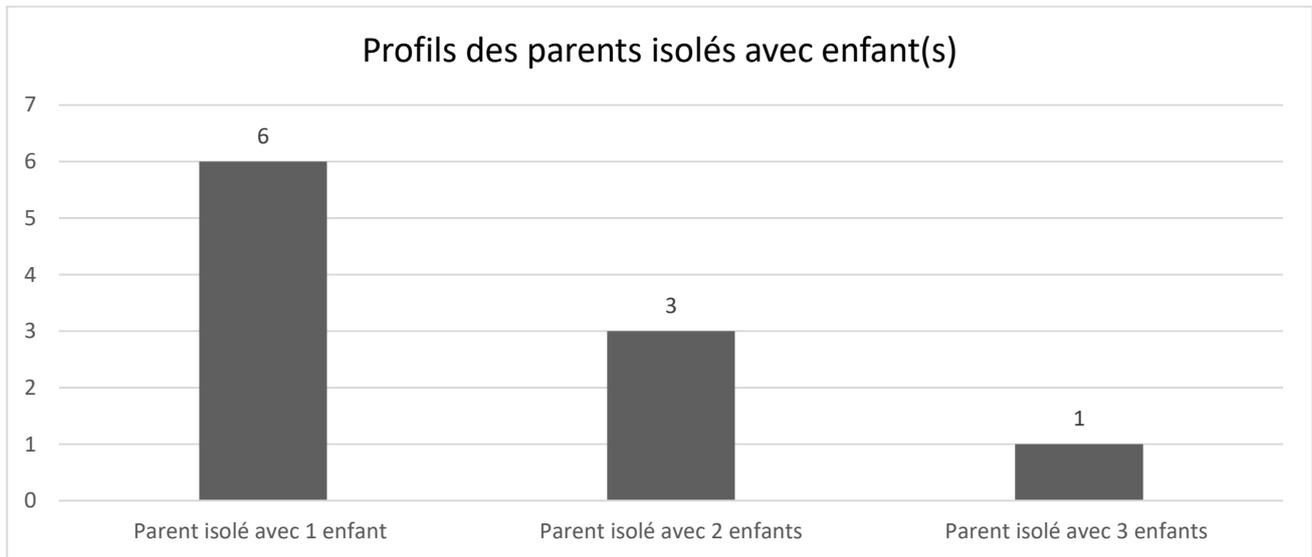
Le service d'hébergement MDI accompagne dans sa grande majorité des familles. Au 31/12/2019, 188 personnes sont hébergées, ce chiffre s'explique par les sorties positives qui ont eu lieu en fin d'année. Le service compte 85 adultes, 80 enfants mineurs, 12 jeunes majeurs et 11 personnes âgées de plus de 60 ans, représentant un total de 52 ménages.



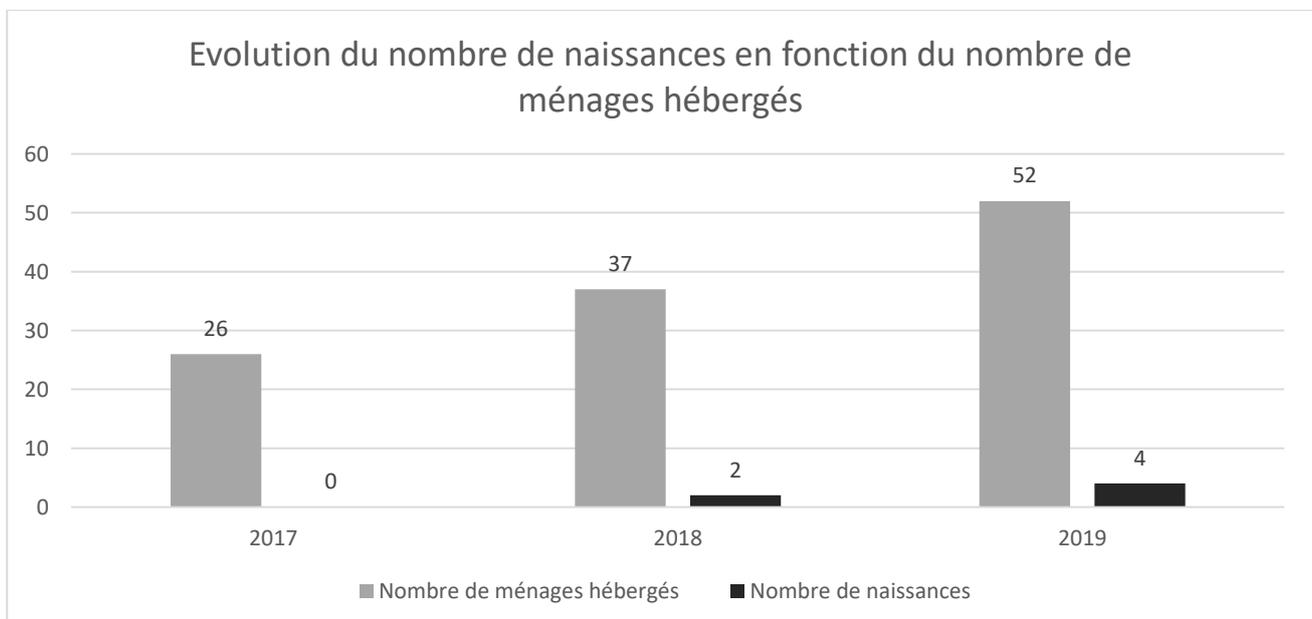
b. Composition des familles



La majorité des familles hébergées sont des couples avec enfants. Néanmoins, le nombre de familles monoparentales est en augmentation depuis 2018. La diversité des démarches à effectuer est encore plus conséquente pour ces femmes seules, qui doivent jongler entre les rendez-vous, les papiers et l'éducation de leurs enfants. Aussi, le service héberge depuis peu 5 personnes âgées isolées. Ces personnes ne correspondent pas au profil initial du public accompagné. Cependant le service considère nécessaire de proposer une solution d'hébergement stable à ce public vulnérable qui rencontre de multiples freins à son insertion. Cette diversité de profils nécessite d'adapter constamment l'accompagnement proposé aux spécificités de chaque individu.



Les familles monoparentales sont principalement composées de parents isolés avec 1 enfant (60%) et sont donc moins nombreuses. Il s'agit exclusivement de femmes seules avec enfant(s), cette observation coïncide avec les constats nationaux.

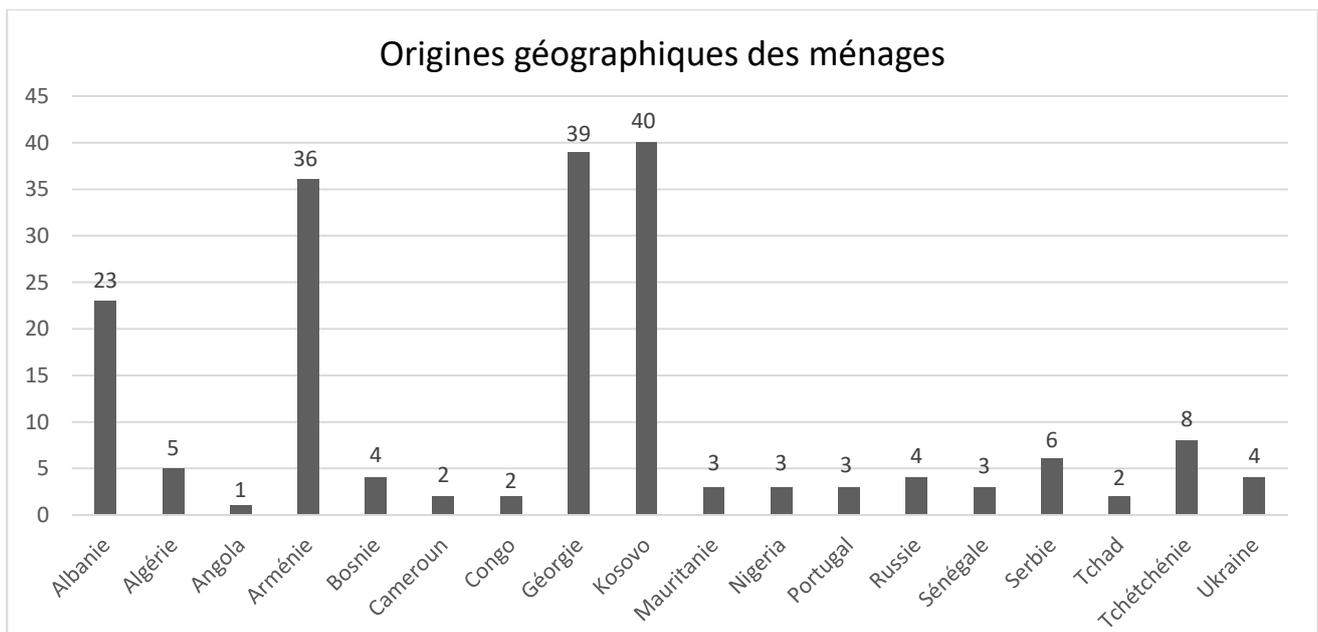


Le nombre de naissances a augmenté en 2019. Toutefois, il reste relatif au nombre de ménages accueillis chaque année depuis 2017.

Focus : les naissances

A l'égard de la pérennisation de leur situation et la stabilité de leur hébergement, certains couples peuvent avoir le désir d'agrandir leur famille malgré une situation administrative et financière dite « précaire ». Au cours de cette année 2019, quatre enfants sont nés de familles hébergées, augmentant ainsi le nombre de personnes accompagnées et par conséquent la charge de travail. Ces naissances mobilisent l'ensemble du service tant au niveau de l'accompagnement social que pour les conditions d'hébergement, mais aussi pour la prise en charge financière du service. Il s'agit aussi d'écouter et de rassurer les inquiétudes des parents. La référente sociale veille aux bonnes orientations des parents vers les dispositifs de santé adéquats et favorise la communication entre l'ensemble des acteurs. Une naissance signifie une personne de plus à héberger. Par conséquent, un travail en équipe s'effectue au sujet des répartitions des places par appartements, l'objectif est de permettre aux familles d'avoir un espace suffisant pour accueillir ce nouvel être. C'est un travail ardu où des desserremments sont imaginés et mis en place dans l'intention d'améliorer les conditions d'hébergement de l'ensemble des suivis. Pour les familles sans ressources, le besoin en équipement est également à penser pour l'acquisition de fournitures dites essentielles à l'accueil d'un nourrisson (lit pour bébé, couverture, biberon, lait maternel...). Un partenariat externe a permis de collecter divers équipements sous forme de dons (poussettes, chaises hautes, landau, vêtements, etc.). Pour les autres fournitures incompressibles, c'est le service qui se charge des achats. Après leurs utilisations, les familles rapportent au service le matériel prêté et fréquemment, donnent avec plaisir leurs propres fournitures. Ces besoins engendrent des coûts supplémentaires pour l'association, de même que le service comptabilise le nouveau-né dans le calcul d'attribution des tickets alimentaires. Aussi, l'équipe a observé que le montant des tickets de service octroyés ne couvre pas la totalité des achats de ses produits généralement coûteux. C'est pourquoi les travailleuses sociales sollicitent lors de la première année de l'enfant les réseaux d'aides caritatives, ce dans le but d'assurer l'accès aux besoins premiers. Au cours des entretiens avec les femmes enceintes, il est apparu que certaines de ces grossesses n'étaient pas souhaitées par ces dernières. De nombreuses questions se posent pour l'accès à la contraception. Afin de tenter de répondre à ces questions, le service projette pour l'année 2020 un travail partenarial avec le planning familial. Le but étant de comprendre, de sensibiliser et d'apporter des éléments de connaissances sur ces sujets aux jeunes adultes et parents.

c. Nationalités des personnes accueillies



Le service accompagne des ménages d'origines géographiques très diversifiées, 18 nationalités sont représentées. Cette richesse de culture nécessite un accompagnement social adapté et fait appel, au quotidien, aux capacités de décentration des travailleuses sociales afin de comprendre et de prendre en compte les spécificités de chaque culture. La compréhension des fonctionnements de chacun permet l'adaptabilité de l'accompagnement et de favoriser ainsi l'aboutissement des projets individuels des personnes hébergées.

4. L'accompagnement social mis en oeuvre

L'accompagnement des familles est assuré par l'équipe sociale, ses missions se conforment au projet de service, dont le principal objectif est de favoriser l'insertion sociale des ménages dans le but de les aider à accéder ou à retrouver leur autonomie personnelle et sociale. Son action est favorisée par un accompagnement social global impliquant un suivi personnalisé et adapté.

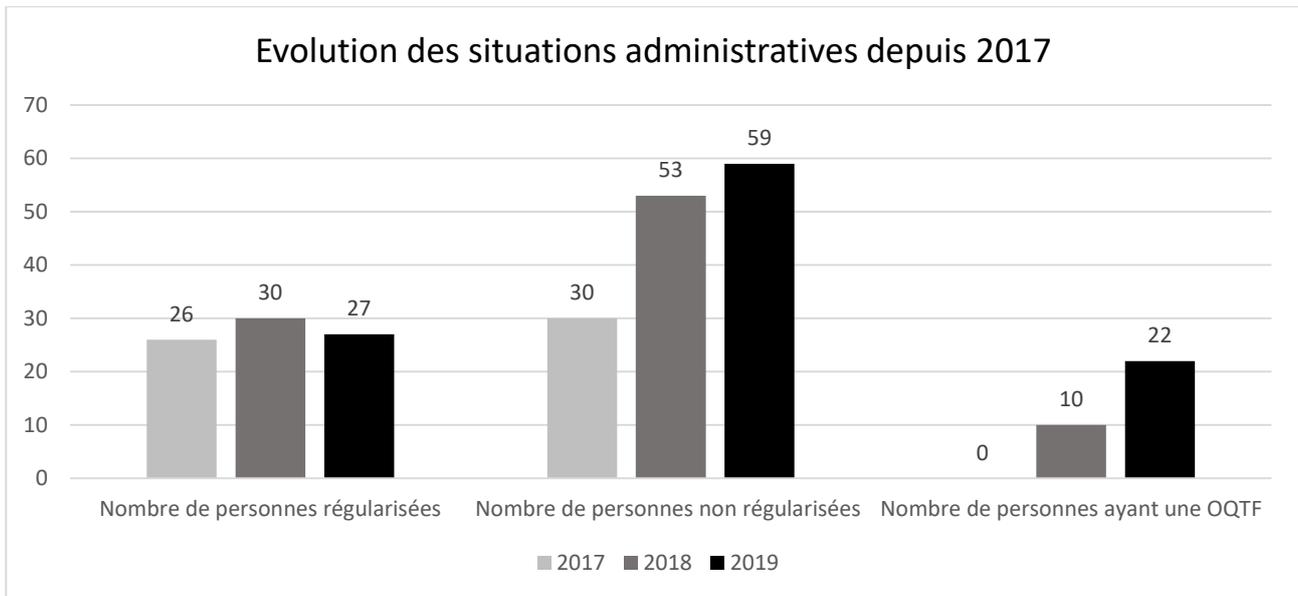
Il consiste à :

- Présenter et informer les familles sur les modalités du service d'hébergement MDI au regard de leurs droits et devoirs relatifs à la loi 2002 (contrat de séjour, règlement de fonctionnement, livret d'accueil, procédures de fonctionnement du service etc.)
- Analyser et établir un diagnostic social et adapter son accompagnement en fonction
- Mener un accompagnement social global personnalisé, amenant à agir sur un ensemble de thématiques
- Accompagner les personnes dans leurs démarches administratives et ouvertures de droits et plus particulièrement le droit au séjour
- Favoriser un travail en partenariat et en réseau
- Orienter les personnes accompagnées vers les dispositifs adéquats
- Coordonner l'ensemble des actions interprofessionnelles visant l'insertion des familles
- Accompagner les personnes à l'accès au logement autonome
- Rencontrer de façon régulière et adaptée les familles lors d'entretiens au bureau ou à domicile
- Assurer des actions individuelles et collectives en fonction des besoins implicites et explicites des familles et du service
- Evaluer les actions mises en place et les réajuster en fonction des observations et constats
- Assurer une fonction de médiation lorsque le suivi des familles le nécessite

Les domaines d'intervention sont divers, tels que :

- L'environnement familial/parentalité
- La santé
- L'emploi/scolarité/formation
- Les démarches administratives/ouvertures des droits sociaux
- Le droit au séjour
- L'hébergement/logement
- La culture/citoyenneté/activité
- L'accès à la justice/démarches juridiques
- La prévention de la maltraitance, allant jusqu'à la mise à l'abri

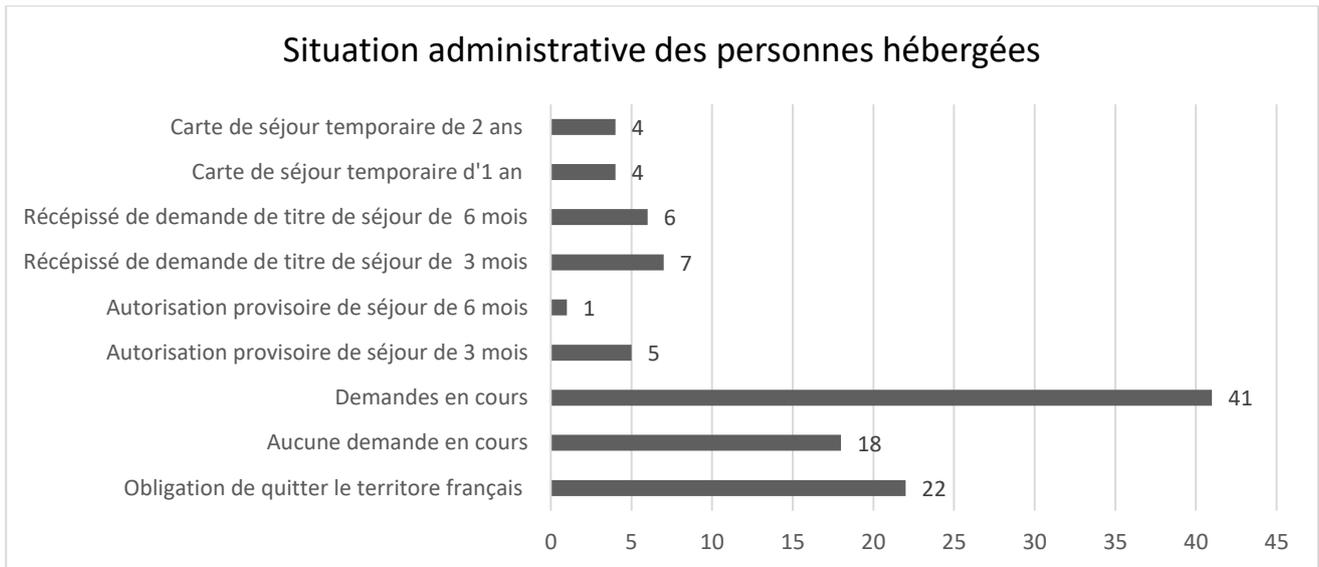
a. Régularisation des familles



Le service accueille de nouveaux ménages chaque année, il est par conséquent laborieux de faire apparaître les évolutions des situations administratives. Toutefois, l'équipe constate des améliorations de parcours pour les plus anciennes familles. Celles-ci se voient régularisées et les démarches finissent par aboutir par l'accès à un emploi stable. Cependant, la délivrance d'OQTF (obligation de quitter le territoire français) concernant les non-renouvellements des titres de séjour pour raison médicale contrebalance ces évolutions. Certaines familles ont été contraintes de reprendre à zéro leurs démarches et sont à nouveau dans l'attente d'une réponse.

Focus : les Obligations de Quitter le Territoire Français (OQTF)

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. Un délai de réponse important est à prendre en compte pour les démarches administratives auprès de la Préfecture. Durant l'année 2019, l'équipe sociale a constaté qu'il y avait comme l'an passé, une diminution de l'attribution de ces titres de séjour mais aussi de leur renouvellement, ayant comme répercussion directe une OQTF. (Circulaire Gérard Collomb 2018). Les refus des renouvellements ont pour conséquence une interruption des démarches d'insertion et d'intégration des familles en France. Les perspectives d'avenir en France et les projets sont stoppés, empêchant ainsi l'accès aux droits sociaux et à l'emploi. Il s'agit dès lors d'un retour à zéro, où il est nécessaire de recommencer l'ensemble des démarches afin d'envisager une possible sortie du dispositif MDI. Par conséquent, les familles se maintiennent dans le service d'hébergement sur de longues périodes, limitant ainsi le nombre de sorties et d'entrées. Les familles sont impactées dans leur état de santé physique et psychique, elles se sentent fragilisées et impuissantes face à leur parcours de vie. Pour autant, le retour au pays reste inenvisageable pour la plupart de ces personnes, qui disent y avoir vécu des événements traumatisants autant psychologiquement que physiquement et pour lesquels elles ont effectué une demande d'asile à leur arrivée sur le sol français. Bien que qualifiés de « pays sûrs », les personnes expriment un fort sentiment d'angoisse et de crainte à l'énonciation d'un éventuel retour au pays. Elles se disent également être assurées en France d'un accès aux soins de qualité, à contrario des soins promulgués dans leur pays d'origine, où les traitements seraient dommageables et les coûts inaccessibles.

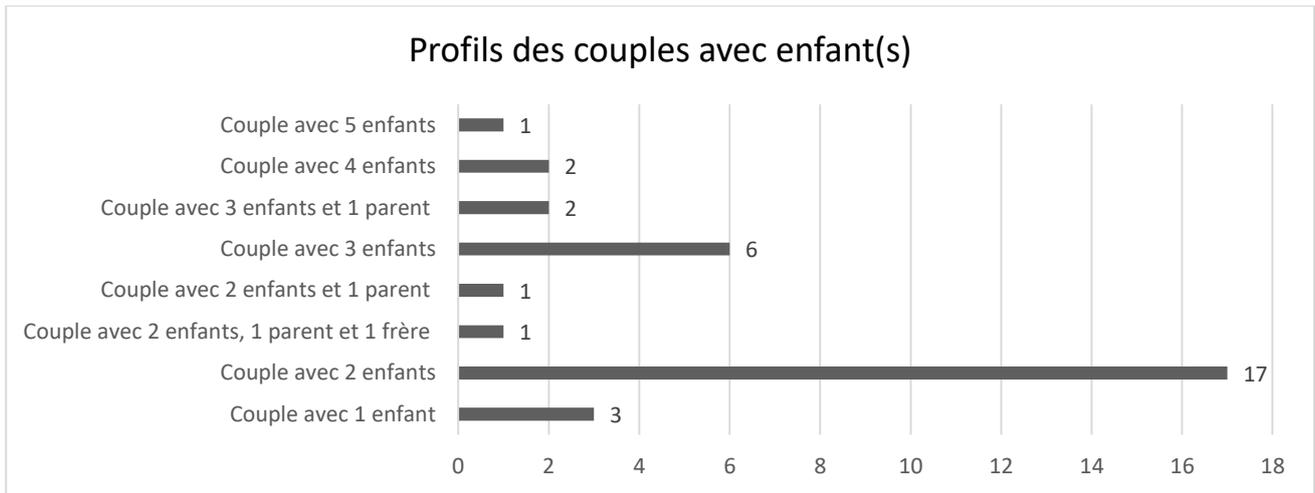


La longueur des démarches administratives, les dossiers incomplets, les rejets des demandes expliquent le nombre important de dossiers en cours. Ces familles demeurent dans une attente perpétuelle, tout en maintenant l'espoir d'une réponse positive. Cependant, plusieurs des familles hébergées sont à présent éligibles à la circulaire Valls. Elles remplissent les conditions d'accès de 5 ans de présence continue sur le territoire français et de 3 ans de scolarisation d'au moins un enfant. Ces familles sont pour la plupart des anciennes demandeuses du droit d'asile et/ou des personnes auparavant bénéficiaires d'un titre de séjour pour raison médicale, qui ont subi une OQTF suite à une demande de renouvellement du titre de séjour.

Les familles régularisées sous la circulaire Valls obtiennent dans un premier temps un titre de séjour d'un an et sont en parallèle convoquées à l'OFII, dans l'objectif de signer le CIR (Contrat d'Intégration Républicain). Néanmoins, les ménages régularisés sous cette circulaire rencontrent là encore des difficultés d'insertion, puisque leurs droits restent incomplets.

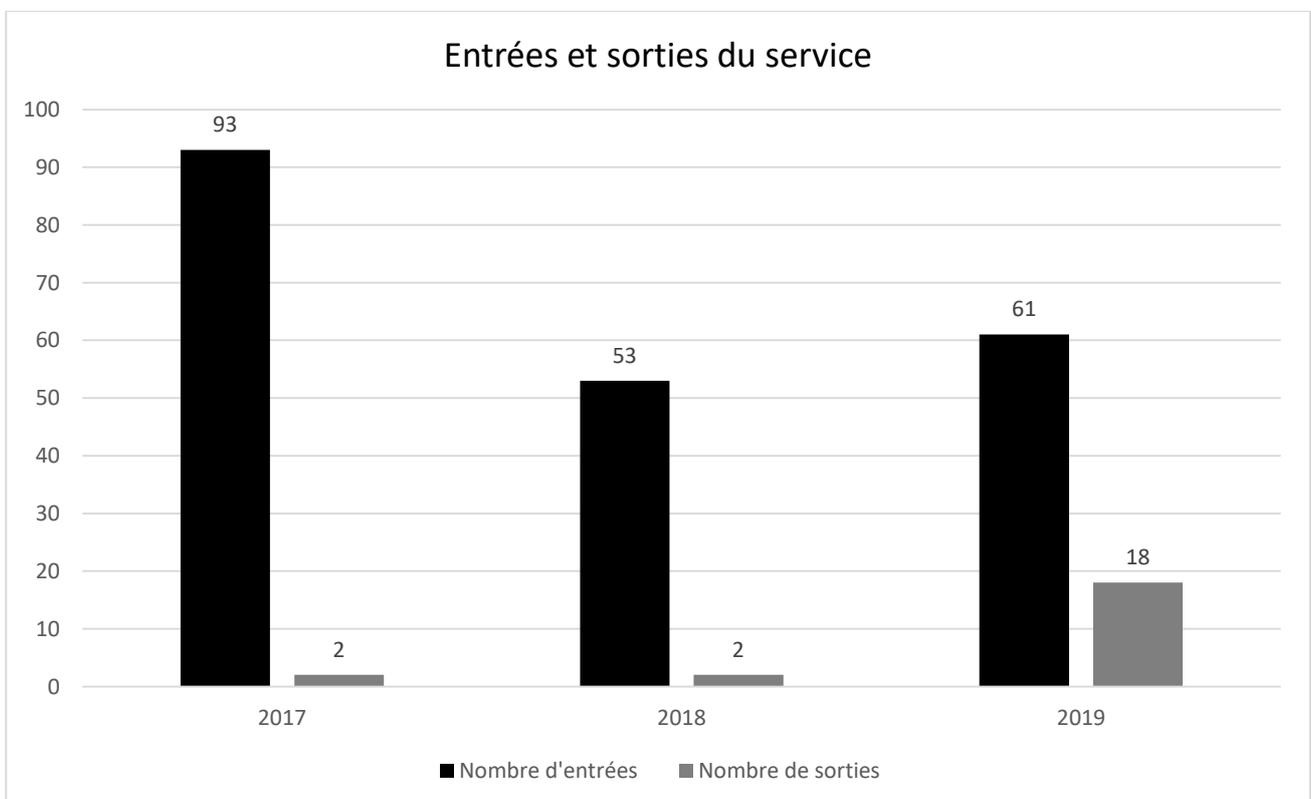
L'article de loi suscité pour cette circulaire est « l'article L.313.14 du CESEDA », il ne permet pas la reconnaissance des enfants nés à l'étranger par la CAF (Caisse d'Allocations Familiales). Les parents ne peuvent bénéficier de prestations familiales pour leurs enfants. Pour une famille de deux parents et de deux enfants (nés à l'étranger), seuls les parents régularisés sont comptabilisés dans le calcul d'attribution des droits, de même que pour le calcul du quotient familial. Les salaires peu élevés, induits par les secteurs d'activités, suscitent un besoin en complément de ressources pour répondre aux critères locatifs des bailleurs soucieux des capacités de paiements des personnes.

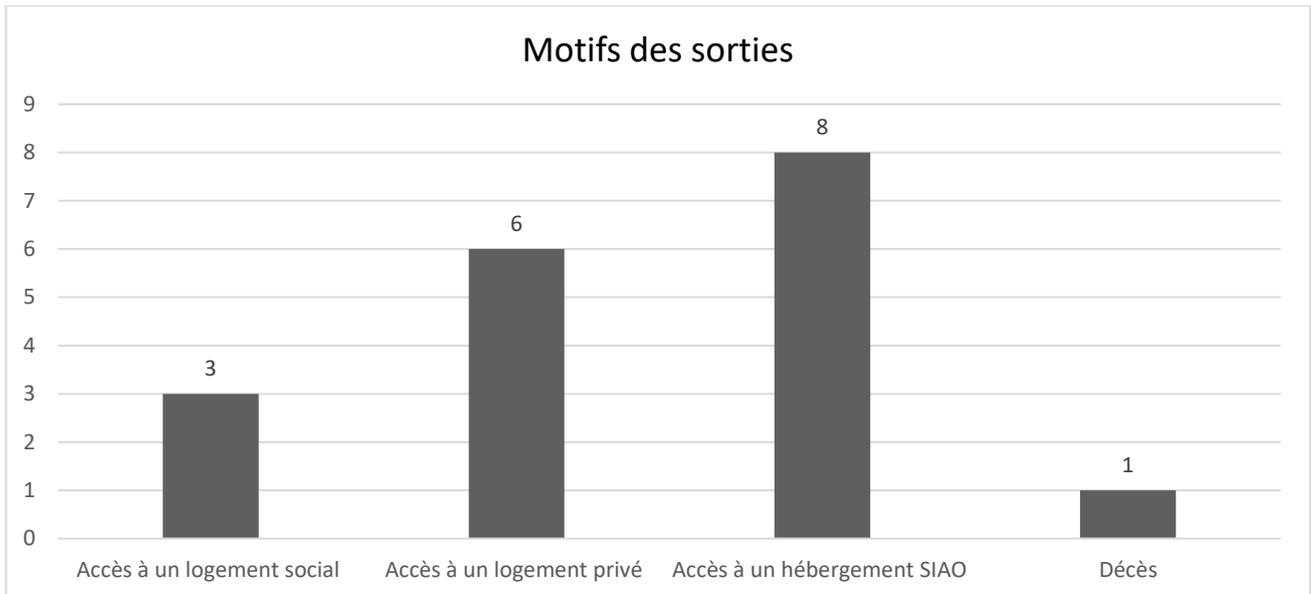
Si la situation liée au séjour est alors stable et que l'accès à l'emploi est établi, la situation financière reste fragile pour ces familles nombreuses. Or, comme le démontre le graphique ci-dessus, un tiers des familles accompagnées par le service sont dites « nombreuses » (entre 3 et 5 enfants).



Aussi, certaines familles ne se limitent pas à la sphère parents/enfants mais sont également accompagnées d'un grand-parent voire d'autres membres de la famille. Le suivi social assure un accompagnement individualisé de chaque membre d'une famille. L'équipe constate que certaines personnes d'une même famille peuvent avoir tendance à se reposer uniquement sur celle qui sait s'exprimer en français. Une forme de désinvestissement dans son parcours de vie est ainsi révélée. Les professionnels considèrent chacun comme un individu à part entière et qu'il est lui-même le plus apte à représenter sa personne. C'est pourquoi les travailleuses sociales veillent à rencontrer et à impliquer l'ensemble des membres d'une famille dans leurs démarches. En outre, travailler avec des familles amène un accompagnement multigénérationnel qui nécessite des postures et des connaissances diverses. La polyvalence et l'adaptabilité sont essentielles à l'accompagnement de ces ménages.

b. Les entrées et les sorties du dispositif d'hébergement MDI





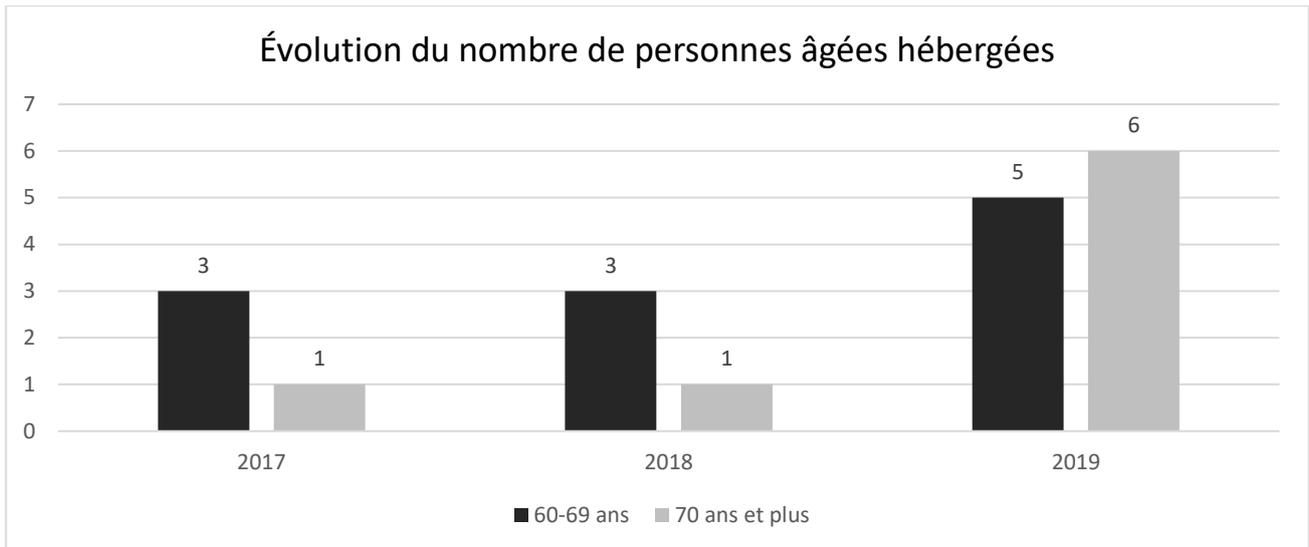
Le bilan de l'année 2019 sur les entrées et sorties du dispositif a mis en lumière les résultats satisfaisants du service MDI. Ces constats confirment les directions prises et encouragent l'équipe à poursuivre leurs efforts face aux multiples freins. Les professionnels observent une évolution notable des situations des familles présentes depuis le début de l'ouverture du service. Elles se traduisent par ces sorties positives en nette augmentation pour cette année 2019.

Ces observations ont permis de révéler l'importance des types de titres de séjours, illustrée par trois familles sorties du dispositif. L'une est bénéficiaire d'une protection subsidiaire et les deux autres ont obtenu pour l'ensemble des adultes de la même famille une carte de séjour temporaire d'un an sous la circulaire Valls. Ici, les deux familles ont été régularisées sous un article de loi permettant l'ouverture des droits CAF pour la totalité des membres de la famille.

Dès lors qu'elles ont eu accès à titre de séjour stable, elles ont été orientées respectivement vers un dispositif adéquat ; logement social, intermédiation locative et logement privé. La stabilité induite par l'obtention d'une carte de séjour temporaire d'au moins un an, facilite l'accès à l'emploi et permet l'assemblage d'un ensemble de critères nécessaires à l'accès au logement autonome. Si les démarches sont complexes et longues, celles-ci aboutissant, impulsent une dynamique positive pour ce public qui de par son vécu et ses expériences, sait s'investir et se saisir des opportunités créées.

c. La prise en charge d'un nouveau public : l'accueil de personnes âgées isolées

Il résulte de l'extension 2019, l'accueil d'un nouveau type de public, celui des « personnes âgées isolées ». Si le service accompagne tous les types d'âges, il n'a pas pour vocation à accompagner les personnes isolées. En effet, le public principalement accueilli au sein du service est celui des familles. Cette année, le service a fait le choix d'accompagner des personnes isolées qui au vu de leur âge sont plus sensibles aux conditions d'hébergements et éprouvent des difficultés annexes pour s'intégrer.



Ce graphique met en valeur l'évolution de l'accueil des personnes âgées entre 2017 et 2019. Depuis le 1^{er} juillet 2019, le service accueille 5 personnes âgées isolées dont 4 femmes et 1 homme. Si certaines ont de la famille à proximité, d'autres n'ont pas de famille sur le territoire français ou aux alentours et/ou n'ont plus aucun contact familial. Aussi, la majorité de ces personnes sont veuves.

Ces personnes sont hébergées dans un même logement. Ce regroupement permet de favoriser l'entraide et de rompre en partie l'isolement. Les moyens budgétaires du service en matière de logement limitent également les possibilités en termes d'occupation d'espace. L'arrivée de ces personnes a fait émerger de nouveaux besoins et de nouvelles problématiques qui auparavant étaient moins apparentes. Ce nouveau public nécessite une prise en charge particulière et adaptée.

Les problématiques rencontrées et les axes d'accompagnement

Les problématiques liées à l'âge de ce public engendrant des pertes d'autonomies progressives, il leur est de plus en plus laborieux d'assurer seuls certains actes de la vie courante. Les travailleuses sociales doivent mettre en place un accompagnement ajusté aux besoins et difficultés de ces personnes vieillissantes.

Au niveau de la santé : la majorité des personnes âgées accueillies au sein du service rencontre des problématiques de santé plus ou moins importantes selon les situations. Certaines de ces personnes présentent des maladies chroniques et incurables telles que le diabète, l'épilepsie, des problèmes respiratoires, des problèmes rénaux ou encore des problèmes cardiaques.

Une des personnes âgées accueillie a également des troubles cognitifs. Son isolement accentue son besoin d'accompagnement, ainsi sa référente sociale est amenée à le rencontrer quasiment quotidiennement. Un besoin en termes de tutelle est nécessaire mais actuellement inaccessible au vu de la régularité de son séjour. Ces problèmes de santé demandent un suivi important et régulier réalisé par des spécialistes du domaine paramédical. La mise en place de soins à domicile a été nécessaire pour l'une des personnes suivies. Il arrive également que ces personnes doivent régulièrement être hospitalisées, impliquant des échanges fréquents avec les professionnels de santé (infirmière, médecin traitant, services sociaux hospitaliers...).

Au niveau du logement : les personnes âgées sont présentes dans l'hébergement pour une durée indéterminée, leur lieu d'hébergement se doit d'être adapté à leurs difficultés de santé. Les conditions d'accueil sont impérativement pensées et anticipées afin de prévenir les risques.

C'est dans ce sens que le service a choisi un hébergement situé au rez-de-chaussée d'un immeuble et qu'une demande d'aménagement du logement auprès du bailleur social a également été entreprise. L'objectif est de rendre l'hébergement le plus sécurisant et adapté possible, par l'installation d'équipements spécifiques tels que siège de douche, rehausseur de toilettes, poignées etc...

Au niveau de la situation administrative : le service comptabilise parmi ce public une seule personne bénéficiaire d'un titre de séjour. Les autres ont été déboutées de leur(s) demande(s) ou sont en attente d'une réponse de la Préfecture. La régularisation de ces personnes est difficile à obtenir. La venue en France tardive de ces personnes venant de pays considérés comme « des pays d'origine sûrs » par le conseil d'administration de l'OFPPA, ne joue pas en leur faveur.

Au niveau des droits financiers : les personnes âgées non régularisées et en attente d'une réponse de la Préfecture ne perçoivent aucune ressource. Lorsqu'elles sont régularisées, elles doivent là encore attendre de remplir les conditions d'accès pour prétendre à une aide financière. En outre, ces conditions les évincent d'avance d'un potentiel droit tel que l'ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées) puisque l'une des conditions est de bénéficier d'un titre de séjour depuis au moins 10 ans avec une autorisation de travailler. De même, en raison de leur âge, elles n'ouvrent pas de droits, via la MDPH (Maison Départemental des Personnes Handicapées), à des prestations ou allocations comme l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), la PCH (Prestation de Compensation du Handicap) ou encore des droits à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) délivrée par le Conseil Départemental.

Focus : Un avenir en dehors du dispositif MDI pour les personnes vieillissantes ?

Au fur et à mesure de l'avancée de l'accompagnement de ce public, se pose la question de l'avenir de ces personnes en dehors du dispositif MDI. L'une des difficultés révélées est celle de leur insertion au sein de la société. Parmi les principaux freins repérés, il y a celui de l'apprentissage de la langue française. Malgré la bonne volonté de certaines personnes, son apprentissage reste complexe, la difficulté étant davantage accentuée face aux contraintes de l'âge. Aussi, au vu de leur âge et de leur état de santé, une insertion via l'emploi est à proscrire. Ces personnes âgées isolées dépendront des aides sociales qui pourtant comme précédemment décrit, leurs sont difficilement accessibles. En somme, ces différentes problématiques engendreront une autre difficulté majeure : celle de l'accès à un logement en dehors du service MDI. La perte en autonomie qu'elle soit physique ou financière éloigne de fait ces personnes à l'accès à un logement dit autonome dans le parc social ou privé. Les orientations via le Si-Siao vers des hébergements sont également limitées au vu des critères d'attribution. En outre, ce public nécessite un accompagnement adéquat et une orientation vers des dispositifs adaptés au public des personnes âgées, de type EHPAD ou résidence-autonomie (pour les personnes qui sont relativement autonomes) ou encore en USLD (Unité de Soins Longue Durée). Cependant, là aussi les différents critères, notamment de ressource et de régularisation, limitent considérablement ces personnes dans leur insertion. Face à ces différentes problématiques, peut-on envisager un avenir stable et rassurant pour cette population vieillissante ?

d. L'accès aux soins des personnes hébergées

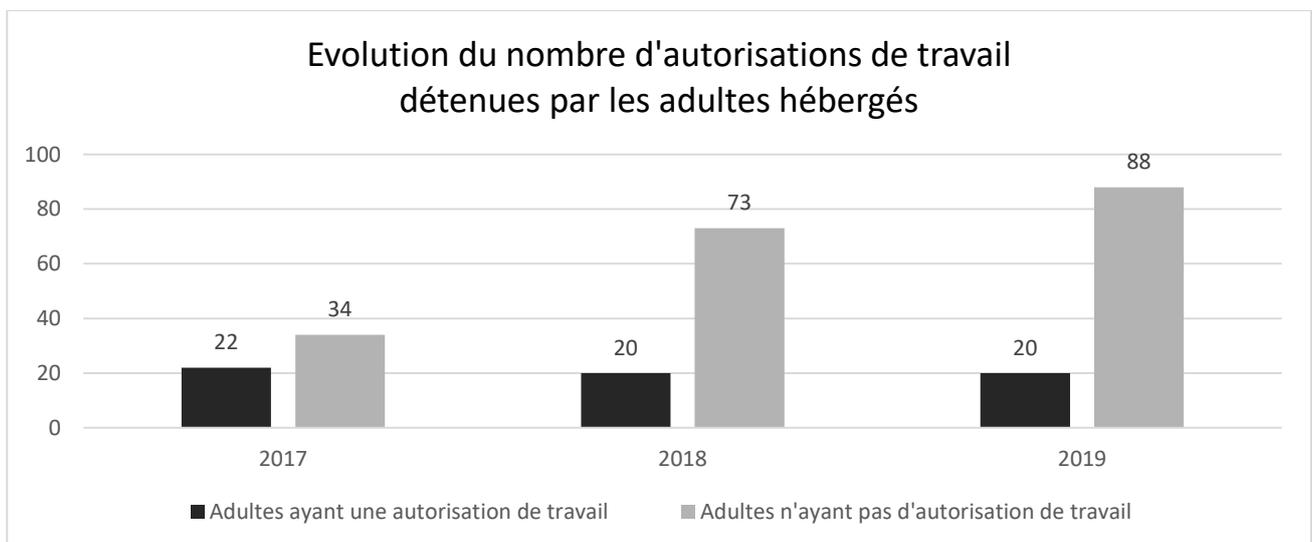
Les familles hébergées viennent pour la plupart de la rue ou des services hivernaux d'urgence. Une fois stabilisées par l'accompagnement pérenne qu'offre le service, celles-ci peuvent se focaliser sur d'autres thématiques que celles de l'urgence due aux besoins primaires. L'esprit n'étant plus maintenu en constante alerte, il peut se consacrer à d'autres problématiques davantage enfouies. C'est alors que les traumatismes ressurgissent et que la mise en place d'un travail thérapeutique prend tout son sens. Pour ce faire, l'équipe sociale attache une importance particulière à l'élaboration d'un climat de confiance où les relations entre référente/personne évoluent comme des lieux sécurisés favorisant la parole.

Les accompagnements des personnes vers le cheminement d'une certaine prise de conscience de ses propres difficultés et besoins, facilitent les orientations des référents sociaux vers les professionnels adéquats (centre médico-psychologique, psychiatre, psychologue...). Un grand nombre de personnes se dit en souffrance psychologique et nécessite un temps d'écoute important de la part de sa référente sociale. L'intervention de la psychologue lors des groupes d'analyse des pratiques semble primordiale pour l'équipe qui se saisit de ces temps mensuels pour aborder ces situations délicates.

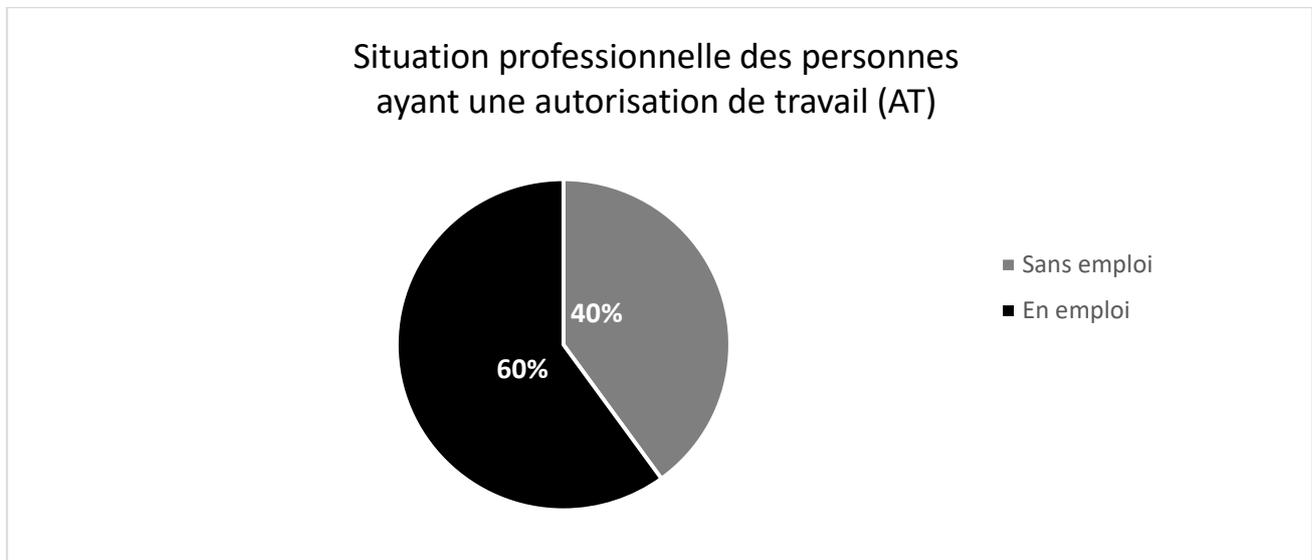
Focus : Les troubles psychiques

Un certain nombre de personnes accompagnées souffrent de troubles psychiques, on entend par là un état de mal être qui n'est pas forcément lié à une pathologie. Ils peuvent être de différents types (névrotique, psychotique...) et se manifester sous des formes diverses, plus ou moins graves (dépression, addiction, anxiété, délire de persécution...). Ces difficultés psychiques éloignent les personnes de leurs objectifs qui ne semblent plus être prioritaires face aux souffrances éprouvées. L'intégration de ces personnes est freinée et retentit sur les démarches de son entourage. Le manque de diagnostic médical entraîne pour la plupart du temps une absence de soins adaptés, les proches se disent à court de solutions face aux multiples difficultés exprimées. La position de proche est toute particulière, son manque de recul peut altérer son discernement, un enfant sera par exemple inconsciemment tenu par son devoir de loyauté vis-à-vis de son parent. Suivre des personnes en souffrance psychique nécessite un accompagnement et des moyens adaptés. L'hébergement en cohabitation pour ces personnes est source de conflit. Les troubles psychiques appuyés par le manque de compréhension et de liens avec la famille cohabitante, génèrent des tensions importantes, où l'équipe sociale se doit de jongler entre médiations, moyens et déménagements. Convaincues de leurs propres réalités, les personnes psychotiques sollicitent difficilement l'accès aux soins. La travailleuse sociale en fine tacticienne aborde le sujet du soin sous forme de sensibilisation. Cependant, la difficulté majeure avec ce public sera de l'y amener puisque ce dernier n'a pas conscience de sa situation. Souvent, l'équipe et la famille est contrainte d'attendre qu'un évènement se passe pour qu'une démarche d'hospitalisation puisse se faire. La particularité du public MDI est là encore une difficulté supplémentaire, ses droits au séjour et ses difficultés liées au langage, freinent l'offre de soins en santé mentale particulièrement saturée pour ce public, d'autant plus lorsque son suivi nécessite la présence d'un traducteur. Lorsqu'ils sont présents, les troubles psychiques prennent une place importante dans l'accompagnement, ils sont difficiles à appréhender de par leur complexité et leur diversité. C'est dans une perspective d'amélioration des moyens d'actions que l'équipe réalise des formations sur ces thématiques.

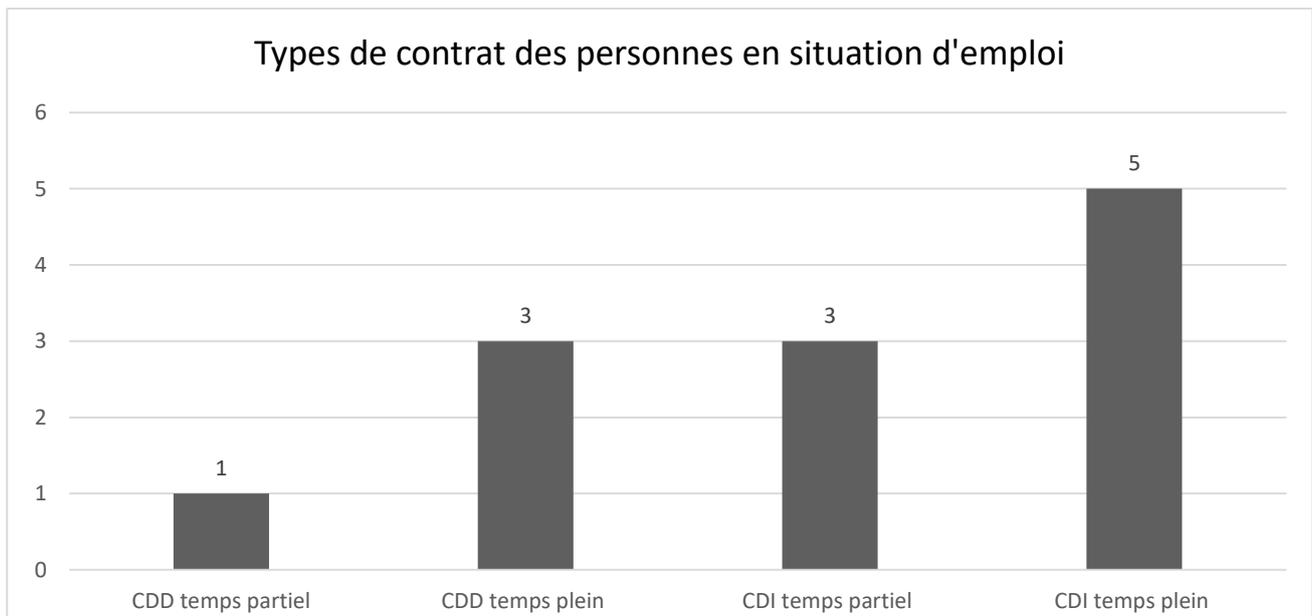
e. Les démarches d'insertion via l'emploi



Le nombre de titre de séjour avec autorisation de travail apparaît stable. Les personnes bénéficiaires d'une régularisation type APS (autorisation provisoire de séjour) peuvent cependant ne pas obtenir d'autorisation de travailler. Les détenteurs d'APS sont considérés par la Préfecture comme des personnes amenées à ne pas se maintenir en France, un emploi semble donc difficile même si les projets de la personne sont tout autres.

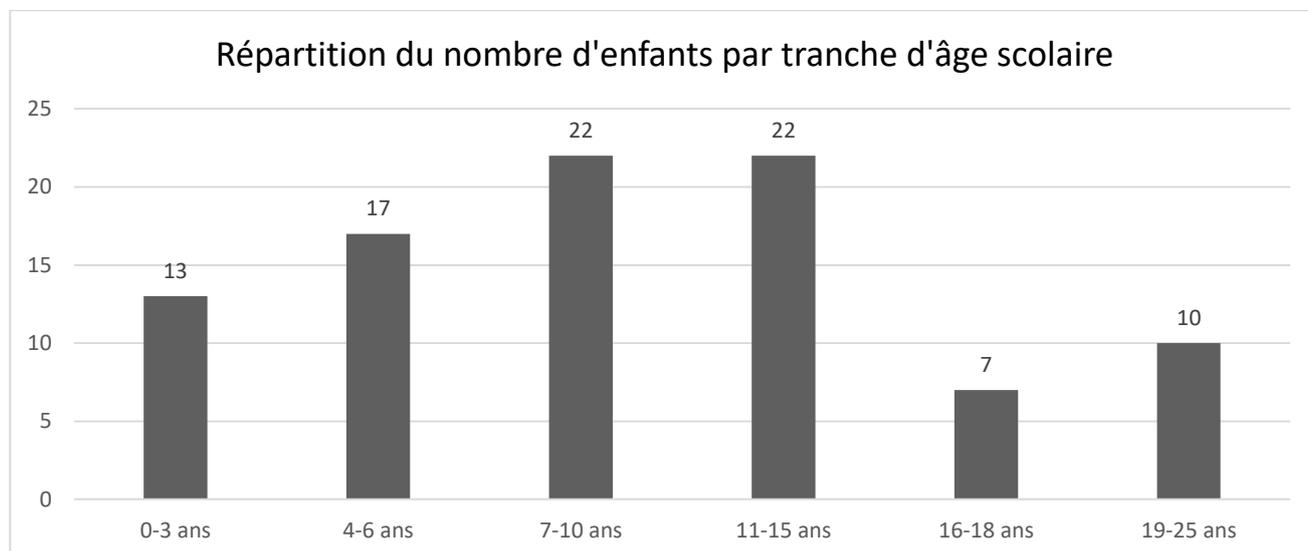


Sur 20 personnes, 12 occupent un emploi, ce constat se veut encourageant d'autant plus pour ce public limité par la barrière de la langue. Ils confortent également le partenariat interne mis en place avec le service insertion emploi de l'association. L'accès à l'emploi de certaines personnes reste cependant très limité. Les freins sont multiples, tels que : la santé, les raisons familiales ou encore l'absence totale d'expérience dans le milieu professionnel. Certaines personnes n'ont effectivement jamais été scolarisées et/ou n'ont jamais travaillé dans leur pays d'origine, ce sont des obstacles considérables pour ces personnes en manque de confiance en elles.



La majorité des contrats de travail sont des Contrats à Durée Indéterminée de 35h/semaine. Au vu de la qualité des types d'embauches, le service se veut très satisfait de ces résultats plus que positifs. Le contrat en CDI et à temps plein favorisera naturellement l'accès à un logement autonome.

f. La scolarité



61 enfants sont concernés par l'obligation scolaire (4-15 ans) et tous ont été scolarisés durant l'année 2019. La scolarité étant une des priorités du service, il a choisi de prendre en charge le paiement des assurances scolaires des enfants. Les travailleuses sociales font en parallèle des démarches pour financer les affaires scolaires ainsi que le restaurant scolaire. L'équipe sociale estime primordiale d'assurer aux enfants une égalité des conditions de scolarisation. D'autant plus que ces enfants éprouvent en général davantage de difficultés d'apprentissage, puisqu'ils doivent dans un premier temps apprendre le français et ainsi rattraper le retard cumulé.

Focus : Mise en place de cours de soutien scolaire pour les enfants

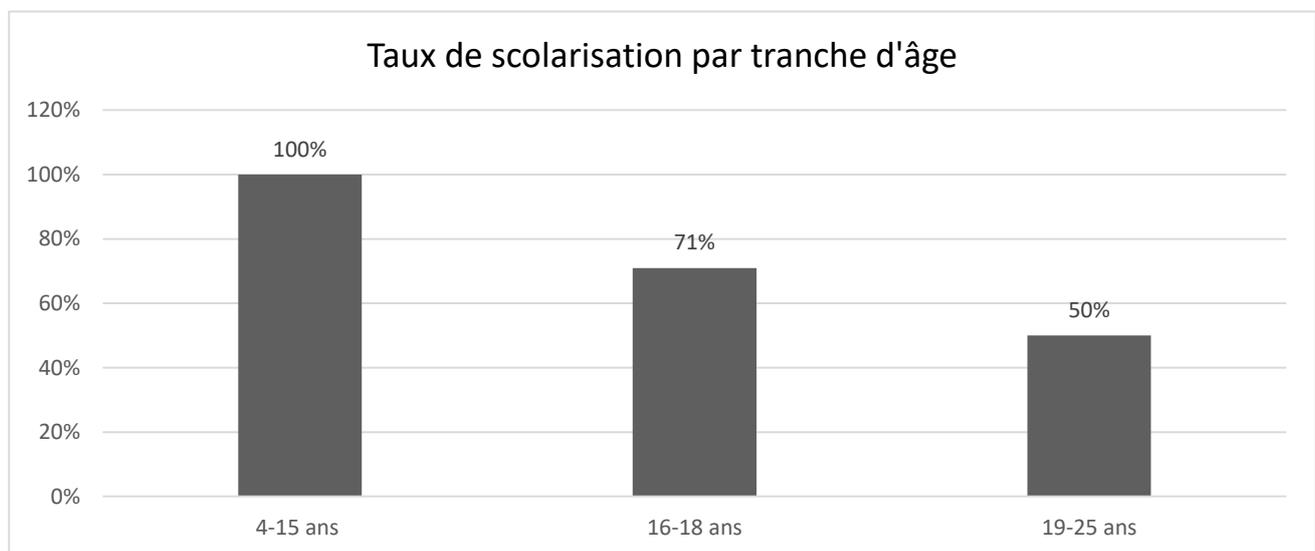
L'équipe a constaté une demande importante d'accompagnement personnalisé pour les enfants en situation de difficulté scolaire. Il est primordial d'agir dès le début de la scolarité de l'enfant, afin d'appréhender les accumulations d'échecs pouvant conduire au découragement et au décrochage scolaire. Le problème n'est pas que l'enfant n'ait pas les capacités ni l'enthousiasme nécessaires pour réussir son année, mais que les exigences de l'école sont contraires au rythme de l'enfant. L'école applique un rythme standard qui n'est pas toujours approprié pour ces enfants d'origines étrangères qui cumulent les obstacles tel que la langue et les déscolarisation répétées (déménagements fréquents pour ce public). Les parents se trouvent souvent limités dans leurs soutiens car il est difficile pour eux d'apporter des corrections et même de comprendre les exercices demandés dans une langue qui n'est pas la leur. Face à ces constats, le service MDI a organisé des cours de soutien scolaire grâce à l'intervention d'une des bénévoles qui opérait jusqu'alors auprès des adultes. Il ne s'agit pas d'aide au devoir (d'autres structures se chargent de cette mission), mais d'un travail global sur l'acquisition des bases du français (compréhension orale et écrite, expression écrite). Les méthodes et outils d'apprentissage amenés par une pédagogie différenciée, sont adaptés à chaque enfant et à ses besoins. Deux groupes se sont créés les mercredis matin, un pour les enfants en classe de CM1-CM2 et un autre pour ceux de CP-CE1.

.../...

.../...

L'enseignante bénévole en charge a rapporté les observations suivantes à l'équipe : « *L'expérience est très satisfaisante, encourageante et stimulante en tant que pédagogue. Des progrès que l'on pourrait dire très significatifs dans certains cas ont été constatés. Les séances permettent surtout de débloquent certains blocages simples qui empêchaient la progression et surtout affectaient l'estime de soi de l'enfant. Ce sont des enfants très sensibles à la situation d'échec et donc très susceptibles sur ce point. Le travail consiste aussi à leur montrer leurs potentialités, qu'ils peuvent réussir avec les bons outils, et leur donner ces outils. Il s'agit aussi d'élargir leur vocabulaire et de les aider à améliorer leur syntaxe. On peut constater un réel plaisir des enfants pendant les séances, une application à apprendre et même de l'enthousiasme. Ce sont des enfants qui, s'ils sont effectivement suivis en aide individualisée, pourront réussir leur scolarité* ».

Ces constats sont partagés par l'équipe et confortent l'utilité de cette action.



Les travailleuses sociales constatent qu'il est plus difficile d'intégrer une école lorsque l'on a dépassé l'âge de 16 ans, l'école n'étant plus obligatoire. Ces constats coïncident avec les taux de scolarisation indiqués dans le graphique ci-dessus.

Toutefois, certains de ces jeunes souhaiteraient s'inscrire dans un parcours scolaire. Ils s'en trouvent néanmoins limités, puisque leurs niveaux scolaires sont estimés trop faibles. Les listes d'attentes accentuent l'éloignement de ces adolescents d'une potentielle scolarité, puisque l'écart se creuse et diminue ainsi les chances d'une intégration. Pourtant, l'école est une instance de socialisation indispensable pour les jeunes, qui leur permet de développer des liens avec d'autres élèves, notamment lorsqu'ils viennent d'arriver et qu'ils ne connaissent personne en France. Lorsque les jeunes vont à l'école, ils s'habituent à avoir un comportement adapté aux situations et aux personnes qui les entourent, ils se familiarisent avec le système éducatif français mais également avec la culture française. Ne pas y avoir accès va alors généralement entraîner une perte d'estime de soi, renforcée par les situations d'échecs au vu des refus d'orientations scolaires.

Conscient que le manque de qualification impacte les perspectives professionnelles et d'avenir de ces jeunes personnes, l'équipe sociale veille aux orientations vers les missions locales mais aussi à trouver des solutions pour un apprentissage plus intensif de la langue française. Les travailleuses sociales orientent ces jeunes vers des dispositifs internes à l'association.

Néanmoins l'équipe se trouve limitée face aux offres de cours octroyées pour ces personnes non-régularisées. C'est pourquoi, le service continue et intensifie son action de mise à disposition de cours de français dispensés par des bénévoles.

Composée d'une équipe fixe de 5 personnes bénévoles depuis 2017 et 3 stagiaires de Master pour cette année. Il est proposé des cours mixtes relevant à la fois du FLE (Français Langue Etrangère) et du FLI (Français Langue d'Intégration) pour adultes. Une heure de cours par semaine est octroyée. Toutefois, les intervenants constatent le manque d'assiduité d'une majorité des apprenants qui impacte l'avancée des cours pour ceux qui sont motivés et réguliers. Des cours d'alphabétisation en individuel sont également dispensés à l'une des personnes accompagnées. Les progrès sont lents, mais lui ont permis d'intégrer des cours de FLE standard. Face à ces constats, les bénévoles présents depuis 2017 investis dans leurs missions, amènent de nouvelles pistes de réflexions pour l'année 2020. L'offre se voudra certainement différente afin de répondre au plus près des besoins des apprenants.

g. Face à la dématérialisation des démarches informatiques, un besoin d'autonomie : les ateliers informatiques

Suite aux sollicitations régulières des personnes accompagnées pour des démarches informatiques simples et répétitives, l'équipe sociale s'est penchée sur l'idée de la mise en place d'ateliers informatiques. Face à la dématérialisation des démarches de plus en plus importante, il est nécessaire que le public ait accès aux démarches dématérialisées. L'accompagnement vers l'utilisation de l'outil informatique dans l'accès aux « e-démarches » paraît indispensable pour favoriser l'autonomie des personnes.

Un partenariat avec la médiathèque Django Reinhardt au sein du quartier a rapidement vu le jour permettant ainsi de profiter de la salle informatique.

Ces ateliers ont été délivrés sur une période de quatre mois. Sur la base de quatre groupes, chaque personne a pu s'inscrire aux ateliers en fonction de ses besoins. Les thématiques traitées lors de ces ateliers étaient les suivantes :

- La création d'une boîte mail ;
- L'inscription et la gestion du site de la cantine des enfants ;
- La prise de rendez-vous à la préfecture ;
- L'accès aux comptes personnels (CAF, CPAM, Pôle Emploi).

La mise en place de ces ateliers a permis aux personnes de gagner en autonomie dans l'accès de leurs démarches via l'outil informatique. Les référentes sociales se sont également vu allégées de ces tâches répétitives. Une partie du travail social est de responsabiliser les personnes quant à leurs démarches au travers de la valorisation et d'un accompagnement qui se veut éducatif.

La longueur du parcours associatif peut parfois impliquer une forme de désinvestissement de la personne qui pense que son référent se chargera de sa demande. Or, tout l'enjeu d'un accompagnement social est de rendre la personne actrice de ses démarches et de favoriser ainsi son autonomie. C'est pourquoi depuis la mise en place de ces ateliers informatiques, les référentes sociales n'hésitent pas à orienter les personnes vers la médiathèque afin que ces dernières puissent avoir accès à un ordinateur. N'ayant pas toujours un ordinateur à disposition, les personnes exploitent plus facilement leur téléphone portable. C'est pourquoi les professionnels ont su s'adapter dès les premiers constats en proposant lors des ateliers l'utilisation des deux outils.

Le choix de ce lieu a donné lieu à la découverte des différents dispositifs mis à disposition par la médiathèque. Les personnes participantes à l'atelier se sont créées des cartes d'adhésion leur permettant d'y retourner toute l'année et de mettre ainsi à profit les acquis appris lors des ateliers informatiques.

D'autres ateliers seront à envisager pour les personnes qui n'ont pas eu accès à ceux de l'année 2019, l'équipe pense également élargir les thématiques à d'autres besoins remontés.

5. Culture, partage et citoyenneté

a. Groupe de parole sur la thématique de la journée de la femme le 8 mars

Suite à une demande formulée par un groupe de femmes hébergées, un groupe de parole a vu le jour lors de la journée de la femme. Elles exprimaient le souhait d'organiser un moment festif autour du thème de la femme, sous forme de repas convivial, sans pour autant avoir conscience de l'historique de cette journée et des raisons de sa création (la lutte des droits des femmes). C'est la raison pour laquelle le service a profité de cette journée pour approfondir la question des droits, des combats et de la place actuelle des femmes dans la société. Un moment de partage et d'échange autour de la journée des droits des femmes s'est mis en place au sein d'un espace réservé dans un autre service, durant un créneau de 2 heures le vendredi 8 mars 2019. L'ensemble des femmes accompagnées par le service ont été conviées à y participer, elles étaient en effet le public cible de l'action. Le jour même, six femmes étaient présentes. L'équipe s'est saisie de cet événement collectif pour aborder la thématique de l'émancipation, là où encore certaines représentations culturelles cantonnent les femmes aux rôles et devoirs de ménagère, d'épouse et de mère. Le jour de l'action a confirmé l'idée que ces femmes perçoivent davantage cette journée comme un moment de fête où les femmes reçoivent des cadeaux, plutôt qu'un moment de lutte pour les droits des femmes. L'équipe a présenté l'historique de cette journée ainsi que certaines des femmes qui ont contribué aux avancées de la condition féminine et qui ont marqué leur temps telles que Simone Veil ou Marie Curie par exemple. Autour de cet échange, les hébergées ont cité d'autres femmes d'influences, qui pour elles étaient principalement des chanteuses ou des stars de télé-réalité. Celles-ci se différencient avec les idées françaises davantage liées au combat idéologique, législatif et artistique sur la place des Femmes.

Ce jour-là, des parlementaires ainsi que l'équipe de direction de l'association se sont rendus dans ce centre d'hébergement, sans pour autant avoir connaissance de cette action. Des échanges se sont alors improvisés entre les parlementaires et les participantes de l'action, notamment une députée LREM, qui a indiqué être la seule femme députée d'Alsace et a manifesté son soutien aux femmes présentes lors de cette journée. Cette action a permis d'aborder le sujet des luttes pour les droits des femmes et dans un premier temps de les sensibiliser sur leurs droits d'émancipation.

b. Goûter du partage

Le service a organisé cet été 2019 un goûter du partage. La visée de cette action était double, elle a permis la rencontre entre les anciennes et nouvelles familles et l'observation des relations parents/enfants. L'équipe a choisi comme lieu de rencontre le lac du Baggersee. Ce fut un moment de partage et de convivialité autour duquel des jeux et des animations diverses se sont organisés. Les enfants comme les adultes se sont mélangés et ont participé aux activités. Ces activités ont également permis de resserrer les liens existants entre personnes hébergées et professionnelles et d'approfondir les thématiques de la parentalité. Les ménages ont apporté des collations, des jouets d'extérieurs et se sont même improvisés animateurs de jeux. Elles se sont saisies de cette journée et grâce à leur enthousiasme, elles en ont fait un réel moment de partage.



c. Migrant 'scène 2019

Pour la seconde année consécutive la CIMADE a réitéré son invitation au projet Migrant'scène. C'est avec plaisir que le service a répondu présent. En effet, la participation des familles au premier spectacle ayant été bénéfique en bien des points (expressions orales, inscription dans un projet à moyen terme, prise de confiance etc...), l'équipe souhaitait donner l'opportunité aux nouvelles familles de se saisir de ce projet culturel.

Les 3 participantes de l'année dernière n'ont pas voulu prendre part au spectacle 2019 pour des raisons personnelles, mais également pour laisser la place à de nouvelles personnes. Cette année l'équipe Migrant-scène a eu la satisfaction d'accueillir 5 nouveaux participants dont 2 hommes.

Le thème du festival Migrant'scène 2019 fut « Résister » car cette année la CIMADE fêtait ses 80 ans. C'est donc naturellement que Paul SCHIRCK (intermittent du spectacle, scénariste et réalisateur de la pièce) a nommé le spectacle « *Je, tu, il, elle, ça résiste* ».

La particularité de cette année fut d'avoir une illustratrice en plus d'un intermittent du spectacle. Les répétitions hebdomadaires ont été scindées en deux, pour permettre les répétitions théâtrales dans un premier temps et effectuer des travaux d'art-plastique tels que le dessin et la peinture dans un second temps. L'équipe Migrant'scène s'est représentée à deux reprises, une fois à Schiltigheim et une autre fois à Colmar. Cela a permis aux participants de sortir un peu de leurs zones de confort en rencontrant un public complètement inconnu. A cette occasion l'ensemble des participants ont pu partager un repas en compagnie des bénévoles de la CIMADE de Colmar.

A travers le thème du spectacle, ces personnes, issues de l'immigration, 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 a permis de faire évoluer les regards des uns et des autres, souvent embués de clichés inconscients mais vivaces.

Cette démarche avait 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, induits par les différents rôles des intervenants, permettant ainsi de « briser la glace ». Ces ateliers ont permis à ces femmes et ces hommes, non seulement de s'inscrire dans un projet à moyen terme, mais également de sortir de la réalité de leurs situations durant quelques heures. Grâce à ces activités artistiques et linguistiques, elles ont amélioré leur niveau de langue sans s'en rendre compte. Ils y ont également trouvé un bénéfice personnel, en passant par-delà leur peur et leur timidité ; ils se sont sentis valorisés et ont exprimé une grande fierté, partagée par leurs proches.

Ces évènements ne sont pas anodins pour ces familles qui accumulent les échecs. Apparaître dans un tel contexte favorise l'estime de soi de l'ensemble des membres de la famille.



d. Fête de fin d'année

Une fête de fin d'année a été organisée à la mi-décembre 2019 de 14h00 à 16h00. Comme les années précédentes, le jour dit fut festif et convivial. La plupart des familles a répondu présente à quelques exceptions près. Sur un arrière-fond de musique arménienne, géorgienne... ce fut l'occasion pour les personnes de faire plus ample connaissance autour de spécialités culinaires, préparées par les uns et les autres sur la base du volontariat. L'évènement a également permis à l'équipe de rencontrer, dans un contexte chaleureux, loin des problématiques quotidiennes, les familles hébergées au sein du service MDI ; ce qui a permis de renforcer les liens existants. Une séance photo a été organisée au pied du sapin de Noël entre les familles et les professionnels. Ces photos seront remises ultérieurement à chaque famille.

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. Le service considère important que ces enfants aient tous comme les autres des cadeaux favorisant l'émancipation par le jeu et les éloignant pour un temps des écrans individuels.



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

<u>Membres de l'équipe de janvier à avril 2019 :</u>	<u>Membres de l'équipe de novembre à décembre 2019 :</u>
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	Francis HESTIN – Chef de Service Cécile FEVRE-BILLEREY– coordinatrice sociale Grégory MEDELICE - accueillant veilleur Hakob YEZIKIAN - accueillant veilleur Emre KARER- accueillant Joëlle PONSING - accueillante Tamaz AIDOEV – veilleur de nuit Armand ARENZ – veilleur de nuit Karen GALSTYAN – veilleur de nuit Laurent STEPIN- veilleur de nuit Haroutium YEZIKIAN – agent de maintenance

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 isolées sans enfants (sauf exception validée par la DDCS) ouvert 7 jours sur 7.

Son activité s'inscrit dans le champ d'action sociale « urgence et précarité » dans le cadre du plan hivernal. Il s'inscrit dans la veille sociale du Bas-Rhin, dans la classification « hébergement d'urgence » en collectif. Le financement de son activité est assuré par les autorités de tutelles régies par le Ministère de la Cohésion sociale (DDCS 67).

ALI est situé 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, réparties de la manière suivante :

- Deux places d'urgence d'hébergement très temporaire (de 1 à 2 nuits maximum) sont à la disposition spécifique des maraudes,
- 60 places sont exclusivement réservées aux orientations réalisées par les services du SIAO (115) ; il n'y a pas d'orientation sur présentation spontanée, en direct.

B. Prestations

Toutes les personnes accueillies et hébergées ont formulé une demande d'hébergement auprès de la veille sociale par le biais du numéro 115, avec l'aide d'un partenaire social ou seules. La réponse à cette sollicitation n'est pas toujours immédiate, il faut parfois plusieurs appels pour que la place soit attribuée : cela est lié au flux des sollicitations générales, au roulement des périodes d'hébergement et de carence, à la situation individuelle de la personne qui doit impérativement être sans autre solution d'hébergement (rue) ou en rupture avec une solution d'hébergement autre.

Une fois la place vacante proposée à la personne en demande, elle reçoit pour consigne de se présenter à l'accueil d'ALI avant 18H00 lors du premier jour de son orientation, sachant qu'un séjour moyen est de 7 nuits consécutives au maximum par séquence d'hébergement.

La présentation de la structure ainsi que son règlement sont présentés par les 2 accueillants et une place dans une chambre collective est attribuée. Le minimum matériel nécessaire lui est mis à disposition (draps, couvertures, savons, serviettes jetables...).

Un grand hall permet aux personnes de se restaurer sur place. Depuis la fin de l'année 2019, une collation est proposée à partir de 19h. Celle-ci est préparée par le restaurant d'insertion « Les 7 pains », de la fédération Caritas Alsace. La salle collective est un espace de convivialité. Les personnes orientées sont hébergées pour une période définie (de 1 à 7 nuits maximum), elles doivent être présentes dans la structure à 21H00 au plus tard sous peine de perdre le bénéfice de leur hébergement et elles doivent quitter la structure à 8H00 le lendemain.

Les couples sont accueillis séparément sauf exception d'une chambre deux places à destination d'une orientation de couple en maraude ou de deux personnes proches.

Des blocs sanitaires partagés mais séparés hommes/femmes, proposant toilettes, douches et lavabos, sont mis à disposition des hébergés. 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. Les personnes mineures sont interdites, excepté les mineurs étrangers isolés non pris en charge et non reconnus dans leur minorité par le Conseil Départemental. Les animaux sont autorisés sous réserve de règles d'hygiène et de sécurité.

Les personnes peuvent laisser en journée leurs bagages dans les chambres mais il n'y a pas de bagagerie proprement dite. Il n'y a pas de prestation de buanderie.

Expertise et coordination sociale :

L'équipe d'ALI effectue un travail d'évaluation des besoins et observe l'adhésion des hébergés dans le cadre de la vie en collectivité. Le coordinateur propose des entretiens ciblés sur le recensement des 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, pendant la durée du séjour. Les accueillants font le lien entre les hébergés et le coordinateur social.

Acteur de la veille sociale, le coordinateur est chargé de repérer les situations préoccupantes individuelles et observe les dynamiques collectives. Il est participant actif de l'observatoire de la situation de précarité et du sans-abrisme sur le secteur et des rencontres sont très régulièrement effectuées avec le service d'insertion du SIAO pour proposer un glissement vers des structures pérennes aux personnes.

Bien sûr, toutes ces démarches sont faites avec le total consentement des personnes accueillies sur une base de confiance et de transparence, dans le respect de leurs parcours individuels et avec les référents identifiés gravitant autour des situations.

C. Personnels

Ressources humaines :

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,
- d'un agent technique,
- 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, d'assurer l'accueil chaleureux et rassurant des personnes orientées par le 115, de relayer les éventuelles demandes individuelles et/ou collectives. En effet, 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'accueil. Le fait que les accueillants soient 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 hébergés.

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. Au sein des équipes, plusieurs professionnels maîtrisent des langues étrangères (russe, arménien, turc, arabe, allemand, anglais) ce qui est parfois facilitateur.

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 » évoquée 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. Les veilleurs sont aussi chargés de la sécurité des lieux et des personnes.

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 à 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 et qualitatifs du début de l'année (janvier à avril 2019)

Nombres des personnes orientées :

	Nombre total d'orientations	Nombre total de personnes différentes accueillies
Total	508	452

Nombres de nuitées :

	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	TOTAL GLOBAL
Total	1891	1708	1875	1371	6845

Typologie des personnes accueillies

	Couples		Hommes seuls		Femmes seules	
Total	9 couples (soit 18 personnes)	3%	303	68%	131	29%

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	
244	54%	54	12%	32	7%	122	27%

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 sur les demandeurs d'asiles. Le taux d'occupation des places est de 99 % entre le 01/01/19 et le 30/04/19.

Les personnes accueillies

A partir des éléments chiffrés obtenus par les services du 115, nous pouvons présenter que les demandeurs d'asiles (primo arrivant, débouté, régularisé, etc.) représentent la grande majorité des orientations (estimation autour de 75% à 80%). Nous constatons une forte représentation de personnes d'origine Arméniennes, Albanaises et d'Afrique de l'Ouest (Sénégal, Cameroun, Libéria et Burkina Faso surtout). En revanche, les personnes d'origine Tchétchènes et Georgiennes 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 2019 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 54% et les plus de 40 ans représentent 46% de la population accueillie.

De plus, 14% 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 2019, les besoins en soins médicaux se sont accentués par suite d'évolutions 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 soient 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 : 5 hospitalisations au NHC de Strasbourg et 7 hospitalisations à Hautepierre, les personnes ont été véhiculées par un SAV des sapeurs-pompiers. Nous avons également eu une personne qui est décédée suite à une problématique de santé.

a. 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 voire le logement via le dispositif dénommé « Urgence Posée ».

Éléments quantitatifs de l'activité :

Entre le 01/01/19 et le 01/04/19, 110 entretiens ont été réalisés avec 82 personnes différentes sur les 115 personnes de droits communs qui ont été hébergées. Lorsqu'une personne présente un potentiel d'insertion, nous proposons sa candidature auprès des services du SIAO.

Éléments qualitatifs de l'activité :

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

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).

b. 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 au référant social titulaire. Ce regard croisé a pour objectif d'enrichir le formulaire de demande unique d'hébergement, d'accélérer la possibilité d'insertion via l'hébergement classique et d'optimiser le temps de présence en hébergement d'urgence. Son but ultime est de mettre à profit l'hébergement durant la période hivernale afin de travailler les solutions de sortie vers de l'hébergement pérenne à la fin de l'hiver.

Éléments quantitatifs de l'activité UP

Du 01/01/19 au 30/04/19 :

- 5 personnes en UP SANITAIRE
- 11 personnes en UP INSERTION (7 hommes et 4 femmes)
- 5 personnes ont de moins de 25 ans
- 27 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 (réfèrent en place, droits sociaux, Fiche SIAO, demande HLM, pôle emploi/mission locale).
- l'évaluation du potentiel d'insertion et l'analyse des freins à l'insertion (domaine professionnel, formation, santé physique/psychologique/psychiatrique)
- la présentation et l'explication des différents types d'hébergement et logement à caractère sociaux sur le territoire du Bas-Rhin et la co-construction d'une préconisation d'hébergement

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

Les éléments qualitatifs de l'activité UP

Dès janvier 2019, ce sont 7 personnes qui ont pu 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 fort en mesure d'y affecter les moyens nécessaires.

c. Le début de l'année 2019 c'est aussi ...

Le début de l'année 2019, 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, 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 des personnes accueillies et à leurs évolutions
- La poursuite de la réflexion autour du développement de la qualité de l'offre de service

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 des chambres différenciées 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 2019. 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 réalisés 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
- temps musicaux ou concerts offerts par Monsieur K, habitant du quartier
- organisation de jeux de société

Des moyens qui s'adaptent

- **Les Ressources Humaines**

La nouvelle période hivernale nous a amenés à renouveler plus de la moitié de l'équipe d'ALI. Nous avons profité de cette situation pour former les personnels, 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'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.

3. Eléments quantitatifs et qualitatifs de la fin de l'année (novembre à décembre 2019)

ALI a ré-ouvert ses portes le 1^{er} novembre 2019 dans le cadre de la campagne hivernale 2019/2020. Le service ALI a accueilli 442 personnes différentes sur les mois de novembre et décembre 2019. En deux mois de fonctionnement nous avons accueilli quasiment le même nombre de personnes que durant la période janvier à avril 2019 !

	Nombre total de personnes différentes accueillies année N-1 sur la même période	Nombre total de personnes différentes accueillies Novembre-décembre 2019
Total	363	442

Nous constatons une augmentation du nombre de personnes accueillies sur la période évaluée, en lien avec l'augmentation du nombre de personnes sollicitant un hébergement de manière générale sur le secteur Strasbourgeois. Cet effectif important est lié à plusieurs facteurs :

- Les rotations de 7 nuits d'hébergement continu
- La réactivité du service en cas de désistement pour donner la chance à des personnes en demande d'hébergement auprès du 115 et en attente, par la redistribution des places vacantes via le service du 115 (veille sociale)
- Le taux d'occupation des places oscille entre 95 et 99% (hors places maraudes)

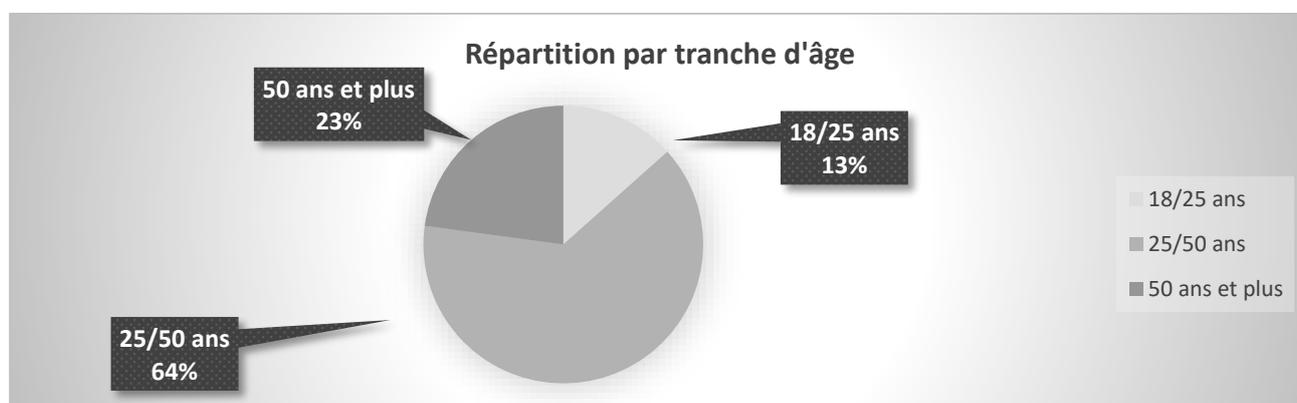
Typologie des personnes accueillies

Répartition par genre:

	Couples ou groupes familles (adultes)	Hommes		Femmes	
Total	7 groupes (soient 20 personnes)	306	69%	136	24%

306 hommes ont été accueillis pour 136 femmes, contre 66 % d'hommes pour l'exercice précédent, ce qui montre que le nombre de femmes accueillis a proportionnellement légèrement diminué. La forte représentation masculine est liée aux conditions d'hébergement et à la situation géographique du lieu. En effet, nous observons que les femmes ont plus de réticences à accéder à une place d'hébergement dans un lieu mixte qui a pour offre de service une place dans une chambre de plusieurs lits, classé dans un secteur géographique jugé moins sûr que d'autres structures en période hivernale où la nuit tombe précocement. Cependant, nous relevons une satisfaction générale de la prestation des femmes accueillies pendant la période.

La répartition par tranche d'âge :



Les personnes en situation de précarité ont souvent un vieillissement précoce en raison de leurs parcours et conditions de vie. Ainsi, l'interprétation des âges est peu efficace d'un profil à un autre. La jeune génération est globalement composée de demandeurs d'asiles issus des pays de l'est et d'Afrique. Quelques jeunes sortant de prise en charge de la protection de l'enfance sont aussi représentés sur la tranche 18-25 ans. Les personnes en rupture familiale et de droits communs sont davantage sur la tranche d'âge des 25-50 ans.

Statuts des personnes hébergées

442 Personnes pour 53 Nationalités différentes identifiées :

Pays d'origine	nombre de personnes	Pays d'origine	nombre de personnes	Pays d'origine	nombre de personnes
France	80 pers	Roumanie	3 pers	Tchéchénie	1 pers
Géorgie	24 pers	Cote d'Ivoire	3 pers	Togo	1 pers
Arménie	17 pers	Sénégal	3 pers	chine	1 pers
Algérie	16 pers	Bulgarie	3 pers	Cuba	1 pers
Guinée	14 pers	Ethiopie	2 pers	Burkina	1 pers
Afghanistan	13 pers	Bosnie	2 pers	Brésil	1 pers
Russie	13 pers	Portugal	2 pers	Benin	1 pers
Serbie	10 pers	Gabon	2 pers	Ukraine	1 pers
Cameroun	10 pers	Irak	2 pers	Autre Afrique	13 pers
Somalie	9 pers	Mali	2 pers	Origine inconnue	105 pers
Albanie	9 pers	Tunisie	2 pers		
Maroc	8 pers	Turquie	2 pers		
Congo	9 pers	Espagne	1 pers		
Kosovo	7 pers	Kazakhstan	1 pers		
Nigeria	7 pers	Erythrée	1 pers		
Tchad	6 pers	Lybie	1 pers		
Azerbaïdjan	6 pers	Macédoine	1 pers		
Pologne	6 pers	Mauritanie	1 pers		
Angola	5 pers	Pakistan	1 pers		
Allemagne	5 pers	Rwanda	1 pers		
Italie	3 pers	Syrie	1 pers		
Soudan	3 pers	Salvador	1 pers		

Environ une personne sur quatre ne souhaite pas déclarer son origine. Nous respectons la liberté individuelle et nous cheminons dans le travail de réassurance et de mise en confiance des personnes accueillies. Bien souvent, il s'agit de sans-abris en situation irrégulière sur le sol français ou des personnes réfugiées politiques.

Nous constatons, sur le début du plan hivernal 2019/2020, une forte représentation des demandeurs d'asiles, hommes et femmes, principalement d'origine africaine, de l'Afrique Noire. En effet, cette population jeune sollicite de manière régulière le 115 pour une demande d'hébergement. Il s'agit d'une population à prédisposition d'insertion à géométrie variable. En fuite des conflits politiques des pays d'origine avec plus ou moins de symptômes post-traumatiques pour ces populations migrantes, l'insertion en France est encore un combat qui est loin d'être gagné.

En second, des personnes ayant acquis la nationalité française ou nées en France. Les raisons de l'absence de solution d'hébergement sont :

- Les difficultés financières (ressources variables, difficultés de gestion, surendettement, expulsion locative)
- La rupture familiale
- L'absence de jouissance des droits en raison de difficultés administratives
- Les problématiques psychiatriques
- Un parcours stigmatisant et lourd (perte de repère suite à sortie de foyer de la protection de l'enfance ou d'incarcération avec longue peine).

Les pays de l'Est et du Maghreb restent très représentés. Ici, les difficultés d'insertion dans les pays d'origine en raison de problématiques de santé, de politique et d'emploi sont souvent évoquées pour expliquer le parcours migratoire.

Nous amenons aussi les personnes hébergées à cheminer sur leurs projets, en France, à Strasbourg, en tenant compte de la situation dans sa réalité, aussi difficile qu'elle soit, des freins et des leviers vers un choix éclairé. Nous avons accompagné des personnes volontaires vers un retour dans leur pays en raison des difficultés massives d'insertion sur Strasbourg.

Les personnes accueillies

Nous notons pour la période une forte représentation des personnes en demande d'asile.

En ce qui concerne les personnes de droits communs, nous remarquons une précarisation des personnes en situation d'emploi, des étudiants et des personnes en rupture familiale.

Les sans-abris présentant une problématique de nature psychiatrique sont très représentés et nous avons amorcé un travail avec les services de soins du secteur de la psychiatrie et des services médicaux (Médecins du Monde) afin d'accompagner les personnes vers le parcours de soin.

Les problématiques rencontrées au quotidien

Violence : nous avons été contraints d'exclure plusieurs personnes définitivement 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 : des personnes présentant des troubles addictifs importants ont fait l'objet de rappels à l'ordre et le lien a été fait avec des services adaptés.

Santé : une personne a dû être hospitalisée dans les services de psychiatrie sous contrainte.

Précarité extrême : l'absence de ressources reste un frein important à l'insertion et mène régulièrement à des comportements dits déviants (vols, trafics, prostitution...)

a. 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, salarié, étudiant, en formation ou proche d'une insertion afin de faire un point sur leur situation et de favoriser lorsque cela est possible leur parcours d'insertion vers l'hébergement classique voire le logement via le dispositif dénommé « Urgence Posée ».

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'orientations 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 le rencontrer.

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).

Plus d'un tiers de la population accueillie a bénéficié d'entretiens réguliers menant à une avancée dans les démarches d'insertion voire l'accès à des structures d'insertion, grâce aux repérages des leviers d'insertion et au lien avec les acteurs du SIAO-insertion.

b. 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.

L'entretien, outil indispensable de l'activité UP

Les hébergés ayant accédés aux places d'urgence posée sont au nombre de 7 à 15 de manière renouvelée et continue.

Les entretiens sont organisés autour de trois axes principaux :

- l'inventaire des droits ouvrables/ouverts et de la situation administrative (référént 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

c. Un accompagnement individualisé dans le collectif

La vie quotidienne et l'animation du lieu

L'équipe met un point d'honneur à ce que le lieu soit identifié comme chaleureux et apaisant, dans le respect des différences individuelles.

Les temps forts

Cette année, nous avons organisé un repas amélioré pour les fêtes de fin d'année. Il a été fortement apprécié et les échanges interculturels au sein du lieu ont été intéressants.

Les instances participatives

Des moments d'expression, sous la forme de Conseil de Vie Sociale (CVS) sont mis en œuvre et permettent l'expression individuelle dans le collectif ou d'avancer sur les besoins des personnes ainsi que de réguler le collectif.

d. Objectif institutionnels

Les Ressources Humaines

L'équipe des professionnels peut bénéficier de plusieurs accompagnements :

Soutien dans les missions quotidiennes :

Le coordinateur social accompagne son équipe vers la compréhension des enjeux de l'accueil des personnes en situation de grande précarité. Il veille au respect de la juste distance professionnelle des professionnels de terrain pris dans les actions réalisées au quotidien

Soutien dans le projet de progression professionnel et reconversion :

Les professionnels peuvent bénéficier d'un accompagnement par le service emploi de notre association, ce qui permet une progression dans le parcours vers une qualification

Instances représentatives du personnel :

Les salariés de l'association peuvent faire appel aux instances représentatives du personnel en cas de besoin (médiation avec l'employeur, besoins spécifiques, risques professionnels,...). Ces instances sont consultées dans le cadre des changements organisationnels et institutionnels importants.

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

Membres de l'équipe au cours de l'année 2019

NOM	Prénom	Période	Poste
ALOMARI	Salahaldeen	1/7-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
AMADOU MAROU	Khalid	1/7-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BABAYAN	Alina	1/1-30/6 + 4/11-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BADZGARADZE	Zurab	1/1-30/6 + 1/11-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BARBEAU	Claire	1/1-30/6	AGENT ADMINISTRATIF
BEN TABIB	Malik	1/4-30/6	TRAVAILLEUR SOCIAL
BETTINGER	Marjorie	1/1-31/3	TRAVAILLEUR SOCIAL
BOJGUA	Kakhaberi	1/1-30/4 + 1/11-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BOKHIAN	Mnacakan	1/1-30/4	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BOUBACAR YADIGA	Ousseini	1/5-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BOYADJIAN	Margarita	1/5-30/9	ACCUEILLANT-VEILLEUR
CHARRON	Michaël	1/11-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
CLEMENT	Aurélié	12/11-31/12	AIDE COMPTABLE
FOLTZER	Baptiste	1/7-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
FRITSCH	Bryan	1/1-30/4 + 1/11-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
FROMMIJA	Florian	1/5-27/9	ACCUEILLANT-VEILLEUR
GRIGORYAN	Halk	1/1-30/6 + 1/11-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
GRIGORYAN	Varduhi	1/1-30/4 + 25/9-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
HAKOBYAN	Arpine	1/7-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
HAYRAPETYAN	Narine	1/1-31/5	ACCUEILLANT-VEILLEUR
HESTIN	Francis	1/1-31/12	CHEF DE SERVICE
HOVSEPYAN	Samvel	1/1-30/4 + 30/9-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
KIHAL	Amel	1/1-30/4	TRAVAILLEUR SOCIAL
KNITTEL	Sophie	1/7-31/12	TRAVAILLEUR SOCIAL
KWIATKOWSKI	Adam	1/5-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
MEDELICE	Michaël	1/5-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
MELIKYAN	Norbert	1/1-30/6 + 1/11-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
NAHAS	Majed	6/7-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
RITTER	Stéphanie	1/7-30/9	TRAVAILLEUR SOCIAL
TURAN	Vera	3/6-30/9	ACCUEILLANT-VEILLEUR
YEROYAN	Anna	1/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
YEZIKIAN	Haroutiun	1/1-30/6 + 1/11-31/12	LOGISTICIEN
ZULMIEVA	Madina	1/1-30/4	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).

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 2019

En 2019 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 aux 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 différentes opérations d'évacuation de campements qui ont eu lieu sur Strasbourg en 2019, 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 et le printemps (de janvier à juin)
- Une phase estivale et l'automne (de juillet à octobre)
- Une phase hivernale de fin d'année (de novembre à décembre)

a. La phase hivernale de début d'année et le printemps (de janvier à juin)

Caractéristiques des familles accueillies

Antenne Lyautey Famille a accueilli **68 familles**, soit **233 personnes** sur la période du 01/01/2019 au 31/01/2019.

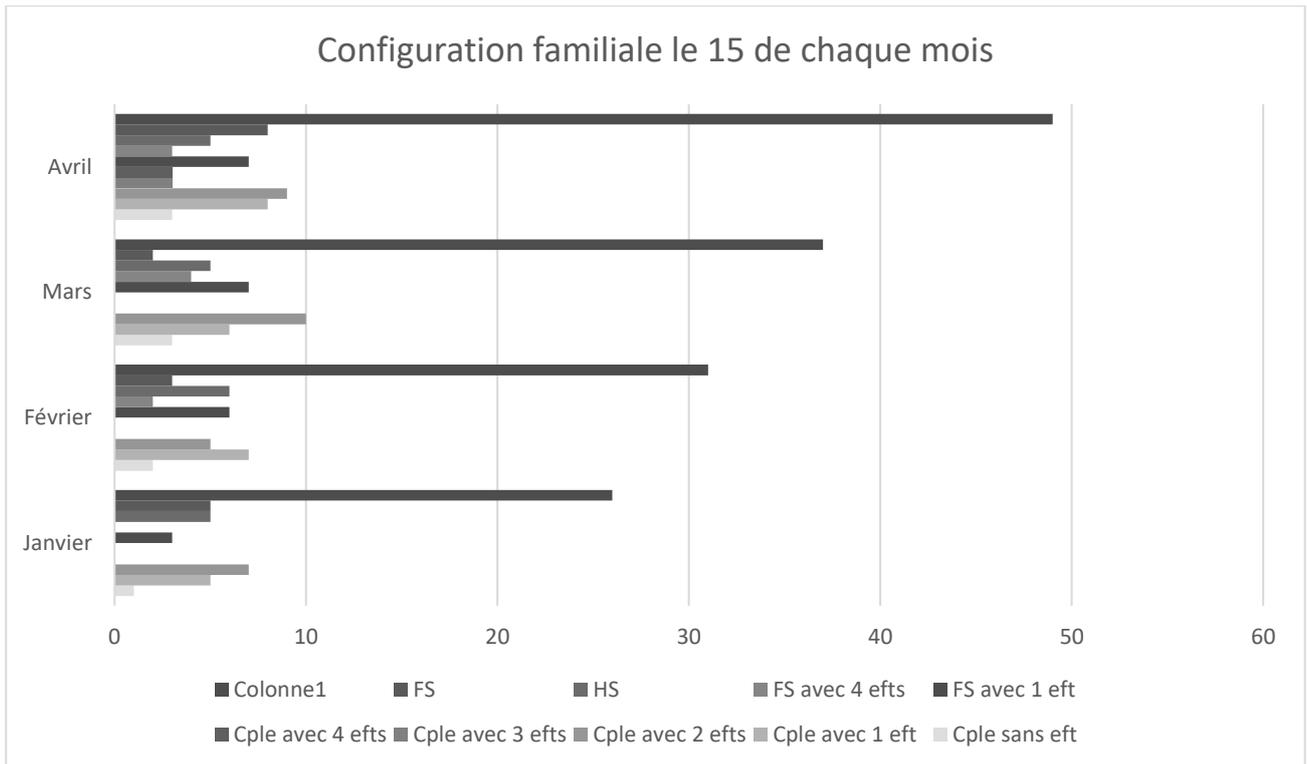
Antenne Lyautey Famille a accueilli **57 familles**, soit **172 personnes** sur la période du 01/02/2019 au 28/02/2019.

Antenne Lyautey Famille a accueilli **74 familles**, soit **222 personnes** sur la période du 01/03/2019 au 31/03/2019.

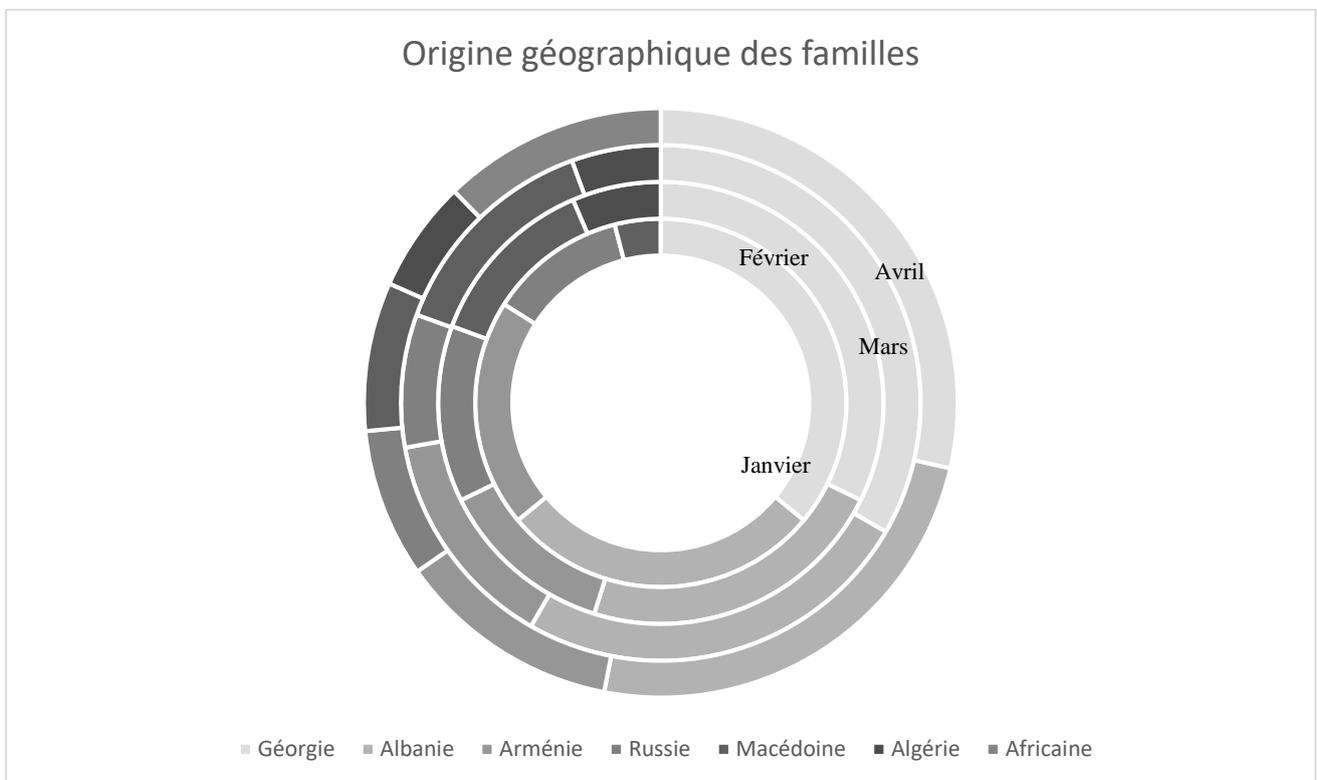
Antenne Lyautey Famille a accueilli **49 familles**, soit **141 personnes** sur la période du 01/04/2019 au 30/04/2019.

Du 01/01/19 au 30/04/19, **14786 nuitées** ont été réalisées à Antenne Lyautey Familles

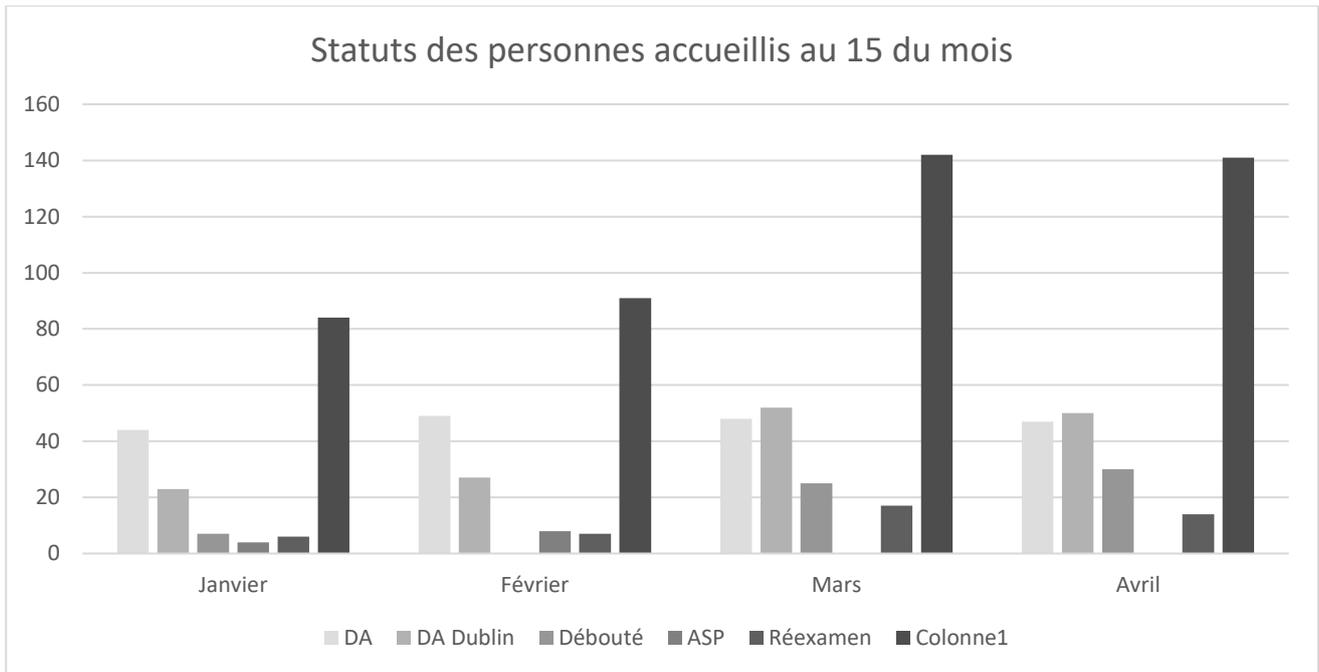
Antenne Lyautey Famille a accueilli **71 familles**, soit **190 personnes** sur la période du 01/05/2019 au 30/06/2019. Du 01/05/19 au 30/06/19, **8278 nuitées** ont été réalisées à Antenne Lyautey Familles



Les familles de quatre personnes (un couple plus deux enfants) sont largement majoritaires. Il est cependant intéressant de noter que les femmes seules avec un seul enfant augmentent de janvier à mars pour venir dépasser les couples avec un enfant.



Les familles proviennent principalement de la région du Caucase.



La majorité des familles présentes à l'ALF en ce début d'année 2019 sont en procédure de demande d'asile. Cette tendance reste relativement stable. On peut cependant remarquer une réelle augmentation des demandeurs d'asiles dit « dublinés » sur le mois de mars. Ces derniers restent très peu de temps dans la structure et sont rapidement orientés vers des dispositifs d'hébergement pour demandeurs d'asiles, principalement de type HUDA ou CADA.

Axes d'accompagnement et problématiques rencontrées sur la période du 01/01/2019 au 30/06/2019

Santé :

Plusieurs problématiques de l'ordre de la santé peuvent avoir une incidence sur le quotidien d'Antenne Lyautey Famille. En effet, selon le type de problème de santé, une prise en charge adéquate va devoir être nécessaire : Certaines personnes peuvent présenter un handicap psychique. La difficulté principale liée à ce type de handicap est la communication avec la personne. Il peut en effet parfois être difficile de se faire comprendre, mais également de cerner la personne et de comprendre les comportements et difficultés qu'elle peut rencontrer (errance dans la structure, incapacité à comprendre une consigne, etc.). Pour ce qui est des personnes présentant un handicap physique, la structure n'est pas forcément en mesure de pouvoir accueillir ce type de handicap. Nous devons donc les installer dans une chambre au Rez-de-chaussée et veiller à ce que la personne ne présente aucun risque pour sa sécurité (aménagement de lit médicalisé si besoin, couloir dégagé, etc.). Elle sera également plus en difficulté pour accéder aux sanitaires (douches chaudes notamment). De plus, nous avons également accueilli une personne souffrant d'une infirmité cérébrale nécessitant l'intervention d'une infirmière intervenant plusieurs fois par semaine à Lyautey. Un relai entre les travailleurs sociaux, la famille de la personne et l'infirmière était parfois nécessaire (ex : changement de RDV, absence de la famille, etc.). Il est également nécessaire de faire appel à SOS médecin régulièrement pour divers soucis de santé : maladie chronique de type diabète ou épilepsie, poussée de fièvre d'enfants, maux de tête importants ou encore pour des femmes enceintes. Nous avons également eu affaire à un cas d'enfant souffrant de varicelle que nous avons dû isoler pour éviter la contagion. Enfin, nous faisons régulièrement le lien entre les familles et leur médecin traitant, notamment pour la prise de rendez-vous. Nous pouvons également être amené à orienter certaines familles à « la Boussole », situé à l'hôpital civil, lorsque les familles n'ont pas de droits à la CMU d'ouvert.

Aide alimentaire :

Plus de la moitié des familles bénéficient des tickets alimentaires. Ces derniers sont distribués aux familles ne percevant aucune ressource et ne bénéficiant pas de colis alimentaire de type Restos du cœur ou de repas chauds. Nous avons remarqué que la majorité des familles présentes à l'ALF préfèrent privilégier les tickets alimentaires plutôt que les colis alimentaires. Ces dernières doivent alors apporter un justificatif prouvant de l'arrêt de la réception de leurs colis. Cependant, cette démarche doit se faire de façon temporaire car si elles sont orientées par la suite en hôtel, elles ne recevront plus aucune aide leur permettant de subvenir à leurs besoins alimentaires.

Ressources et situation au regard de l'emploi :

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 Restaurants du Cœur par exemple.

Apprentissage du français des adultes :

Il est important de soutenir les adultes dans leur apprentissage de la langue française. L'association propose quinze cours d'une heure dans un espace dédiés uniquement à cette action, disposant du calme et d'un matériel pédagogique adapté (tableau, cahiers, tables). Les cours sont dispensés par des bénévoles : étudiants, professeurs de langue ou encore des retraités. Les supports de l'apprentissage peuvent être nombreux et ludiques : lecture du journal, magazine, livres, imagiers, jeux, etc. Cependant, la fréquentation de ces cours reste très peu régulière, ce qui peut poser des difficultés pour développer des relations et un suivi adéquat sur la durée. Certaines personnes restent tout de même très assidues. Il n'est pas facile d'évaluer la compréhension et la maîtrise du français des adultes hébergé à ALF. Cependant, nous pouvons nous rendre compte de leur niveau de français lors de la réalisation des démarches administratives, des échanges lors des entretiens ou encore de leur capacité à exprimer leurs 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 alors systématiquement nécessaire. La lecture du français (en particulier de documents administratifs) est difficile pour la grande majorité. L'écriture est la tâche la plus ardue pour tous les adultes.

Suivi administratif des familles :

Les familles disposent d'un référent social pour le suivi global de leurs situations. Les familles en demande d'asile disposent d'un référent social au PADA, tandis que les familles déboutées sont suivies par une équipe pluridisciplinaire de l'équipe MDI de l'Eurométropole de Strasbourg. Nous sommes amenés à rencontrer les puéricultrices ainsi que les travailleurs sociaux des familles lors de leur visite à domicile. En revanche, la structure Lyautey n'est pas habilitée à attribuer une domiciliation postale. C'est une nécessité dans certaines démarches (ex : ouverture d'un compte bancaire, ouverture des droits sociaux). Aussi, nous les orientons vers le CCAS, situé place de l'Etoile ou vers le service de domiciliation postale Arc en Ciel de Caritas.

Pour conclure, nous pouvons remarquer que le nombre de familles orientées à l'ALF n'a fait qu'augmenter au cours du 1^{er} semestre 2019. Les familles se composent principalement de couples avec un ou deux enfants. Cependant, les femmes seules avec enfants ont largement augmenté au mois de mars. Les familles proviennent principalement de la région du Caucase et notamment de la Géorgie et de l'Albanie. Le statut de demandeur d'asile pour une majorité de familles fait qu'elles ont déjà un travailleur social au PADA du foyer Notre Dame à Strasbourg. Les travailleurs sociaux d'ALF ne sont donc pas référents des familles, mais ont un rôle de coordination et d'orientation au sein d'ALF. Divers axes d'accompagnements sont tout de même à aborder, principalement au niveau administratif, de la scolarisation des enfants et de la santé.

b. La phase estivale et l'automne

Du 1^{er} juillet 2019 au 31 octobre 2019, **7173 nuitées** ont été réalisées à Antenne Lyautey Familles. Sur la période, **59 familles** dont 13 personnes isolées sont présentes au sein de la structure. Cela représente **242 personnes** mises à l'abri entre le 1^{er} juillet 2019 et le 31 octobre 2019.

Caractéristiques des familles accueillies

	Nombre	Pourcentage
Personnes	242	100 %
dont Adultes	132	55 %
dont Enfants	110	45 %

Le nombre d'enfants sur le site est resté important. Un travail de veille et de vigilance accru a dû être réalisé durant les vacances scolaires pour éviter que les enfants n'accèdent aux bâtiments dégradés et dangereux du reste du site Lyautey. Des activités ont pu être proposées afin d'occuper les enfants (jeux divers sur le site et partenariats avec les centres sociaux culturels).

Configurations familiales :

	Nombre	Pourcentage
Personne isolée	13	/
Famille monoparentale	15	25
Couple sans enfant	4	8
Couple avec 1 enfant	9	15
Couple avec 2 enfants	16	27
Couple avec 3 enfants	9	15
Couple avec 4 enfants	3	5
Couple avec 5 enfants	1	2
Couple avec 6 enfants	0	0
Couple avec 7 enfants	2	3
Total	242 personnes dont 59 ménages + 13 personnes isolées	100 %

Pour cette période estivale, nous avons une majorité de couples avec 2 enfants (27%) suivie de près par les familles monoparentales (père ou mère seule avec enfant(s)) qui représente 25%. Contrairement à l'année 2018 où les familles de quatre personnes (un couple plus deux enfants) restaient largement majoritaires.

Origine géographique des familles

Origine géographique	Nombres ménages	Nombres de personnes	Pourcentage (ménages)
Georgienne	13	34	18%
Albanaise	19	71	26%
Hongroise	1	2	1%
Algérienne	2	9	3%
Macédonienne	7	25	10%
Russe	9	19	12%

Arménienne	5	12	9%
Tchéchène	1	5	1%
Azerbaïdjanaise	2	6	3%
Kosovar	2	9	3%
Yougoslave	1	2	1%
Serbe	1	6	1%
Ukrainienne	1	2	1%
Bosnienne	3	23	5%
Brésilienne	1	1	1%
Iranienne	1	2	1%
Ivoirienne	1	4	1%
Irakienne	2	10	3%
Total	72 (59 familles dont 13 personnes isolées)	242	100%

Nous pouvons constater que les personnes accueillies à ALF sont majoritairement des personnes d'origine albanaise (71 personnes sur 242 dont 13 ménages sur 72) et géorgienne (34 personnes sur 242 dont 13 ménages sur 72).

Axes d'accompagnement et problématiques rencontrées sur la période du 01/07/2019 au 31/10/2019

- Une mission de coordination sociale

Les travailleurs sociaux sont chargés de coordonner le parcours d'insertion des personnes sur le territoire et de les orienter vers les services compétents en lien avec les situations statutaires et administratives, les leviers et les freins, la situation économique, sanitaire et en respectant les projets de vie des personnes. Les travailleurs sociaux veillent à la jouissance des droits et à l'application du règlement de la structure ainsi que le respect des engagements définis dans le contrat de séjour signés par les parties. Ils relèvent auprès de leur chef de service tout manquement, tout élément d'inquiétude concernant les personnes adultes et les mineurs (prévention des risques de maltraitance, défaut de soin, danger risques sanitaires, questions de santé publiques ...). Ils sont également en charge de coordonner, en informant les partenaires identifiés et à venir de l'évolution des situations des personnes ainsi que leur capacité d'adhésion dans la vie en collectivité afin de permettre un accueil vers une structure d'insertion adaptée.

- L'animation de la vie en collectivité

L'animation du quotidien est assurée majoritairement par une équipe d'accueillants en charge de la réponse aux besoins principaux (dormir, se nourrir, besoins d'hygiène et de sécurité) et assure une médiatisation et une régulation de l'ambiance au sein du collectif. L'équipe d'accueillants est polyglotte, à l'interface des cultures et des langues. Cette image transférentielle de réussite d'intégration est rassurante et porteuse d'espoir pour le public et facilitatrice dans les situations angoissantes de la vie des personnes au sein d'un collectif. Les accueillants sont un soutien à l'autonomie des personnes, en les invitant à se montrer acteurs dans leur parcours (apprendre à se rendre à un RDV, se présenter, exposer sa demande, ...). Les accueillants accompagnent les personnes dans leur hygiène de vie au quotidien (cuisiner des repas, laver son linge, prendre soin de ses affaires, nettoyer sa chambre, changer ses draps...)

- La sécurisation des biens et des personnes

L'ensemble des professionnels et en charge de la veille permanente à la sécurité des locaux et des personnes. Au regard de l'usure des bâtiments, cette mission est complexe. L'agent de maintenance est en charge des

réparations courantes mais également d’alerter sur des risques techniques repérés. Les veilleurs de nuit sont chargés de veiller à ce qu’il n’y ait pas d’intrusion extérieure sur le site, et dans les bâtiments. Les visites sont formellement interdites et les hébergés doivent être présents la nuit dans leurs chambres.

- *La réponse aux besoins complémentaires grâce au réseau partenarial étendu*

En dehors des tutelles et des opérateurs fondamentaux (DDCS, services de la Préfecture, OFII, SIAO), ALF fait appel aux organisations sociales et sanitaires: secteur, Centre médico-social, Centre medico-psychologiques, Protection Maternel Infantile, les services des Hôpitaux de Strasbourg... mais aussi les services d’éducation publique et spécialisés (établissements scolaires, secteur medico-social)... De nombreux partenariats permettent d’améliorer le confort des familles et de répondre à des besoins spécifiques (vestiaire, produits frais, jouets...): organisations humanitaires et caritatives, associations locales, ...

- *Autres prestations ponctuelles:*

Des temps forts sont organisés par l’ensemble de l’équipe :

- Nettoyage du parc extérieur
- Temps festifs
- Réalisation d’animations pour les enfants

Les problématiques rencontrées par les familles et les axes d’accompagnement mis en œuvre sont restés identiques à la période précédente. Néanmoins les questions liées à la prise en charge des enfants durant les vacances scolaires et la préparation de la rentrée des classes a nécessité un travail renforcé. On retiendra également la dégradation de l’état de santé des nouvelles familles arrivées durant cette période et qui a nécessité de faire appel régulièrement au SAMU pour une prise en charge sanitaire. On retiendra également la mobilisation d’une nouvelle équipe renforcée des bénévoles de l’association dans la mise en œuvre des cours de français (FLE et FLI) à compter de la rentrée ainsi que l’intervention de nombreux étudiants venus les épauler.

c. Le début de la nouvelle période hivernale (du 1^{er} novembre au 31 décembre 2019)

Du 1er novembre 2019 au 31 décembre 2019, **6553 nuitées** ont été réalisées à Antenne Lyautey Familles. Nous avons accueilli en totalité **64 familles** représentant **244 personnes** durant ces 2 mois.

Caractéristiques des familles accueillies

Nombre de ménage et de personnes

	Nombre ménage	Pourcentage
Isolés	0	0%
Familles	64	100%
Total global	64	100%

	Nombre personnes	Pourcentage
Adultes	118	48%
Enfants	126	51%
Homme	130	53%
Femme	114	47%
Total	244	100%

Au démarrage de la nouvelle période hivernale, nous avons accueilli plus d'enfants que d'adultes (126 enfants contre 118 adultes). Nous constatons que les familles accueillies ont plus d'enfants à leurs charges. C'est un constat qui avait également été réalisé l'année dernière.

La demande devient plus urgente et doit être adaptée aux problématiques des enfants. C'est ici que le travail partenarial et pluridisciplinaire prend tout son sens. C'est ainsi qu'a été renforcé le partenariat avec des sages-femmes de la ville de Strasbourg présentes à la PMI (Protection Maternelle et Infantile), des psychologues présents dans les différents CMS, ou encore les travailleurs sociaux de la ville de Strasbourg. Les enfants passent par une période difficile et auront du mal à l'oublier, c'est pour cela que nous mettons tout en œuvre pour que l'hébergement à ALF se passe aux mieux (atelier pour les enfants : coloriage, fête de Noël avec distributions cadeaux, jeux de société, cohésion avec les autres enfants, activités dans les CSC...)

Configurations familiales

Configuration familiale	Nombre de personnes	Nombre de ménage	Pourcentage ménage
Personnes isolées	0	0	0%
Famille monoparentale	36	15	23%
Couple sans enfants	0	0	0%
Couple avec 1 enfant	46	15	23%
Couple avec 2 enfants	72	18	28%
Couple avec 3 enfants	44	9	15%
Couple avec 4 enfants	30	5	8%
Couple avec 5 enfants	0	0	0%
Couple avec 6 enfants	16	2	3%
Total	244 personnes	64 ménages	100%

Lors de cette période, il y avait plus de couples avec 2 enfants présents à Lyautey (28 % avec 72 personnes ce qui représente 18 ménages). Suivi de près par les couples avec 1 enfant et les familles monoparentales.

Origine géographique des familles

Origine géographique	Nombre ménage	Nombre de personne	Pourcentage (ménage)
Albanaise	7	31	12%
Azerbaïdjanaise	1	4	2%
Arménienne	6	24	10%
Géorgienne	15	59	27%
Russe	6	23	10%
Française	1	3	2%
Camerounaise	1	2	2%
Ukrainienne	1	1	2%
Serbe	1	3	2%
Chinoise	1	4	2%
Pakistanaise	1	2	3%
Kosovare	2	10	4%
Macédonienne	4	13	7%
Algérienne	1	2	2%
Bosniaque	1	8	2%

Iranienne	1	4	2%
Tchéchène	1	6	2%
Syrienne	1	1	2%
Egyptienne	1	1	2%
Afghane	1	4	2%
Angolaise	1	3	2%
Ivoirienne	1	4	2%
Total	56	212	100%

Les familles les plus présentes à ALF lors du début de la période hivernale sont des personnes d'origines géorgiennes (27%), albanaises (12%) suivi par les personnes d'origine russe et arménienne (10%).

Statuts des personnes accueillies

Statut	Nombres de ménages	Pourcentage
Demande d'asile :	51	79%
Procédure normale	5	8%
Procédure accélérée	11	17%
Procédure Dublin	6	9%
En attente d'enregistrement /sans statut	29	45%
Régularisée :	6	10%
APS	4	6%
Réfugié	1	2%
AME	1	2%
Déboutée	7	11%
Total	64	100%

On notera une particularité en début de période hivernale 2019/2020 : la surreprésentation des familles relevant du statut de la demande d'asile. ALF devient clairement une sorte de pré-CADA ou du moins un pré-hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile.

Axes d'accompagnement et problématiques rencontrées sur la période du 01/11/2019 au 31/12/2019

Séparation des groupes familles

Plusieurs ménages rencontrent des difficultés au regard des complexités administratives et des rythmes des démarches visant à la régularisation. De fait, certains membres de familles peuvent intégrer des structures d'insertion, les autres restent dans l'hébergement d'urgence ALF.

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

La complexité d'assurer un suivi social s'est vue illustrée 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 transférées 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, porteuses de handicap et/ou atteintes 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 deux 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. LE DISPOSITIF HIVERNAL D'HEBERGEMENT DE FAMILLES EN LOGEMENTS DIFFUS : ANTENNE FAMILLES DIFFUS (AFD)

<p>Membres de l'équipe de janvier à juin 2019 :</p> <p>Francis HESTIN – Chef de Service Maeva SCHULTZ – Intervenante Sociale Hatun ESKIN – Intervenante Sociale Malik BEN TABIB – Intervenant Social</p>	<p>Membres de l'équipe de novembre à décembre 2019 :</p> <p>Francis HESTIN – Chef de Service Sylvie KOCH – Intervenante Sociale Marie Fleury – Intervenante Sociale</p>
---	--

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 17 logements pour la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin 2019, et une reconduction de 150 places à mettre à nouveau en œuvre à partir du mois de décembre 2019.

A. Le dispositif Antenne Familles Diffus du 1^{er} janvier au 30 juin 2019

A compter du 19/12/2018, deux Conseillères en Economie Sociale Familiale (CESF) ont été employées à temps plein au service AFD dans le cadre du dispositif hivernal, en logement « diffus ». Leurs missions consistaient principalement à intervenir auprès des familles hébergées en effectuant des visites hebdomadaires dans les logements mais aussi en mettant en place un accompagnement selon les besoins et demandes des familles. Leur travail consistait également à veiller aux respects des règles d'hébergement et à l'entretien régulier du logement.

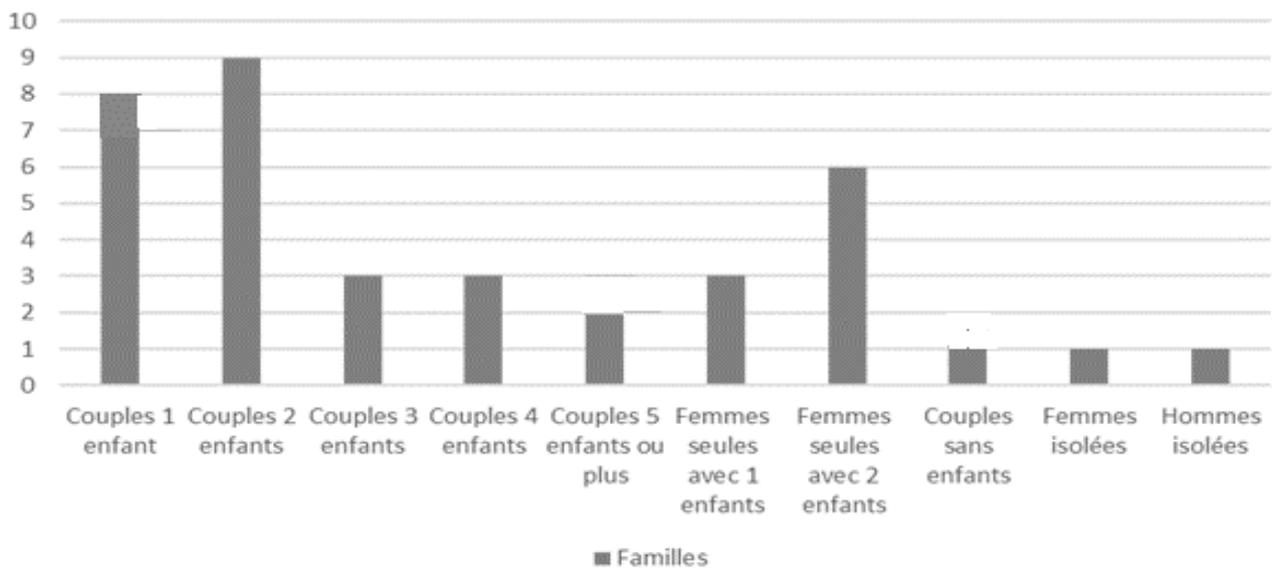
a. Caractéristiques des familles hébergées

Nombre de ménages, de personnes hébergées et de sorties entre le 01/01/2019 et le 30/06/2019

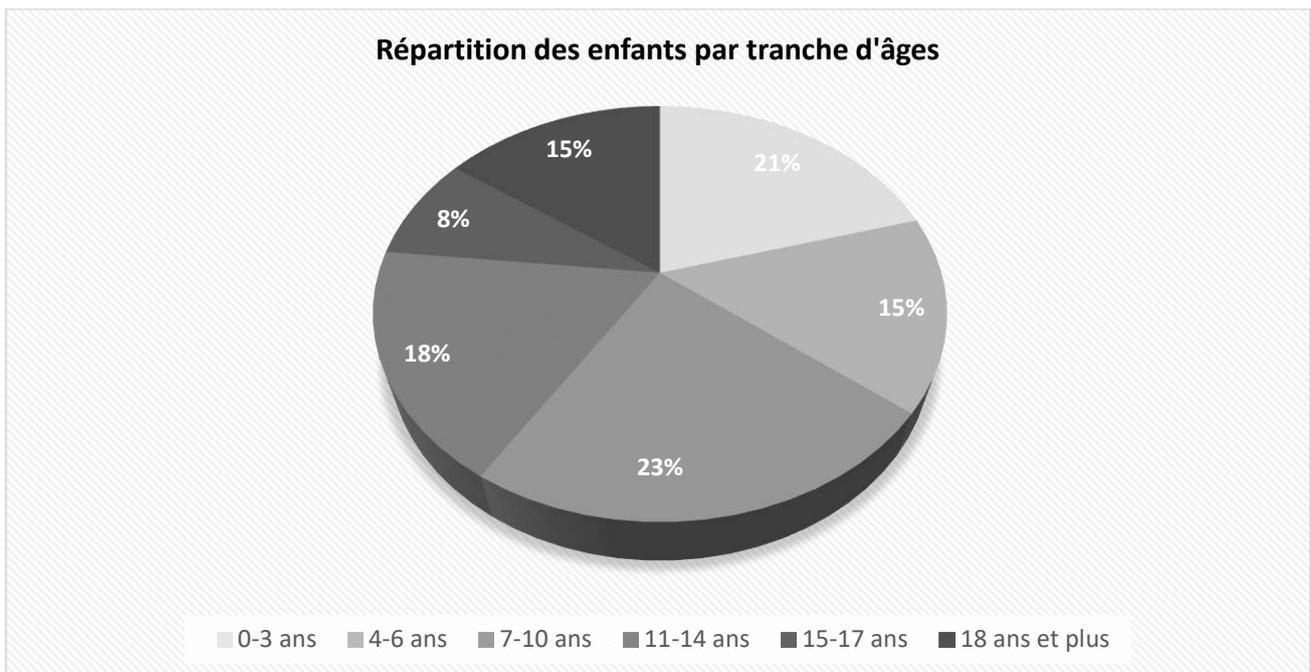
MOIS	FAMILLES	PERSONNES	ENFANTS	PERSONNES SORTIES DU DISPOSITIF
JANVIER	23	112	65	5
FEVRIER	31	132	79	12
MARS	42	151	80	2
AVRIL	38	149	80	0
MAI	37	142	75	8
JUIN	37	143	76	0

Au total 5 familles sont sorties du dispositif entre le mois de janvier et le mois de juin. Au 30 juin 2019, 37 familles sont mises à l'abri dans des appartements diffus, soit 143 personnes au total. On remarque que c'est à partir du mois de mars que le quota de 150 places a été atteint avec une augmentation d'enfants accueillis.

Configuration familiale



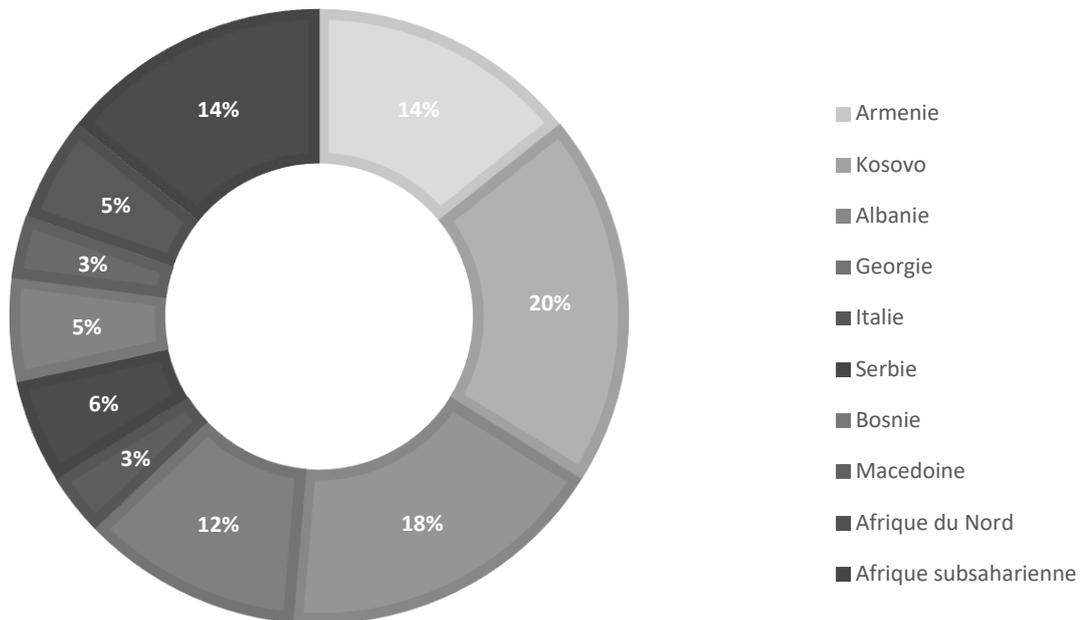
Répartition des enfants par tranche d'âges



Nous retrouvons tous les âges chez les enfants hébergés. On constate qu'il y a plus d'enfants âgés entre 7 et 10 ans.

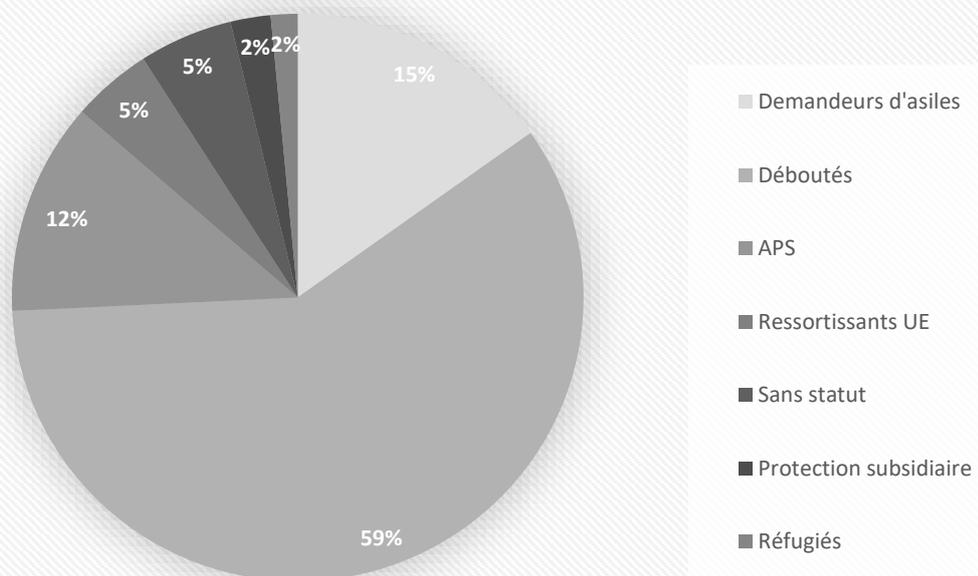
La scolarisation et l'instruction des enfants français et étrangers à partir de 6 ans et jusqu'à 16 ans est obligatoire. Sur l'ensemble des enfants âgés entre 6 et 16 ans, 88 % des enfants sont scolarisés

ORIGINES GÉOGRAPHIQUES DES FAMILLES HÉBERGÉES



Les pays d'origine des familles les plus représentés sont le Kosovo suivi par l'Albanie, la Géorgie et l'Afrique Subsaharienne. Le reste des pays d'origines des familles est peu représenté.

STATUTS DES PERSONNES HEBERGEES



Les personnes hébergées sont en majorité des personnes déboutées du droit d'asile, suivies des personnes ayant le statut de demandeurs d'asiles et des personnes qui ont une autorisation provisoire de séjour. On retiendra la précarité des statuts administratifs des personnes hébergées.

b. Axes d'accompagnement et problématiques rencontrées

Nous avons repéré plusieurs problématiques à travers les visites effectuées dans les logements ainsi qu'à travers les demandes formulées par les personnes hébergées. Hormis la principale problématique d'hébergement et de cohabitation qui pose problème à l'ensemble des familles hébergées, les problématiques récurrentes concernent :

- Les démarches liées à la situation administrative
- Les démarches liées à la santé
- L'aide alimentaire
- Le recours aux aides du secteur caritatif
- Scolarisation
- Apprentissage du français
- Emploi et logement

Pour pouvoir répondre au mieux aux besoins des personnes accueillies, un accompagnement est mis en place et des visites régulières sont réalisées en parallèle de leur accompagnement par leur référent social. 87% des familles sont accompagnées par le service MDI de l'Eurométropole ou d'autres associations. Certaines problématiques relèvent de partenaires compétents notamment au niveau du suivi administratif des différentes procédures, de la santé, de la recherche d'emploi etc...

Au niveau administratif

La majorité du public hébergé est constituée des personnes déboutées du droit d'asile qui sont pour la plupart soit en procédure de recours soit dans une nouvelle demande de titre de séjour.

Les familles sont ainsi accompagnées dans ces démarches par des services telles que la CIMADE, le CASAS ou encore Médecin du Monde. Les intervenants sociaux d'AFD viennent alors en soutien aux familles pour effectuer les démarches nécessaires.

Au niveau de la santé

Nous observons que de nombreuses personnes hébergées rencontrent des soucis au niveau de la santé. Nous accueillons plusieurs personnes qui présentent des maladies chroniques et incurables telles que le diabète, l'épilepsie, des problèmes respiratoires, des problèmes rénaux ou encore des problèmes cardiaques. Nous avons également les situations sanitaires lourdes (cancer, VIH). Ces difficultés de santé demandent un suivi important et régulier qui est réalisé par des spécialistes de santé (médecin généraliste, oncologue, le service « Trait d'Union » au NHC, psychologue etc...). D'autres personnes présentent des problèmes de santé au niveau psychique notamment des enfants (autisme notamment), ce qui engendre des problématiques d'interactions sociales, de langage et de communication. Ces enfants sont pris en charge par la MDPH. Très peu de personnes présentent un handicap physique hormis quelques personnes âgées. En parallèle des démarches sont réalisées auprès de la sécurité sociale pour les premières demandes ou renouvellement d'AME et de CMU-C. Pour certaines personnes une orientation vers la BOUSSOLE (permanence d'accès aux soins gratuite) est nécessaire. Durant la période de janvier à juin, 4 femmes étaient enceintes et suivies par un gynécologue. Il y a eu deux naissances au début de la période hivernale et deux autres à la fin de la période hivernale.

Au niveau alimentaire

Pour subvenir aux besoins alimentaires, les familles peuvent bénéficier de tickets services octroyés par l'association durant leur prise en charge. Elles peuvent utiliser ces tickets pour acheter des produits alimentaires et d'hygiène. Ces tickets sont distribués uniquement pour les familles n'ayant aucune ressource financière et qui ne bénéficient pas d'autres aides alimentaires. Il s'agit donc pour nous de vérifier ces informations.

Au niveau de l'aide caritative

Les familles sont en majorité déboutées et n'ont pas forcément une autorisation de travail. Les tickets services ne leur permettent pas d'acheter d'autres produits que ceux relevant de l'hygiène et de l'alimentation. C'est pourquoi, il est possible de les orienter vers les associations caritatives pour des besoins plus particuliers. Les familles sont orientées vers Caritas pour des demandes d'aides financières concernant leur abonnement CTS et quelques fois pour des factures de cantines impayées. Un appel aux dons de vêtements pour bébés et alimentaires a été réalisé sur les réseaux sociaux pour les familles en grande précarité et pour celles qui attendaient un bébé. Des orientations aux Restos BB ont été faites également par les travailleurs sociaux pour subvenir aux besoins des nourrissons ou préparer les accouchements. Des partenariats avec les référents sociaux ont été mis en place pour des aides caritatives.

Au niveau de la scolarisation

Les enfants orientés vers le service étaient quasiment tous déjà scolarisés. Une seule démarche d'inscription scolaire a dû être effectuée. Certains enfants âgés de plus de 16 ans sont orientés vers les Missions Locales ou les Centres d'Informations et d'Orientation. Certains jeunes cherchent à faire une formation ou à travailler. Pour ceux qui cherchent un emploi un atelier CV a été organisé car la plupart des jeunes n'ont pas accès à un ordinateur ou ont des difficultés à rédiger un CV. Des démarches ont également été entreprises pour l'inscription à la cantine des enfants qui ne peuvent pas rentrer au logement. La cantine est pour la plupart financée par des associations caritatives.

Au niveau de l'apprentissage du français

La barrière de la langue est une problématique majeure et occasionne des freins et des limites pour certains suivis. Nous veillons à être en présence d'une personne qui parle en français pour une meilleure compréhension des échanges réalisés lors des Visites à Domicile (VAD). Pour surmonter ces freins une dynamique partenariale au sein de l'association Antenne a été créée. Des orientations vers des cours de français sont effectuées pour les personnes qui le souhaitent au service Antenne Lyautey Familles. Certaines personnes suivent des cours de français dans d'autres associations à Strasbourg.

Au niveau de la recherche d'emploi et de logement

Les quelques personnes qui ont obtenu un titre de séjour ou une autorisation provisoire de travail envisagent de trouver un emploi. Cependant la non maîtrise du français est parfois problématique. Deux personnes accueillies ont un emploi avec des fiches de paie. Au mois d'avril, deux personnes ont été orientées vers le service emploi de l'association. Un conseiller en insertion professionnelle est présent pour les accompagner dans la recherche d'emploi et de formation notamment en partenariat avec pôle emploi. Une de ces deux personnes a débuté au mois de juin une formation rémunérée pour une durée de 3 mois. En ce qui concerne la recherche de logement, certains ont des ressources et des droits ouverts permettant à termes l'obtention d'un logement. La mise en place d'appartements diffus dans le cadre du dispositif hivernal permet aux personnes de retrouver une autonomie et une certaine liberté. Les logements sont équipés en mobilier et électroménager. Les familles sont souvent ravies à l'idée de vivre dans un logement. Cependant, il y a des règles et les familles ont parfois du mal à les respecter. Les travailleurs sociaux ne sont pas là en permanence et il n'y a personne pour les encadrer. Les familles ont tendance à oublier qu'elles sont dans un hébergement d'urgence et qu'elles ne sont pas dans leur propre logement. D'autre part, nous rencontrons souvent des soucis au niveau de la cohabitation. En effet, les familles sont hébergées à 2 voire 3 familles dans le même logement et ne partagent pas forcément la même culture ni les mêmes habitudes de vie. Cela peut engendrer des conflits importants. Le travail des travailleurs sociaux a consisté au début de la campagne hivernale dans un premier temps à prendre en compte les logements, d'effectuer les différentes visites et états des lieux. Dans un deuxième temps, le travail a consisté à accueillir les familles qui ont été orientées vers le service et leur expliquer le fonctionnement de l'hébergement d'urgence et les règles qui y sont imposées. Un contrat d'hébergement leur a été soumis pour signature après explication des engagements réciproques de la prise en charge.

Dans un deuxième temps, les missions sont d'intervenir régulièrement dans les logements pour veiller à ce que les règles soient respectées mais aussi pour pouvoir repérer les éventuels besoins. Un accompagnement est alors mis en place. Les familles peuvent contacter les travailleurs sociaux par téléphone ou en venant directement à leur bureau. Les travailleurs sociaux ont également un rôle de médiateurs quand il y a besoin notamment lorsqu'il y a des conflits entre les familles.

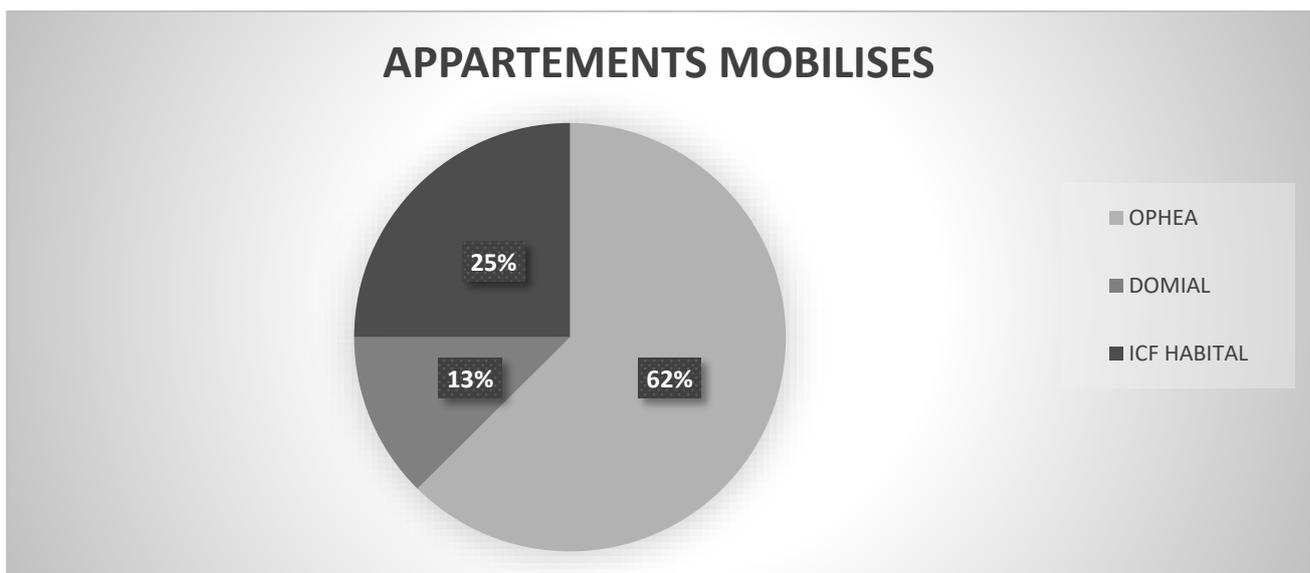
B. Le dispositif Antenne Familles Diffus à compter de décembre 2019

Pour ce service, les démarches ont démarré après l'annonce du plan hivernal 2019/2020 par la recherche et le recrutement de deux travailleuses sociales à temps plein. Leur contrat a démarré le 2 décembre pour l'une et le 6 décembre pour la seconde.

Leur premier travail a été de recontacter les différents bailleurs sociaux et fixer les rendez-vous de visites, puis d'état des lieux. A la réception des clés les différentes équipes sont intervenues de manière très rapide afin d'équiper les appartements et ainsi mettre à l'abri un maximum de famille dès le 6 décembre.

11 familles soit 54 personnes (11 hommes, 12 femmes, 31 enfants) ont pu ainsi être mises à l'abri dans les 8 appartements déjà réceptionnés et équipés avant le 31 décembre.

Nombres de logements par bailleurs mobilisés au 31 décembre 2019 :



5 appartements **OPHEA** :

- 6, rue Antoine st Exupéry, 6700 Strasbourg 2 appartements T1
- 2, rue Jean Hoepffner 67000 Strasbourg T3
- 8, rue Ingold 67000 Strasbourg T4
- 1, rue du Vercors 67000 Strasbourg T4

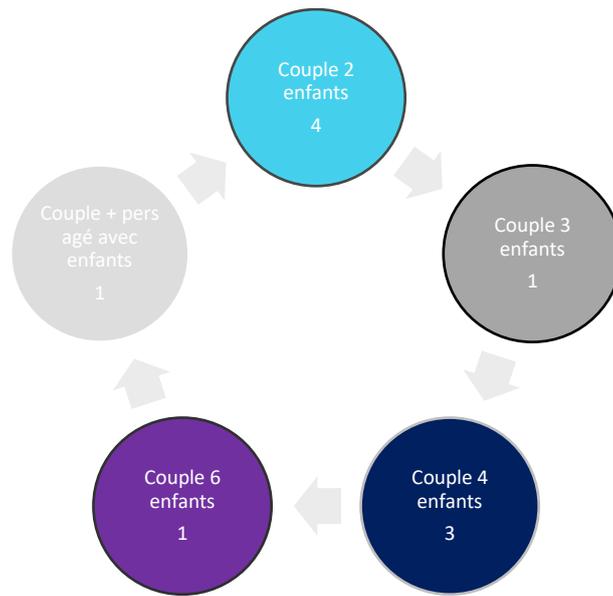
2 appartements **ICF HABITAT** :

- 5, rue de Thal 67000 Strasbourg T3
- 11, rue d'Alsace 67800 Bischheim T4

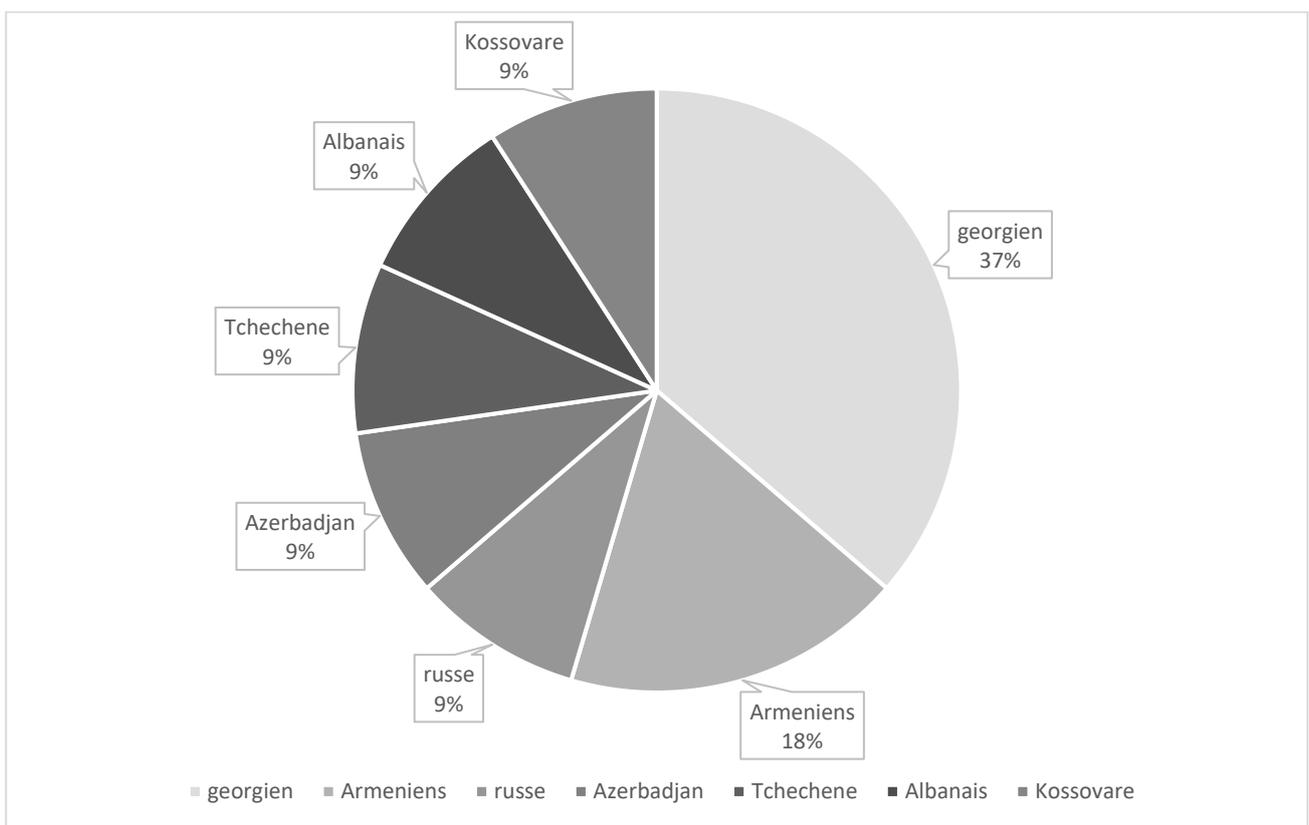
1 appartement **DOMIAL** :

- 12, rue du Howald 67000 Strasbourg T3

Composition des familles :



Origine des familles :



VI. L'Espace Convivial « Grands Froids »

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

Ouvert dès le 21 janvier 2019, sur le site du 5 rue Déserte, pour une quantité maximale de 15 personnes isolées par nuit, la structure sera mise en sommeil le 11 février 2019.

Les orientations sur ces places ont été réalisées par le 115. La structure a ouvert chaque jour, 7 jours/7 de 18h à 8h le lendemain.

Sur place, l'existence d'un petit espace cuisine, permet d'offrir aux hébergés un café, du thé ou une soupe chaude. Les personnes ont également la possibilité de réchauffer des plats qu'ils amènent.

Sur la période un total de 32 personnes isolées différentes ont été hébergées

Nous aurons eu un total de 315 nuitées pour 21 nuits d'activité.

Nous observons que lors de l'ouverture de ce dispositif, nous avons pu toucher des grands précaires qui ne s'adressent plus aux hébergements d'urgence classique. Le fait de proposer un petit collectif par sa taille est vécu comme supportable par les personnes. La possibilité de pouvoir entrer et sortir de la structure à sa guise est un élément apprécié par ce public. Nous avons rapidement observé la mise en œuvre d'une action concertée entre les personnes pour limiter ces mouvements d'entrée et de sortie afin de garantir le respect du sommeil de chacun.

Nous avons également noté les états de santé dégradés de ces personnes, certaines en grande souffrance psychique et souvent psychiatrique. Il a fallu à l'occasion faire intervenir le SAMU pour une prise en charge sanitaire.

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 pour l'hébergement d'urgence des personnes à la rue.

ANNEXE

Les temps forts de la vie interne de l'association en 2019

Les réunions des instances de gouvernance

Le Conseil d'Administration de l'association s'est réuni 7 fois durant l'année 2019. Le Bureau de l'association s'est réuni 5 fois. Le nombre régulier de réunion des instances de gouvernance permet un niveau d'information satisfaisant dans le pilotage de la structure et épaula fortement la nouvelle équipe de direction chargée de mettre en œuvre les décisions retenues.

On retiendra en 2019, à l'issue de la dernière A.G.O., le changement de Présidence, celle-ci étant assurée dorénavant par M. Philippe BURTSCHER à la suite de M. Raphaël SOLARO. On retiendra également l'arrivée de nouveaux membres qui ont intégré le Conseil d'Administration, instance composée désormais de 9 personnes (4 femmes et 5 hommes, assurant ainsi une quasi parité au sein de l'instance de décision de l'association).

Le rôle de ces instances a été important dans les orientations décidées et mises en œuvre au regard de la définition de la nouvelle organisation du travail retenue.

L'élection du Comité Social et Economique

Nouvelle instance représentative du personnel devant être mise en place au plus tard le 31/12/2019, nous avons organisé les élections des délégués du personnel selon les directives légales et réglementaires qui ont cours. La mise en place de ces élections a débuté le 25 juin 2019 pour s'achever le 15 octobre 2019.



En date du 14 octobre 2019, à l'issue du 2^{ème} tour de scrutin, Mme Véronique DE SA ROSAS a été élue Titulaire et M. Damien GUENAUULT a été élu suppléant. La première réunion du CSE s'est déroulée le 23/10/2019.

La journée de cohésion interservices

Le 25 juin 2019, un barbecue interservices a été organisé afin de permettre la rencontre de l'ensemble des salariés de l'association. Ce temps était nécessaire au regard des objectifs de décloisonnement de l'action des services visés par la nouvelle équipe de direction, mais aussi au regard d'une structure qui a connu une croissance importante de ses effectifs depuis 5 ans et où les personnes ne se connaissaient que peu.

C'est donc par une belle journée ensoleillée que tous les salariés disponibles se sont retrouvés à la Villa du 3 rue du Général Offenstein pour profiter du jardin de la Villa et faire connaissance et échanger autour d'un barbecue.

Les premiers échanges des uns et des autres se sont prolongés par la suite et de nouvelles habitudes de travail, voire de réflexes professionnels, ont vus le jour. L'idée de plateforme de services n'est donc plus un vœu pieu.

Au-delà de ces premiers éléments positifs qui sont ressortis de ce temps convivial, cette journée a été vécue comme un acte fondateur du sentiment d'appartenance à une maison commune dénommée Antenne.

