



ANTENNE

RAPPORT D'ACTIVITE

2020



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



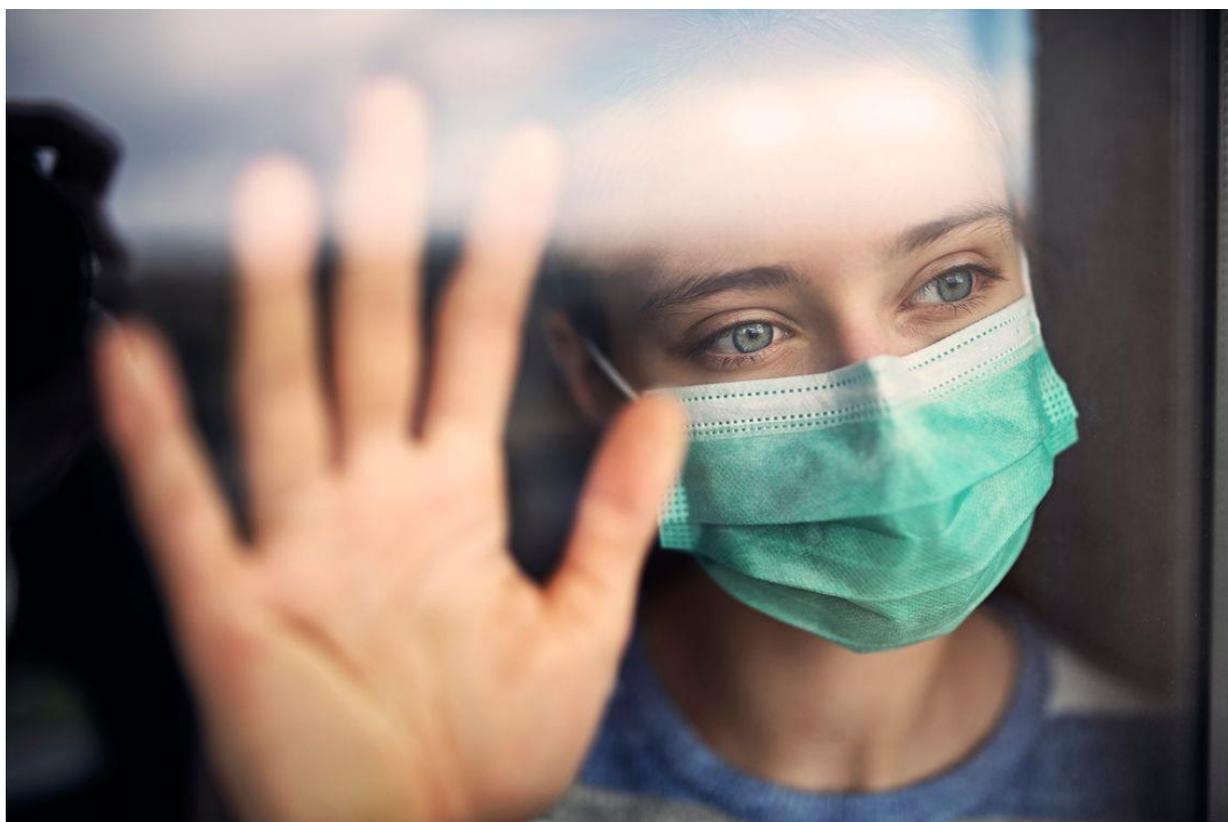
L'Espace Convivial
L'Espace 7 à Dire
5-7 rue Déserte
67000 STRASBOURG

☎ 03 88 23 60 45



Le S.H.R. Neuhoef
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 :



SOMMAIRE

LE SITE GARE

- | | |
|---|--------|
| I. Le Bureau d'Accueil | p. 007 |
| II. Le Service R.S.A. | p. 015 |
| III. L'Atelier Passerelle Inform'Action | p. 033 |

LE SITE MEINAU

- | | |
|---|--------|
| I. Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau » | p. 056 |
| II. Le Service Aménagement des Peines | p. 070 |
| III. Le Service Antenne Inclusion Diffus Sortants de Prison | p. 080 |
| IV. L'accompagnement social F.S.L. lié au logement | p. 085 |

LE SITE NEUHOF

- | | |
|---|--------|
| I. Le Service Hébergement Relais Neuhof | p. 093 |
| II. Le Service Ménages à Droits Incomplets | p. 101 |
| III. Le Centre Hivernal Antenne Lyautey Isolés | p. 114 |
| IV. Le Centre Hivernal Antenne Lyautey Familles | p. 140 |
| V. Le Dispositif Hivernal de Familles en Logements Diffus | p. 166 |
| VI. L'Espace Convivial « Grands Froids » | p. 176 |

2020, entre crise sanitaire et renouveau solidaire : Merci à tous !

Cette année l'exercice consistant à introduire le présent rapport d'activité est particulièrement complexe, tant l'année 2020 aura été une année extraordinaire au sens premier du terme (qui sort de l'ordinaire).

Cette année 2020 qui marquera l'Histoire de l'humanité en raison de la pandémie COVID-19 et de la crise sanitaire qu'elle a engendrée, nous aura tous impactés tant au niveau individuel qu'au niveau collectif.

Les événements se sont enchaînés à une telle cadence que lorsque l'on prend le temps du recul et de l'analyse, on en a le tournis. D'autant plus qu'au moment de la rédaction de ces quelques lignes, nous sommes encore et toujours en période de crise sanitaire.

2020 a commencé par des moments difficiles, bien avant même cette crise. Mi-janvier, un coup de vent très violent détruit une partie de la toiture du CHRS. Les dégâts sont importants et les travaux de réparation mettront de nombreuses semaines à être réalisés, immobilisant un certain nombre de places. Entre temps, il aura fallu reloger les résidents dans l'urgence. Quelques semaines plus tard, c'est une explosion au gaz qui se produit dans l'un des immeubles dans lequel nous avons des logements. Les dégâts sont moins importants et n'auront pas nécessité le relogement des hébergés. Nous aurons néanmoins passé la journée d'un dimanche avec la protection civile, les pompiers, les services de l'Etat en soutien du dispositif de prise en charge des habitants de l'immeuble.

Pendant ce temps, des nouvelles sanitaires en provenance de Chine commencent petit à petit à prendre le devant de la scène. Dans les semaines qui suivent le virus arrive en Italie, puis en Savoie. Je sais de par ma culture informatique qu'un virus, sans modalités de protection à son encontre, se diffuse largement et rapidement. Courant février le virus est présent à Mulhouse. A partir de cet instant je sais que nous n'y échapperons pas et qu'il va falloir s'organiser pour affronter cette inconnue sanitaire. De nouvelles expressions apparaissent dans notre secteur : Plan de continuité de l'activité, fonctionnement en mode dégradé, équipement sanitaire de protection individuelle, protocole de désinfection, protocoles divers et variés pour tout, 1^{ère}, 2^{ème} et 3^{ème} ligne de salariés ... Puis le Président de la République prononce son allocution faisant état d'une situation de guerre contre le virus. « *Il faut tenir, quoi qu'il en coûte* ». Cette phrase résonnera longtemps dans l'esprit de chacun. Lorsque le 17 mars 2020 le pays bascule dans son premier confinement, nous savons que nous entrons dans une période à l'issue de laquelle tous nos repères auront volé en éclat et que rien ne sera plus jamais pareil. Les semaines qui suivent sont faites d'apprentissages intenses dans l'urgence. On s'adapte, de jours en jours et parfois d'heures en heures. On a peur, on est inquiet, souvent angoissé mais il faut tenir bon. Nous avons eu pour consignes de contenir l'évolution de la propagation de la désormais pandémie. Chaque service, chaque salarié d'Antenne est mobilisé et volontaire. Le passage à l'ouverture 24h/24 de nos hébergements d'urgence dédouble le nombre de salariés. En une semaine, l'association passe de 43 à plus de 80 salariés. Pour faire face aux besoins, nous embauchons des jeunes du quartier ainsi que des étudiants. Tout est à organiser pour que les prises en charge des publics d'Antenne soit la plus efficace et la plus sécurisée possible. Nous manquons de tout : pas de masques, peu de gel hydroalcoolique. C'est le système-D et l'aide des citoyens à travers les réseaux sociaux qui vont nous fournir ce dont nous manquons, le temps que les commandes arrivent. C'est le temps où la relation à l'utilisateur se modifie, soit parce que l'on vit avec lui 24h/24 soit parce que quotidiennement on prend des nouvelles de chaque personne par téléphone ou par mail.

La relation professionnelle s'étoffe et s'humanise en profondeur. La crise sanitaire a été une redécouverte du sens au travail et du travail.

La suite de l'histoire a été faite de déconfinement, reconfinement, poursuite d'une adaptation permanente au gré de l'évolution de la situation sanitaire.

« Un jour sans fin » aurait pu être l'autre intitulé de cette introduction. Ce sentiment largement partagé par bon nombre de concitoyens après une année au cours de laquelle tous nos repères ont été bouleversés, ne doit pas nous faire oublier les formidables avancées qui ont eu lieu en matière de solidarité, d'adaptation à la situation et d'innovation. La crise sanitaire aura eu le mérite de nous faire redécouvrir les vertus de la solidarité active et en action en des temps troubles que nous n'avions jamais connus en temps de paix.

Je tiens ici à remercier tout particulièrement les nombreux partenaires qui nous ont soutenus et aidés activement durant cette période difficile :

- Les pouvoirs publics et en particulier les services de la Direction Départementale Déléguée de la Cohésion Sociale qui ont été présents à nos côtés dès les premières heures de la crise sanitaire
- Les partenaires associatifs qui nous ont aidés et fourni des denrées alimentaires et autres produits de première nécessité tout au long de l'année
- Les nombreux bénévoles dans les différents champs qui vont de la confection de masques en tissus à l'acte de soin en passant par la confection de repas ou le portage de cadeaux à l'occasion des fêtes de fin d'année. Vous avez été formidables et cela nous a tellement soutenus !

Je veux ici saluer l'ensemble des salariés de l'association pour leur mobilisation quotidienne auprès de nos publics, y compris dans les heures les plus sombres que nous avons traversées. Je veux leur exprimer ici toute ma gratitude pour la qualité du travail réalisé dans des conditions particulièrement difficiles et qui a demandé beaucoup d'engagement et de courage de la part de chacune et de chacun.

Je tiens également à remercier mes pairs, directeurs et directrices du secteur social et médico-social pour la richesse de nos échanges lorsqu'il s'agissait de trouver des réponses adaptées pour faire face à des situations quotidiennes inédites.

Merci enfin aux membres du Conseil d'Administration de l'association Antenne pour leur soutien et leurs mots d'encouragements lorsque le ciel était sombre. Vos mots ont apporté de la lumière pour éclairer le chemin qu'il nous fallait suivre.

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 2020 :

Robin STAHMER : Secrétaire d'accueil (du 19/09/2019
au 23/11/2020)
Hatice ERDEM : Secrétaire d'accueil (depuis le 09/09/2019)
Roukayatou LAWANI : Secrétaire d'accueil (depuis le 14/12/2020)

Le Bureau d'Accueil est le premier lieu, le premier visage et sourire (malgré le masque) que les bénéficiaires entrent de notre structure. 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 ouvrons nos portes de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h.

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

Toutes les premières demandes sont reçues au Bureau d'Accueil et attendent souvent une réponse immédiate. Le premier échange consiste à accueillir les usagers avec politesse, prévenance et la pratique d'une écoute active qui est la base avec des publics qui souffrent parfois d'un sentiment d'indifférence à leur égard.

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. Nous leur présentons notre association et nos différents services si besoin. Notre mission consiste à informer et faire le point sur leur situation immédiate et leurs requêtes en explicitant les priorités. Lorsque les personnes sont bénéficiaires du RSA, nous leur proposons l'ouverture d'une domiciliation postale qui est la porte d'entrée pour un accompagnement social.

Toutes les demandes sont considérées avec attention, d'où l'importance de ce service qui représente le "centre névralgique" du centre d'accueil de l'association. Notre positionnement consiste à considérer que chaque personne est différente, que chaque situation est particulière et que nous devons accueillir et considérer ces personnes à égalité, avec une grande humanité. Nous cherchons à aider les usagers à comprendre les démarches les plus urgentes qu'ils doivent entreprendre et les accompagner dans la détermination de leurs priorités et de leurs objectifs. Bien entendu, nous devons rester très attentifs à chaque demande et à chaque requête, en respectant 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 et neutre. Nous devons également rester attentifs et vigilants aux comportements et attitudes des personnes, sachant qu'elles sont parfois dans une détresse extrême qui peuvent entraîner des états de fragilité psychologique intense, voire les amener à interagir sur un mode agressif.

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>	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 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 réunions hebdomadaires interservices, Rangement et archivage des dossiers.
<u>Inscription aux ateliers Passerelle et aux rendez-vous pour l'emploi</u>	Repérage et prise de rendez-vous, lien avec le service emploi.
<u>Renseignements divers</u>	Autorisation de passer des appels téléphoniques et renseignements en tout genre (plan pour se rendre à un endroit, nom d'une rue, lieu d'une entreprise, etc.), Réorientation des publics ne remplissant pas les critères vers les services adéquats.

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 d'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. 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.

Avec la crise sanitaire, ayant entraîné un confinement général durant deux mois, de nombreuses personnes se sont retrouvées totalement isolées et sans repère. L'habituel passage journalier à l'accueil, les échanges autour d'un café ont brutalement pris fin. Pour les plus fragiles, le confinement et l'interdiction de circuler ont été un coup de massue. Ils se sont retrouvés seuls, sans repère et confrontés à des restrictions qui n'avaient pas toujours été comprises. En effet, nous n'avions pas eu le temps de les préparer à cette situation.

En parallèle, l'équipe du Bureau d'Accueil a effectué un travail administratif toujours plus conséquent en 2020. 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.

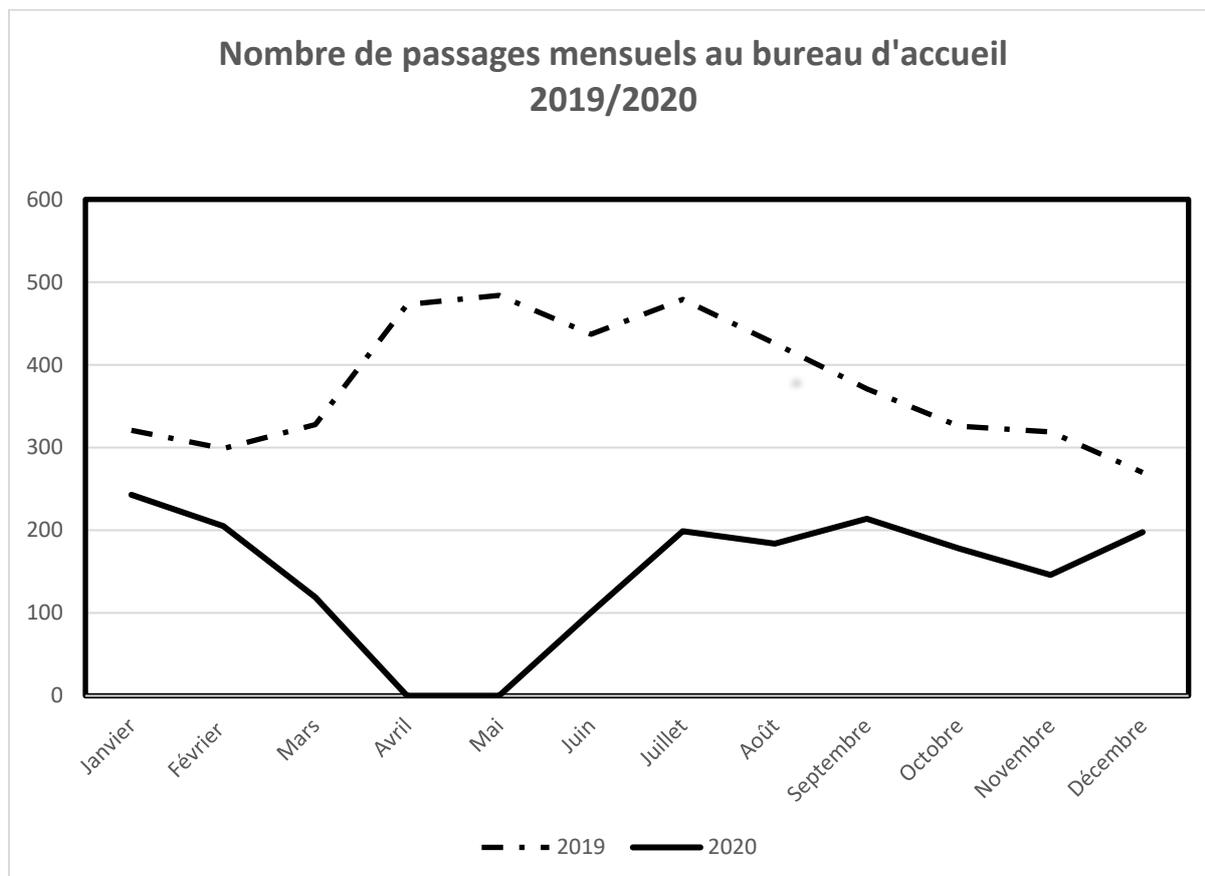
Malgré la limitation aux seuls bénéficiaires du R.S.A, l'activité de ce service reste très importante. On retiendra surtout que la mission de domiciliation postale représente une part très importante du service rendu par le bureau d'Accueil.

Nous avons comptabilisé 2306 passages au Bureau d'Accueil au cours de l'année 2020 dont 1839 passages pour la seule recherche du courrier.

Nous observons une forte baisse des passages pour le courrier durant l'année 2020 qui a été rythmée par l'évolution de la crise sanitaire.

En effet, nous avons dû adapter notre activité en fonction des mesures sanitaires gouvernementales en matière de réception du public, du droit du travail s'appliquant à l'ensemble des salariés ainsi que des confinements successifs. La sécurité sanitaire de notre public et de nos salariés a toujours été la priorité, tout en essayant de maintenir un accueil minimum sécurisé ainsi qu'une qualité de service habituelle.

Etat des passages mensuels tout au long de l'année 2020 :



Après une fermeture complète du service à l'annonce du confinement total du 17 mars, nous avons mis en place, afin d'assurer la continuité du service, un accueil sur rendez-vous pour la réception du courrier dès le 13 avril.

Au mois de mai, un accueil partiel a pu être possible sans rendez-vous avec l'installation de plexiglass à l'accueil ainsi que la restriction du nombre de personnes présentes simultanément dans nos locaux. Un distributeur de gel hydro alcoolique et des masques sont à disposition des usagers du service.

En juillet, notre accueil de domiciliation postale a repris son activité avec une amplitude horaire habituelle et maintien d'une jauge.

1. La domiciliation postale

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

Le public domicilié à Antenne est constitué de personnes isolées, sans domicile fixe, bénéficiaires du R.S.A., et majoritairement de nationalité française ou ayant un titre de séjour de plus de 5 ans. La majorité des domiciliés est constituée d'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, ce qui indique de plus en plus de femmes se trouvant en situation de personne sans domicile fixe.

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

En 2020 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 de la langue française et de la dématérialisation croissante des démarches avec les 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, la Caisse d'Allocations Familiales, le Centre des Impôts, les bailleurs sociaux, etc. Le temps qui leur a été consacré a donc augmenté et ce de manière régulière depuis quelques années.

La crise sanitaire a également accentué ce soutien quotidien à l'aide aux démarches administratives. De nombreux services publics ou associatifs ont cessé l'accueil physique et sont restés en mode dégradé en raison de la crise sanitaire. Notre accueil est resté, de fait, un des seuls endroits susceptibles d'aider les personnes dans leurs démarches quotidiennes.

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 se trouver en rupture de droits.

Au 31 Décembre 2020, nous avons 275 personnes domiciliées, dont 166 personnes qui sont prises en charge par notre service MDI (Ménages à Droits Incomplets), et 109 personnes suivies par le service RSA (personnes isolées).

Au courant de l'année 2020, nous avons effectué 219 domiciliations dans les deux services réunis.

- Service RSA : 15 femmes - 94 hommes
- Service MDI : 166 personnes (48 ménages)

Dispositif généraliste	Année 2020
ATTESTATIONS D'ELECTIONS DE DOMICILE	
Le cas échéant, nombre maximum prévu par an dans l'agrément (pour les organismes agréés)	210
Nombre d'élections de domicile en cours de validité au 31 décembre	153
Nombre de personnes domiciliées au 31 décembre	275
Nombre d'élections de domicile réalisées	219
Dont le nombre de premières élections réalisées	24

Dont le nombre de renouvellements réalisés	129
Nombre de radiations	66
Nombre de refus	39

La moyenne d'âge des personnes que nous domicilions est de 42 ans.

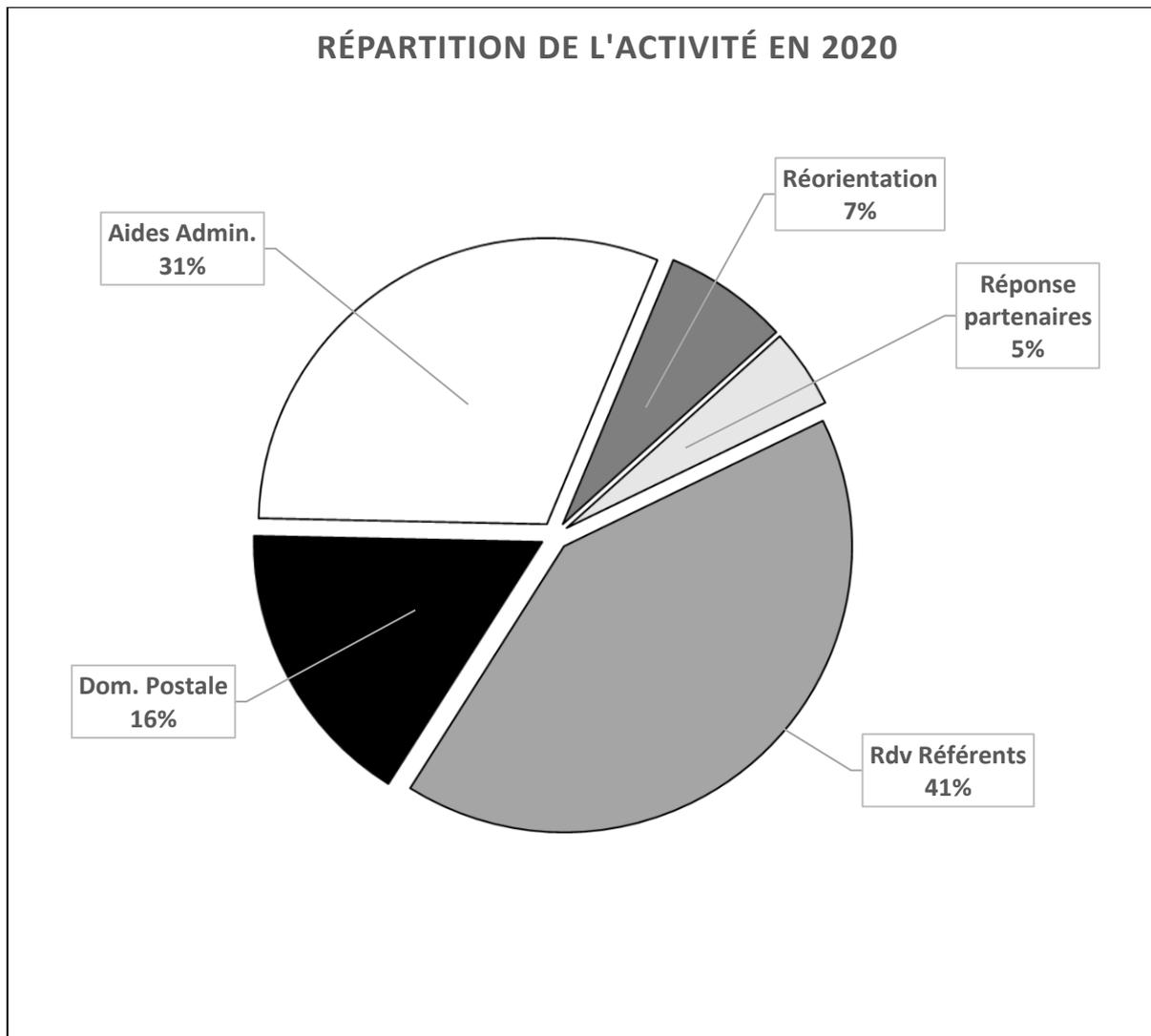
Nous avons, par ailleurs, observé une augmentation de demandes de domiciliation de la part de personnes non-francophones ; il s'agit majoritairement de bénéficiaires de la protection de l'OFPRA devenus de droit commun à l'obtention du droit d'asile. Ces personnes ne maîtrisent pas ou très peu la langue française et leur démarche d'insertion s'en trouve affaiblie. Les échanges se font en Anglais lorsque cela est possible mais dans le cas contraire, la communication reste extrêmement difficile, voire impossible. Nous avons évalué ce nouveau public bénéficiaire d'une domiciliation postale dans le cadre de l'accompagnement lié au RSA à 25 % du nombre total de domiciliation en 2020. Chiffre en hausse constante.

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 d'orienteur (pour les personnes qui ne connaissent pas le numéro d'urgence et d'accueil pour les personnes sans abri) et/ou d'intermédiaire pour téléphoner avec les bénéficiaires.

3. La messagerie et l'aide administrative

Le Bureau d'Accueil sert également de relais entre les entreprises, les personnes suivies à Antenne, les référents R.S.A, les financeurs etc. Les informations passent par l'Accueil et sont transmises aux autres sites 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 qui dépasse largement le cadre de l'accueil des personnes domiciliées et de la gestion de leur courrier.



4. Impact de la crise sanitaire sur notre service Accueil.

Notre service aura été fermé à peine un mois durant le premier confinement, en raison de la pénurie de masques et de gel qui a sévi au début du confinement.

Nous devons équiper notre accueil d'un plexiglass, fournir du gel hydro alcoolique et des masques, aussi bien à notre salarié présent qu'aux personnes venant chercher leur courrier avant de pouvoir penser à une réouverture. L'objectif était de maintenir une présence durant cette période tellement particulière tout en maintenant une sécurité sanitaire.

Très vite un agent d'accueil est revenu travailler sur le site le matin afin de réceptionner le courrier et prévenir les personnes, lorsqu'elles étaient joignables, afin qu'elles puissent venir le récupérer.

En effet, certains bénéficiaires attendaient des courriers très importants et pour d'autres, c'était le moyen de maintenir un contact avec leur référente qui se trouvait en télétravail. L'accueil a donc repris son rôle de point central d'échanges entre le public et les référents sociaux. Nous fournissions également des attestations de déplacement dérogatoire et des masques.

Certaines personnes se sont également retrouvées confinées à la rue ! Là encore, toute une chaîne s'est mise en place rapidement pour qu'elles puissent accéder aux hébergements d'urgence passés en mode d'ouverture H24.

Ainsi, la majorité de nos personnes accompagnées a pu accéder à une place en hôtel ou au sein des hébergements collectifs tels que Antenne Lyautey Isolés grâce à la mobilisation du 115, de notre service d'accueil et des référents sociaux. Et pour une minorité cela aura été l'occasion de relancer des démarches, paradoxalement en période de confinement alors que pratiquement aucun service partenaire n'était joignable. Le confinement a eu un effet bénéfique pour certains. Pris en charge par des services d'hébergement ou en hôtels où des travailleurs sociaux d'autres structures ont été mobilisés sur place, ils ont pu se remettre à penser positivement à leur insertion.

Il faut souligner ici que le travail du 115/SIAO durant cette période compliquée a été formidable. Certaines personnes ont pu accéder à des hébergements pérennes plus facilement en 2020 que les années précédentes.

II. LE SERVICE R.S.A.

Membres de l'équipe en 2020 :

- Mélanie EDERLE
- Alexandra DAHM
- Hélène CASTANET à compter du 01/07/2020
- Carla BUCHHEIT jusqu'au 30/06/2020

1. Présentation du service, spécificités, prestations proposées

a. Le cadre d'intervention

- Nombre d'ETP affecté : 2,75 ETP (répartis sur 3 personnes)
- Nombre de suivis attendus selon le cahier des charges : entre 192 et 220 personnes par an
- Montant de la subvention attribuée en 2020 : 144 375 €

Le service R.M.I. puis R.S.A d'Antenne existe depuis 1988. Il est composé de 3 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, hors période COVID-19.

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 deux fois par mois dans le cadre de leur accompagnement personnalisé. En fonction des difficultés rencontrées, certaines situations nécessitent des rencontres plus rapprochées et un accompagnement plus soutenu.

b. Spécificités à signaler

L'accompagnement social RSA proposé est un accompagnement individuel et individualisé. Il peut être complété par de l'accompagnement en collectif, hors période COVID-19 (ateliers Passerelle Inform'Action) ainsi que par de l'accompagnement individuel renforcé vers l'emploi lorsque la situation au regard de l'emploi le permet.

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, lorsque la situation de la personne au regard de l'emploi le permet. 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.

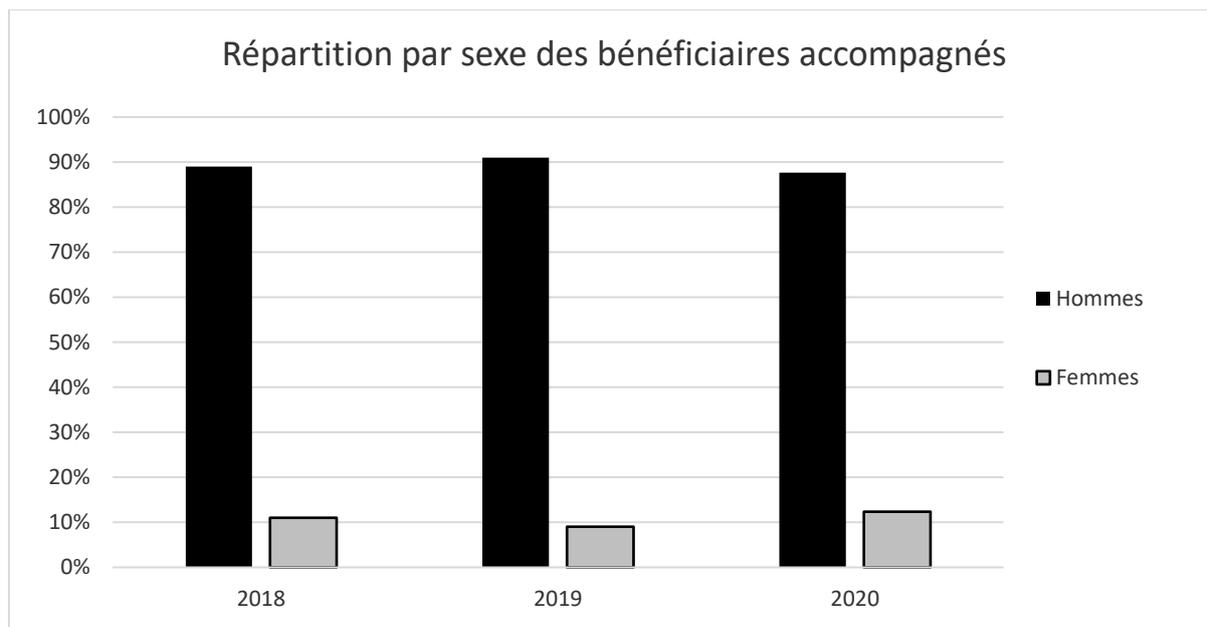
2. Données chiffrées

- Le nombre de bénéficiaires accompagnés : **170 personnes accompagnées** dans le cadre d'un contrat d'engagement réciproque en cours de validité au cours de l'année 2020. **32 nouvelles personnes** ont bénéficié d'un accompagnement à Antenne en 2020.
- Nombre de contrats d'engagement réciproque réalisés : **165**
- Durée moyenne d'intervention auprès des bénéficiaires sortis en 2020 : 38 mois

3. Éléments quantitatifs et qualitatifs 2020

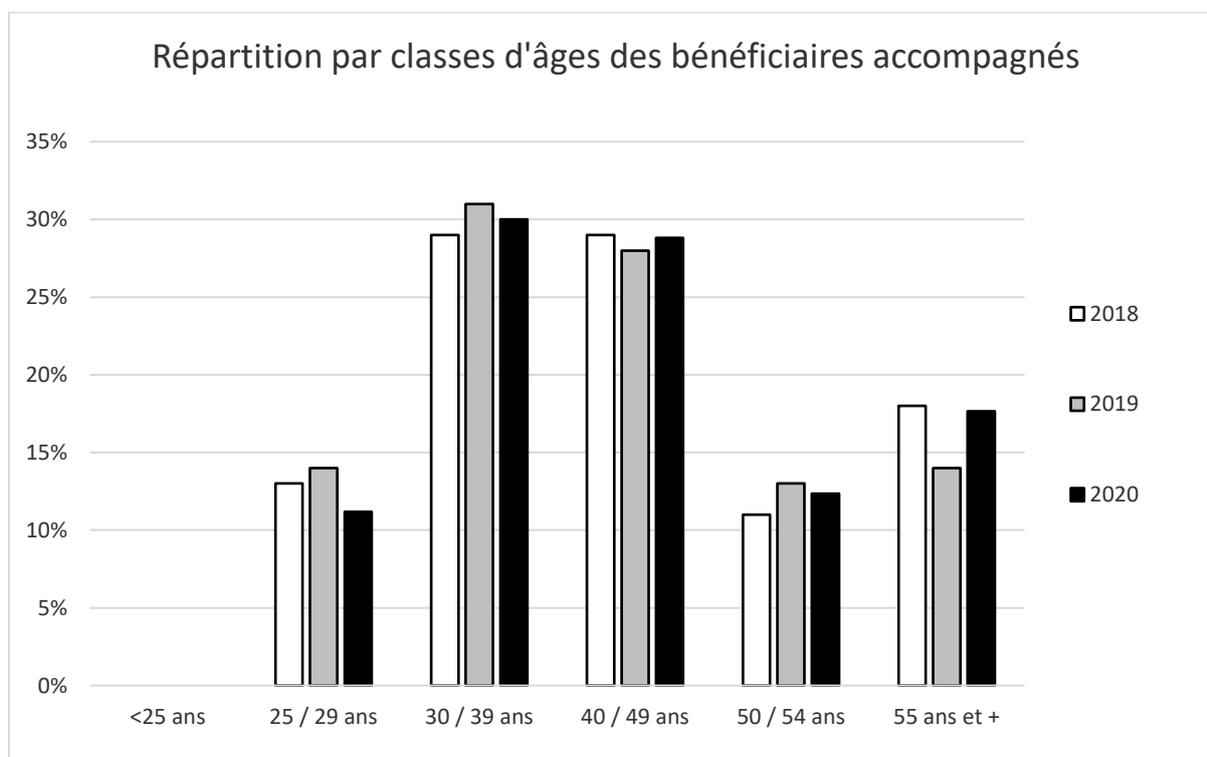
Grandes tendances de l'année 2020

- Une constance dans les publics issus de la protection internationale (26 % en 2019, 25 % en 2020) : en 2020, sur les 33 nouvelles entrées, 11 personnes venaient d'obtenir le statut de protection internationale, soit 1/3 des nouveaux accompagnements.
- La stabilité de l'emploi malgré la crise sanitaire : les personnes qui avaient entamé des démarches de recherche d'emploi en 2019, et notamment celles accompagnées par le service Passerelle ont pu accéder à un emploi courant 2020. Toutefois, la période d'épidémie a ralenti la dynamique naissante.



	2018	2019	2020
Hommes	89%	91%	88%
Femmes	11%	9%	12%
	100%	100%	100%

Comparé aux deux années précédentes le nombre de femmes accompagnées est en légère hausse. Toutefois, elles restent toujours très minoritaires dans notre service. 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 également confrontées à d'autres problématiques telles que le harcèlement, voire sont victimes d'agressions sexuelles et de violences physiques à répétition.

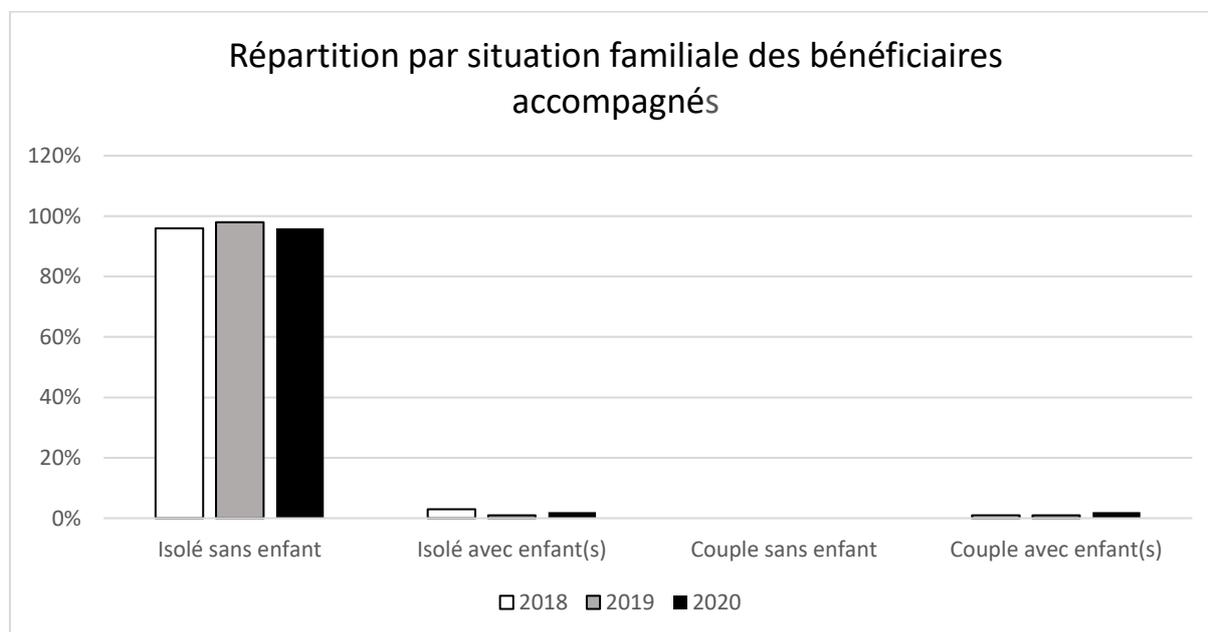


Nous constatons un vieillissement du public accompagné ces dernières années.

	2018	2019	2020
<25 ans	0%	0%	0%
25 / 29 ans	13%	14%	11%
30 / 39 ans	29%	31%	30%
40 / 49 ans	29%	28%	29%
50 / 54 ans	11%	13%	12%
55 ans et +	18%	14%	18%
	100%	100%	100%

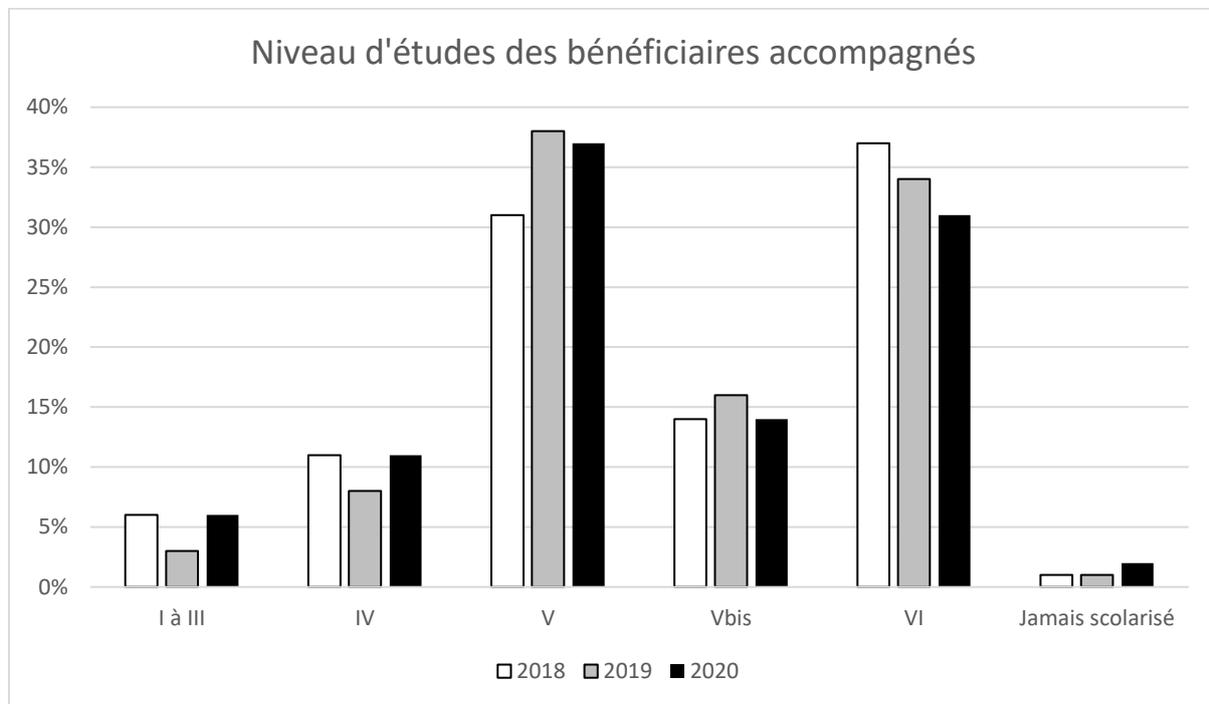
Sur les 6 catégories d'âge, celle des « 55 ans et + » arrive en 3^{ème} position représentant 18 % des personnes accompagnées. Deux points peuvent venir expliquer ce phénomène. Premièrement, nous expliquons ces chiffres par la difficulté des personnes de plus de 55 ans à se réinsérer professionnellement, notamment lorsqu'elles sont en grande précarité. Selon

l'enquête de la DARES, le taux d'emploi des 55-64 ans au 3^{ème} trimestre 2020 était de 53.7 % (publication janvier 2021). En 2018, la DARES, explique également que les « *séniors en emploi sont plus souvent en temps partiel, ainsi qu'en contrat temporaire* ». Ce faisant, la difficulté pour cette tranche d'âge de trouver un emploi ou d'avoir un emploi à temps partiel et/ou temporaire, ne facilite pas la recherche et l'octroi d'un logement. Deuxièmement, outre la question de l'emploi, les personnes de 55 ans et plus, accompagnées par notre service, ont en majorité un long parcours de vie précaire. Ce sont des personnes très souvent « brisées par la vie », qui présentent de nombreuses problématiques de santé qui se développent avant la cinquantaine. Dans leur parcours, nous avons constaté qu'Antenne était souvent un point d'ancrage, de repère et de lien pour eux. Certains ont pu trouver une solution d'hébergement ou de logement. Néanmoins, 1 fois sur 2, nous décidons de garder le référencement RSA pendant plusieurs mois voire plus afin de consolider l'accès et d'éviter toute rupture. Une réorientation trop précoce serait vécue pour certains comme un réel abandon après des années d'accompagnement social. En conséquence de l'augmentation de la part de ce public, nous adaptons notre action d'accompagnement, à savoir la préparation à la retraite et trouver un hébergement adéquat tenant compte de leur âge et de leurs problématiques.



	2018	2019	2020
Isolé sans enfant	96%	98%	96%
Isolé avec enfant(s)	3%	1%	2%
Couple sans enfant	0%	0%	0%
Couple avec enfant(s)	1%	1%	2%
	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, ...).

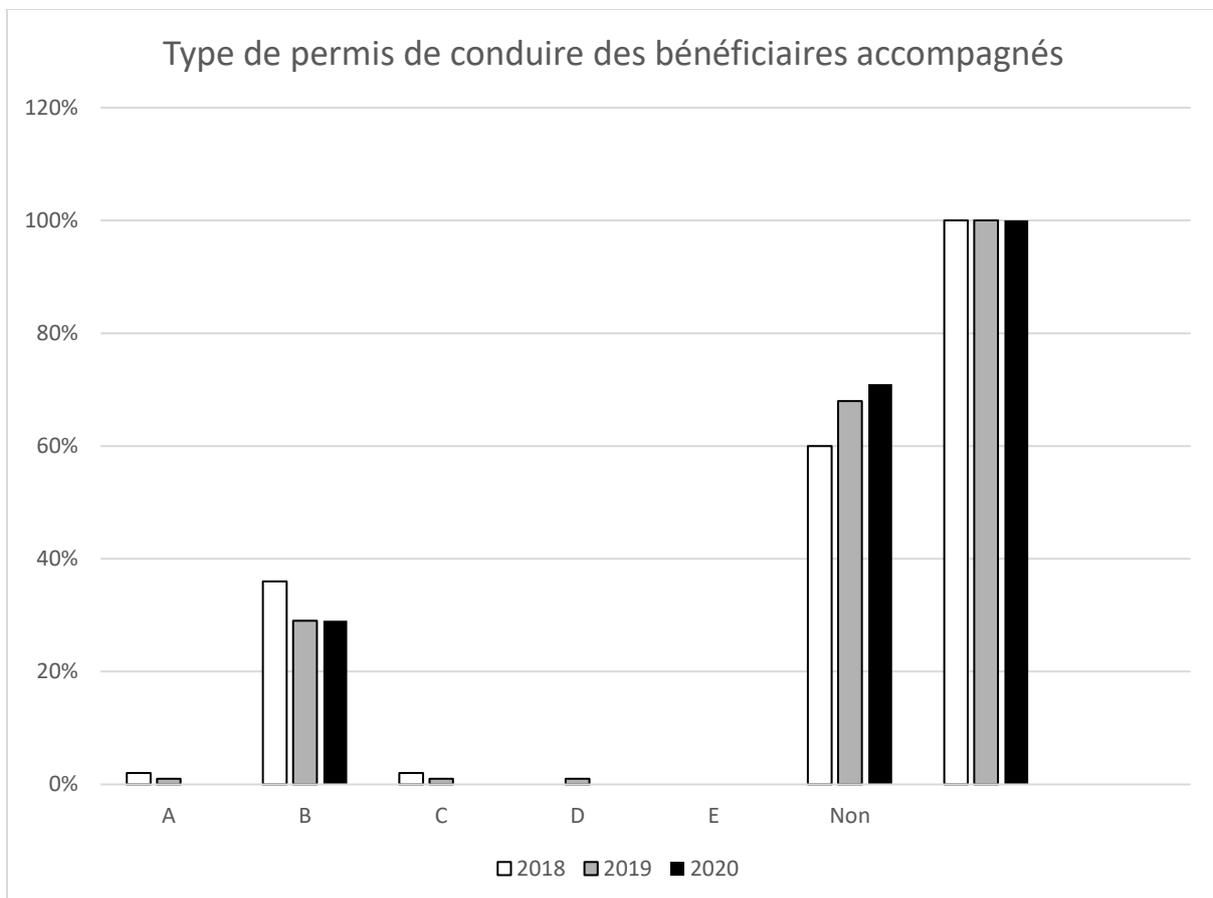
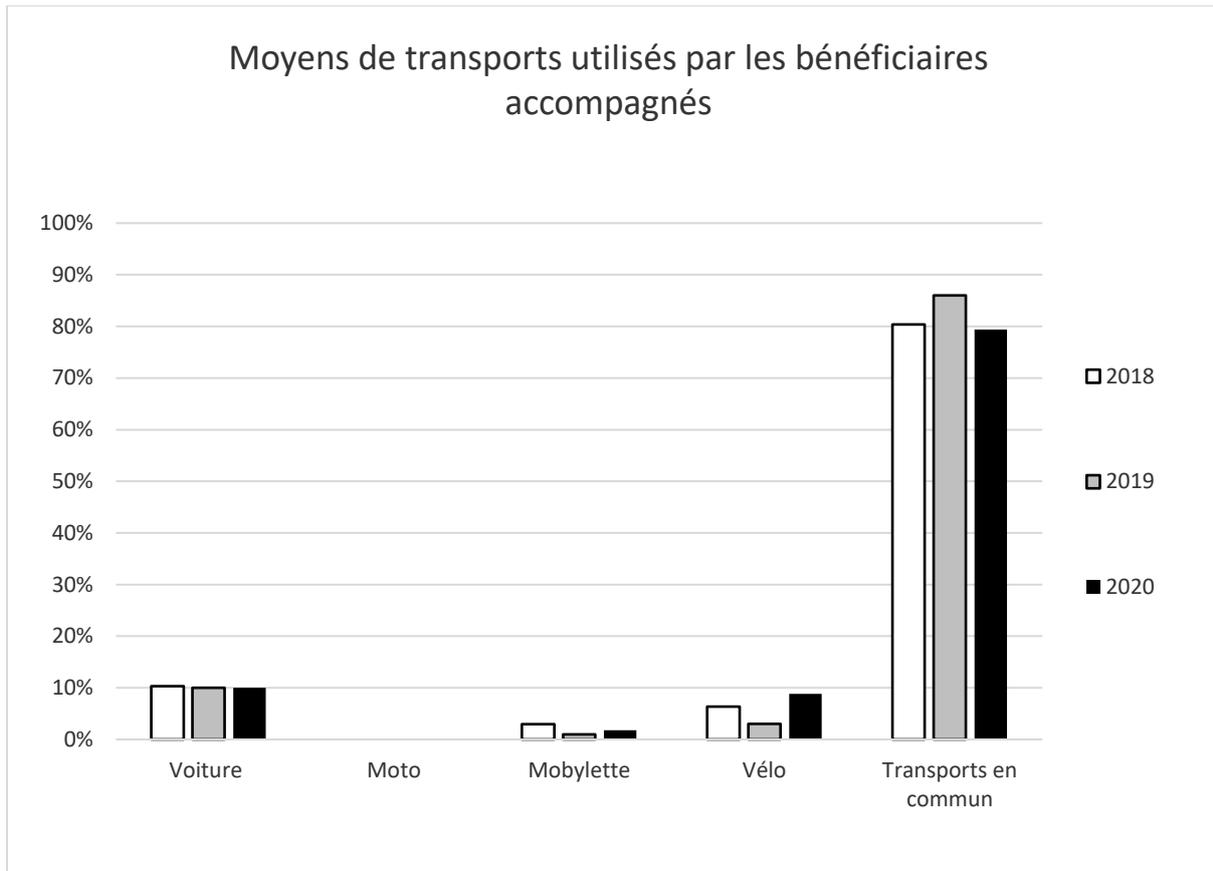


	2018	2019	2020
I à III	6%	3%	6%
IV	11%	8%	11%
V	31%	38%	37%
Vbis	14%	16%	14%
VI	37%	34%	31%
Jamais scolarisé	1%	1%	2%
	100%	100%	100%

En 2019, les niveaux d'études des personnes accompagnées restent globalement stables, même si on note une très légère hausse. Néanmoins, on note tout de même 31 % soit 52 personnes accompagnées ou plus d'une personne sur trois qui sont sorties de l'école obligatoire à 16 ans (fin de 3^e), sans formation ou qualification. Ces faibles qualifications influencent l'autonomie des personnes dans leurs démarches administratives (écrits, compréhension des procédures, des courriers ...).

Pour tenter de pallier le 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, 9 personnes ont pu effectuer une formation en 2020.

Hors période COVID-19, nous proposons également à Antenne des cours de français (lecture, rédaction, etc.) grâce à l'aide de bénévoles afin de favoriser leur autonomie. Cette action n'a pas pu être renouvelée en 2020 en raison de la pandémie mondiale.



Moyens de transport utilisés

	2018	2019	2020
Voiture	10%	10%	10%
Moto	0%	0%	0%
Mobylette	3%	1%	2%
Vélo	6%	3%	9%
Transports en commun	80%	86%	79%
	100%	100%	100%

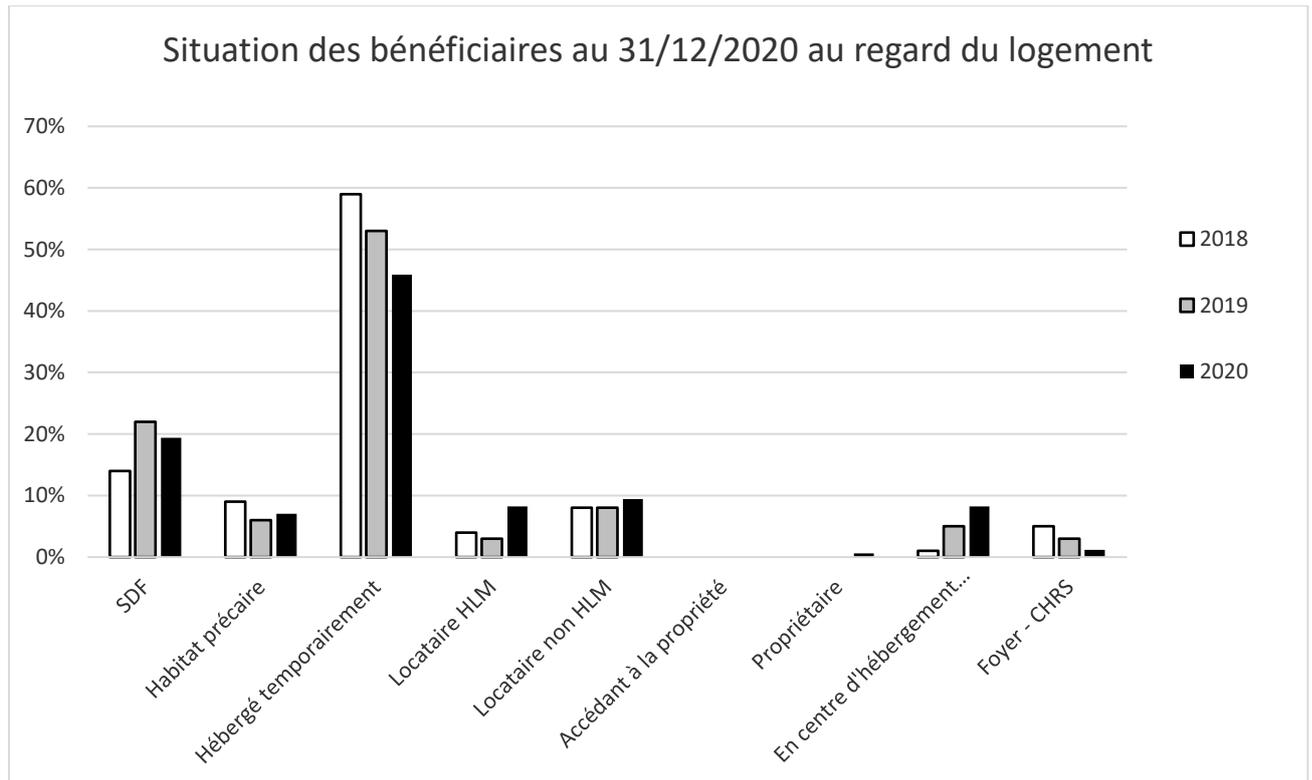
Permis de conduire

	2018	2019	2020
A	2%	1%	0%
B	36%	29%	29%
C	2%	1%	0%
D	0%	1%	0%
E	0%	0%	0%
Non	60%	68%	71%
	100%	100%	100%

Cette année est semblable à l'année passée au niveau du permis : 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.

L'utilisation du vélo a toutefois triplée en une année, passant de 3% à 9%, et l'utilisation du transport en commun a, quant à elle baissé mais reste malgré tout majoritaire. En effet, la Ville de Strasbourg développe chaque année son réseau de transport déjà bien évolué et propose un tarif plus qu'attractif pour les personnes bénéficiaires du RSA. De plus, Strasbourg propose le 1^{er} réseau de vélo en France avec plus de 600 km d'itinéraire.

Concernant cette légère baisse de l'utilisation des transports en commun et l'augmentation de l'usage du vélo, nous supposons que cela est lié à l'actualité sanitaire.



Situation locative au 31/12/2020

	2018	2019	2020
SDF	14%	22%	19%
Habitat précaire	9%	6%	7%
Hébergé temporairement	59%	53%	46%
Locataire HLM	4%	3%	8%
Locataire non HLM	8%	8%	9%
Accédant à la propriété	0%	0%	0%
Propriétaire	0%	0%	1%
En centre d'hébergement d'urgence	1%	5%	8%
CHRS	5%	3%	1%
	100%	100%	100%

La part des personnes totalement à la rue est stable (38 personnes).

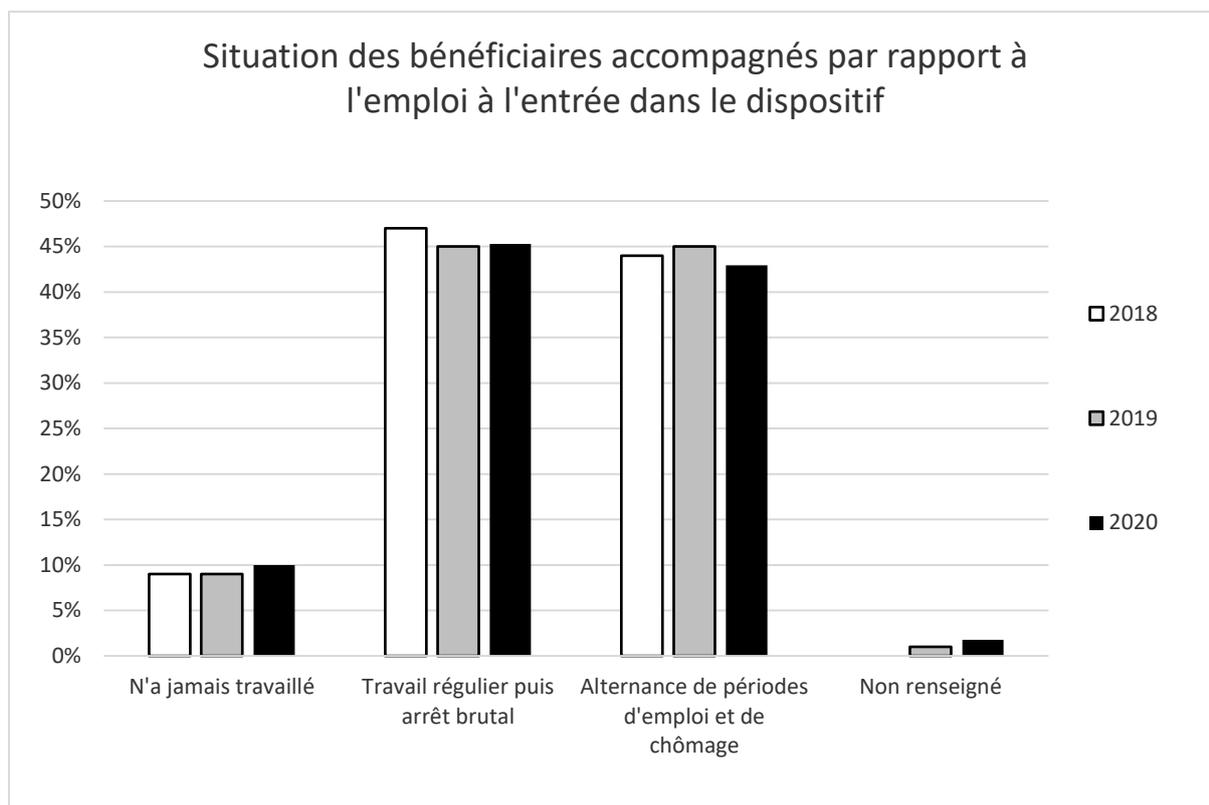
A partir du premier confinement, le SIAO a permis, dans un premier temps, le placement en hôtels, centres d'hébergement d'urgence pour des personnes à la rue, suite à l'ouverture de places d'urgence en nombre conséquent par l'Etat. Dans un deuxième temps, un véritable travail de partenariat avec notre structure a permis l'augmentation des orientations vers des dispositifs plus pérennes. Ce qui a contribué à un nombre de sorties positives non négligeable. Une demande SIAO sur 2 a abouti à une orientation effective.

Concernant les accès locatifs, la part des entrées en logement social a augmenté de manière significative. Une des explications est l'ancienneté des demandes ainsi qu'un travail plus soutenu pour une actualisation fréquente des demandes. L'aboutissement d'une part importante de dossiers en ACD et/ou AVL a également permis un certain nombre de relogements.

Le nombre total d'accès à un hébergement/logement s'élève cette année à 36 :

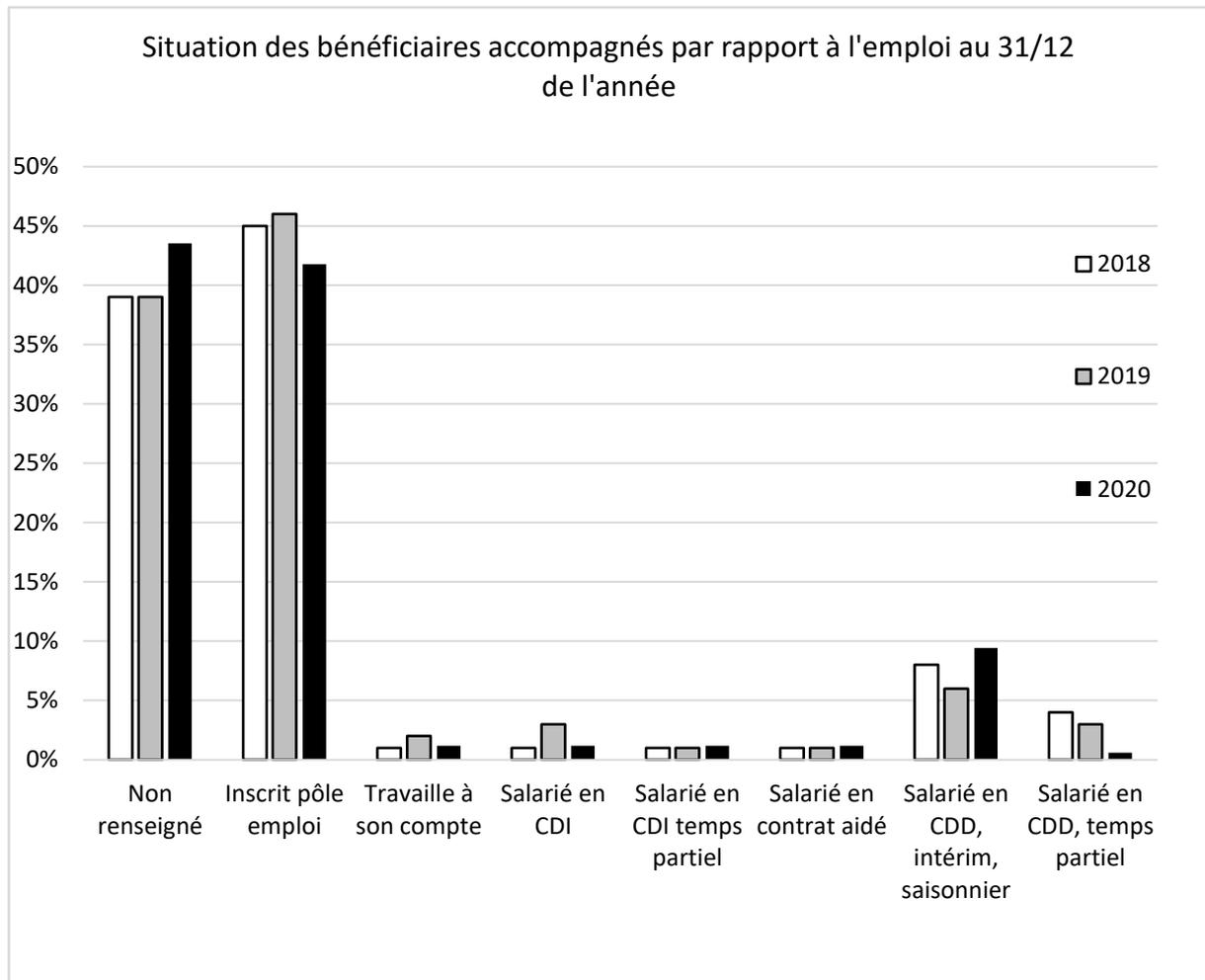
- Accès à un logement privé/social/IML/un chez soi d'abord 20
- Accès à une résidence sociale/pension de famille 9
- CHRS/AID (Antenne)/Stabilisation 7

Dans un contexte exceptionnel, nous tenons à souligner les résultats positifs et diversifiés en termes d'accès aux logements/hébergements.



	2018	2019	2020
N'a jamais travaillé	9%	9%	10%
Travail régulier puis arrêt brutal	47%	45%	45%
Alternance de périodes d'emploi et de chômage	44%	45%	43%
Non renseigné	0%	1%	2%
	100%	100%	100%

La part des personnes n'ayant jamais travaillé reste stable. Quant aux deux autres catégories, elles s'équilibrent entre les personnes ayant travaillé régulièrement avec un arrêt brutal et les alternances de périodes d'emploi et de chômage.

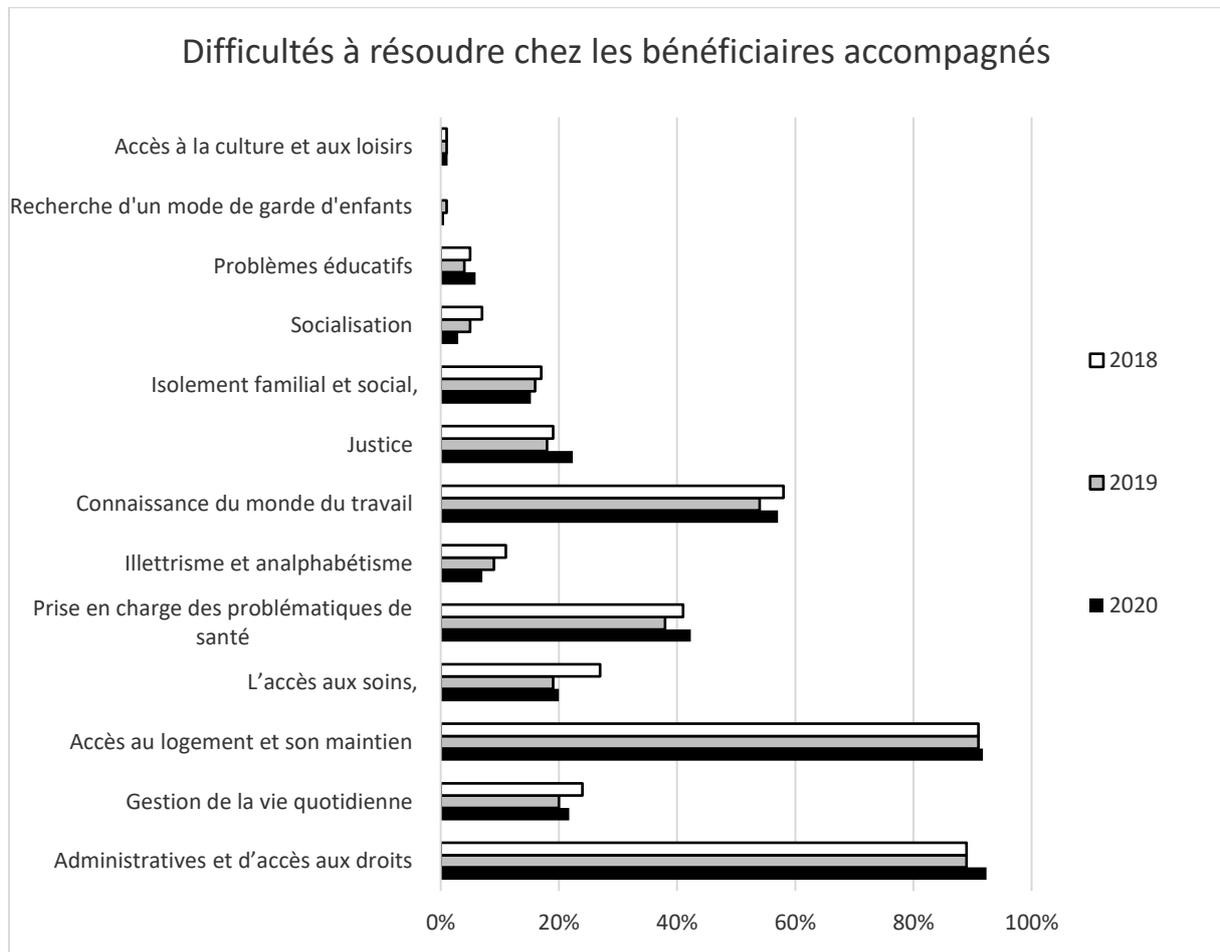


	2018	2019	2020
Non renseigné	39%	39%	44%
Inscrit pôle emploi	45%	46%	42%
Travaille à son compte	1%	2%	1%
Salarié en CDI	1%	3%	1%
Salarié en CDI temps partiel	1%	1%	1%
Salarié en contrat aidé	1%	1%	1%
Salarié en CDD, intérim, saisonnier	8%	6%	9%
Salarié en CDD, temps partiel	4%	3%	1%
	100%	100%	100%

En 2020, 40 personnes ont travaillé au moins une fois durant l'année, contre 52 en 2019 et 32 en 2018. Nous notons que ce résultat est stable malgré la crise sanitaire. Il s'agit pour l'essentiel de contrats précaires qui ne permettent pas de sortir du périmètre des droits et devoirs du RSA. En effet, parmi ces 40 personnes, moins d'une sur deux est sortie du dispositif RSA.

La baisse des inscriptions à Pôle Emploi est due essentiellement à la crise sanitaire. En effet, le premier confinement a vu la fermeture des agences et services publics, ce qui a eu pour effet un « décrochage ». Certains services publics, administrations, partenaires sont restés fermés au public de longs mois, ayant pour effet de casser la dynamique de parcours.

La question de l’insertion professionnelle est travaillée en étroite collaboration avec le service emploi Passerelle d’Antenne situé sur le même site. Pas loin d’une personne sur deux qui a travaillé en 2020 était accompagnée en 2019 par nos collègues du service emploi.



	2018	2019	2020
Administratives et d'accès aux droits	89%	89%	92%
Gestion de la vie quotidienne	24%	20%	22%
Accès au logement et son maintien	91%	91%	92%
L'accès aux soins,	27%	19%	20%
Prise en charge des problématiques de santé	41%	38%	42%
Illettrisme et analphabétisme	11%	9%	7%
Connaissance du monde du travail	58%	54%	57%
Justice	19%	18%	22%
Isolement familial et social,	17%	16%	15%
Socialisation	7%	5%	3%
Problèmes éducatifs	5%	4%	6%
Recherche d'un mode de garde d'enfants	0%	1%	1%
Accès à la culture et aux loisirs	1%	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).

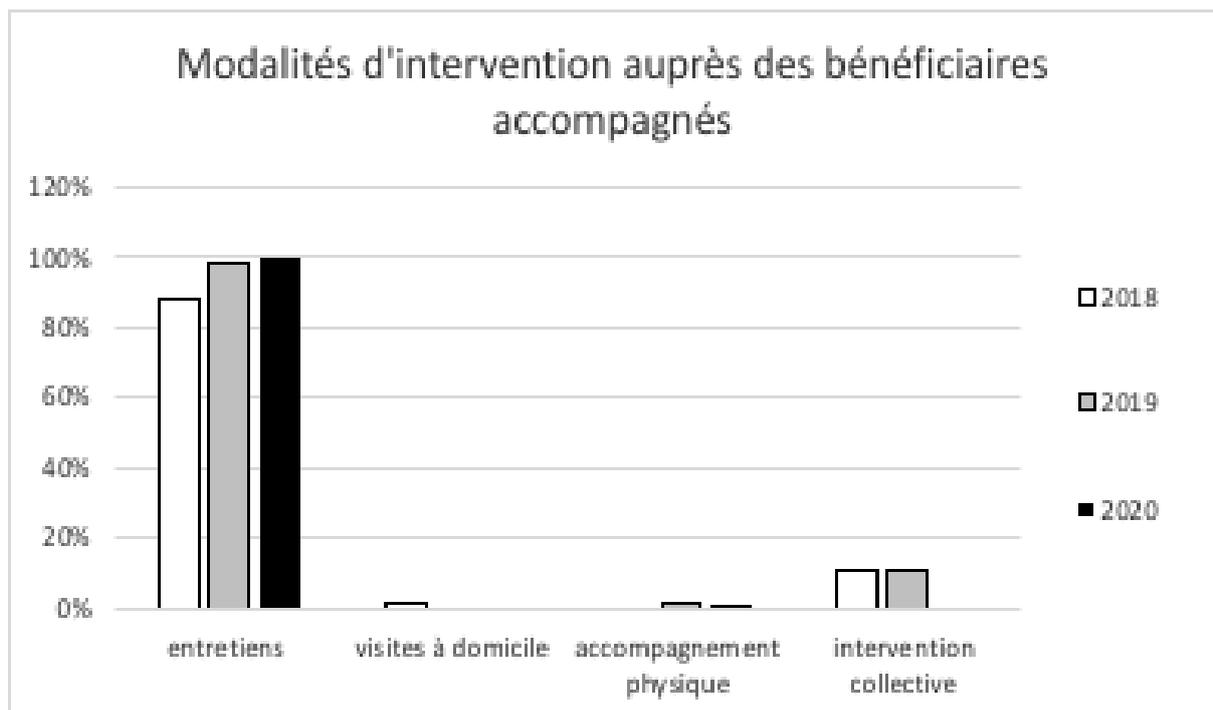
Néanmoins, cela ne s'arrête pas à ces deux items. Nous rencontrons une diversité de problématiques qui nous demande de nous adapter à chaque situation, en particulier vis-à-vis des réfugiés politiques primo-bénéficiaires du RSA. Les problématiques rencontrées sont restées stables par rapport à l'année précédente, mais néanmoins importantes dans l'accompagnement comme la santé et l'accès en emploi.

Une difficulté n'apparaît pas dans ce graphique : la non-maîtrise de la langue française à l'oral qui concerne 35 personnes (20 %) à des degrés divers (communication difficile : 18, entretiens en anglais uniquement : 6, communication impossible sans tiers aidant à la traduction : 9).

A ces problématiques de communication s'ajoutent les difficultés d'illettrisme traditionnellement présentes chez notre public, tous horizons confondus. Nous constatons également chez les 25-30 ans des problèmes de compréhension à l'écrit et des difficultés dans la rédaction, bien qu'ils aient été scolarisés en France. Ce public est resté scolarisé jusqu'en 3ème par obligation mais n'a pas acquis les fondamentaux, notamment en lecture et écriture. Ce sont les personnes dites *décrocheurs* du système éducatif français.

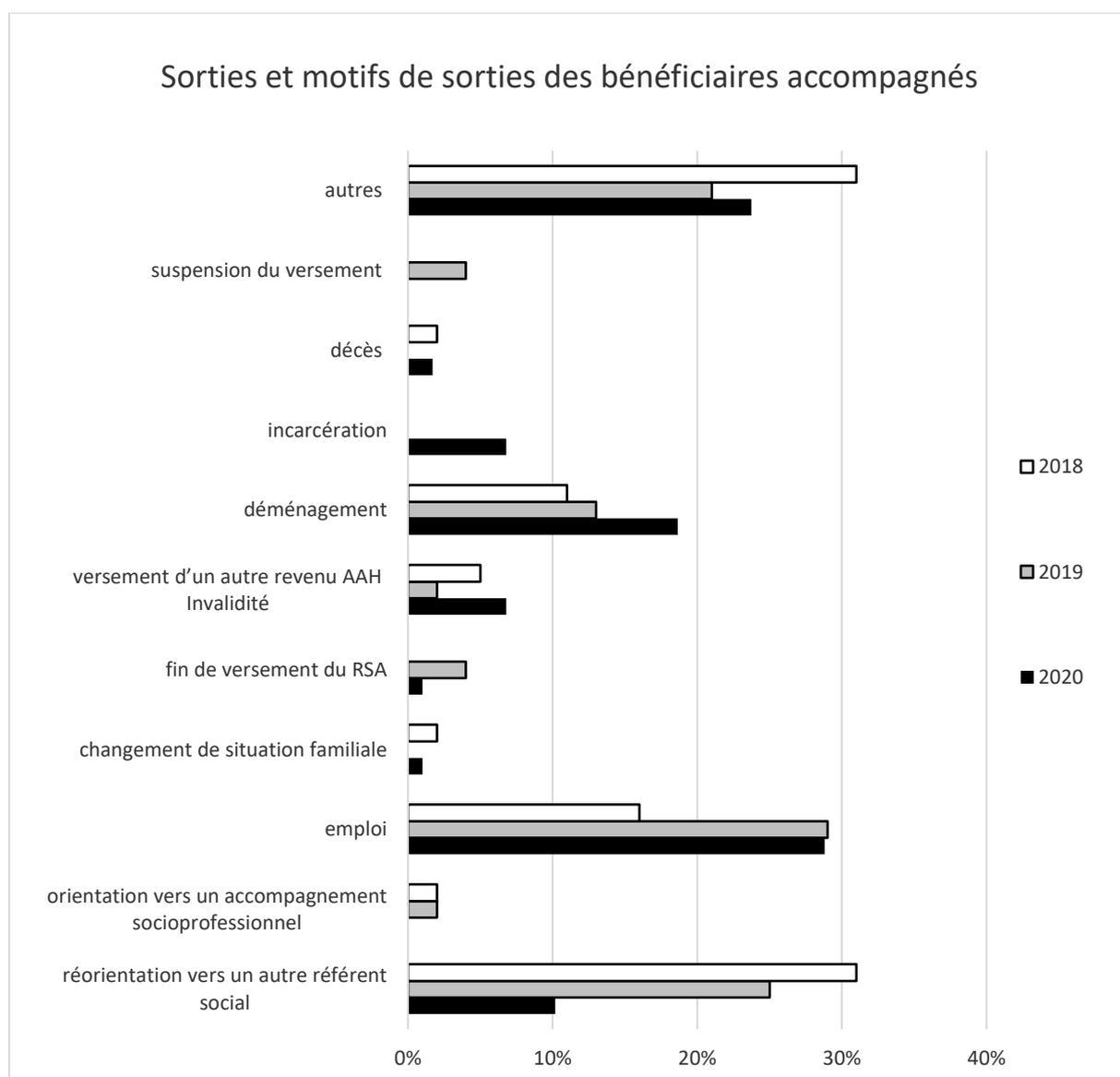
La question de la santé reste une donnée centrale à prendre en considération dans les accompagnements, que cela concerne la santé physique, psychique, morale ou les addictions. Environ 50 % de notre public sont concernés par des démarches liées au soin. Le confinement a porté un coup d'arrêt à certains suivis médicaux classiques en cours. Toutefois, il faut souligner que les équipes mobiles santé/précarité qui sont restées mobilisées sur les hébergements d'urgence ont pu prévenir des ruptures de soins, notamment les infirmiers psychiatriques qui ont fait un travail formidable, ne comptant pas leurs heures d'intervention et en privilégiant la continuité des soins. Leur travail a permis d'éviter bon nombre de décompensations.

Environ 25% de notre public a un rapport avec la justice, passé ou actuel. Lorsque les personnes sont toujours sous-main de justice, nous travaillons avec les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation du Bas-Rhin afin d'optimiser l'accompagnement en tenant compte des contraintes liées à cette particularité.



	2018	2019	2020
Entretiens	88%	99%	100%
Visites à domicile	1%	0%	0%
Accompagnement physique	0%	1%	0%
Interventions collectives	11%	0%	0%
	100%	100%	100%

Le fonctionnement, hors crise sanitaire, nous permettait d'alterner les entretiens avec quelques temps en collectif. Mais avec la fermeture généralisée lors du premier confinement, la réouverture uniquement pour le courrier et par la suite un accueil en mode dégradé du public, nos modalités d'accompagnement ont dû être adaptées. Nous avons mis en place des rendez-vous téléphoniques pendant le confinement et réalisé des entretiens individuels en bureau lorsque notre accueil a rouvert. Toutefois, en tenant compte des mesures gouvernementales en matière de lutte contre le COVID-19 et les aménagements des locaux nécessaires, notre jauge a induit un ralentissement, de facto, de notre activité. Pour autant, nous avons été vigilants à maintenir un lien avec les plus fragiles et à proposer des points fixes téléphoniques lorsque les entretiens physiques n'étaient pas possibles.



Sorties et motifs de sortie

	2018	2019	2020
Réorientation vers un autre référent social	31%	25%	10%
Orientation vers un accompagnement socioprofessionnel	2%	2%	0%
Emploi	16%	29%	29%
Changement de situation familiale	2%	0%	1%
Fin de versement du RSA	0%	4%	1%
Versement d'un autre revenu AAH Invalidité	5%	2%	7%
Déménagement	11%	13%	19%
Incarcération	0%	0%	7%
Décès	2%	0%	2%
Suspension du versement	0%	4%	0%
Autres	31%	21%	24%
	100%	100%	100%

En 2020, nous constatons une baisse significative des réorientations vers un nouveau référent social qui s'explique par la crise sanitaire. En effet, nous avons rencontré des difficultés à passer le relais. De plus, un certain nombre de personnes accompagnées a accédé dans un temps rapproché à l'emploi et à un hébergement/logement. Nous souhaitons également demeurer un repère stable pour consolider et stabiliser la progression en cours pour une partie du public relogé et/ou en emploi, avant de les réadresser vers un autre service.

Les abandons/ruptures de parcours sont relativement stables dans le temps malgré la crise sanitaire. Les changements de région sont, par contre, en hausse. Cela s'explique par la difficulté, pour certains, de voir aboutir leurs projets à Strasbourg. L'engorgement de l'accès au logement social est une des explications. En effet, le délai moyen d'attente pour une première proposition est aujourd'hui de 21 mois sur le territoire de l'Eurométropole.

4. Points remarquables de l'année

2020 : une année sous le signe d'une crise sanitaire majeure

Une organisation bouleversée

Le 17 mars 2020, le Président de la République a annoncé un confinement total obligatoire sur le territoire français avec une restriction des déplacements afin de limiter la propagation du virus Covid-19. Dans ce contexte, le service RSA a cessé son activité d'accueil en présentiel du public pour basculer sur de l'accompagnement dans le cadre du télétravail. Le plan de continuité de l'activité élaboré par l'instance de gouvernance de l'association et la direction a permis la poursuite de l'accompagnement et le maintien du lien avec les bénéficiaires.

Ainsi nous avons gardé attache avec nos bénéficiaires, soit par téléphone, soit par mail lorsque cela était possible. L'objectif premier était de pouvoir les rassurer et les informer, notamment sur les prolongations administratives (CER, CMU-C, titre de séjour, etc.) mais aussi sur toutes les questions en lien avec l'actualité. Toutefois, un petit nombre de personnes non joignables est resté sans nouvelles de notre part. Fort heureusement, certaines étaient hébergées en hôtel et ont pu être prises en charge par des travailleurs sociaux dépêchés spécialement pendant cette période par les associations gestionnaires de ces lieux d'accueil et dans certains cas, le lien a pu être rétabli avec notre service.

Ainsi, finalement, peu de ruptures totales de parcours ont eu lieu durant cette période très particulière et inédite. Le second objectif était de maintenir les demandes d'hébergement et de logement en cours. Le renouvellement des demandes devait être effectué régulièrement, même si les orientations étaient minimales voire quasi nulles pendant le confinement.

Le fait d'avoir maintenu cette activité prioritaire durant cette période a permis d'avoir un certain nombre de relogements après le 11 mai et jusqu'à la fin 2020.

L'accueil téléphonique de l'association était également accessible tous les matins de 9h à 12h00, ce qui a permis de rassurer des personnes et maintenir un lien. Le 11 mai 2020, une réouverture partielle des locaux au public et un accueil progressif en termes d'amplitude horaire ont été mis en place, avec une ouverture uniquement les matins et un roulement entre les référents afin de ne pas encombrer l'accueil et les bureaux de rendez-vous.

Notre lieu d'accueil n'ayant pas les conditions requises pour pouvoir accueillir simultanément plusieurs référents et bénéficiaires à la fois en tenant compte des recommandations sanitaires, il a fallu adapter nos pratiques et notre organisation au contexte de redémarrage de l'activité tel que défini dans le plan de reprise d'activité élaboré par l'équipe de direction de la structure. Cette période nous a permis de nous organiser sur le plan logistique et de reprendre contact avec les bénéficiaires que nous avons perdus de vue en raison de la fracture numérique qui les impactent (pas de téléphone ni d'accès internet). Nous avons également dû rattraper un nombre important de contrats d'engagements réciproques RSA dont l'échéance de renouvellement était passée. Par ailleurs, un travail de liaison intense avec les référents des hôtels gérés par le 115, le SIAO67, différents partenaires a également été mis en place pour gérer le post confinement.

Le 13 Juillet 2020, nous sommes revenus à nos horaires d'ouverture habituels, tout en maintenant une alternance entre temps de travail en présentiel avec le public et temps en télétravail dans le cadre d'un système de roulement et de permanences étendues des référents sociaux.

Ce fonctionnement a été de fait confirmé avec les dernières restrictions gouvernementales intervenues à la fin de l'automne.

Malgré ce contexte sanitaire et les conditions d'accueil respectant la réglementation, nous avons su agir et réagir, prouvant ainsi notre réactivité et notre capacité d'adaptation, et ce, de façon collégiale.

Globalement, d'un point de vue purement numérique, vis à vis du flux de personnes entrées ou sorties depuis le 1er janvier 2020, nous constatons un flux important mais une tendance inverse comparée à l'activité 2019 :

- 59 sorties pour 33 entrées en 2020
- 35 sorties pour 58 entrées en 2019

Cette différence s'explique par le premier confinement. Nous avons décidé de nous concentrer pendant et après le 1er confinement sur les personnes ayant déjà un accompagnement dans notre service, compte tenu de la fragilité de notre public qui s'est retrouvé souvent très isolé durant ces deux mois. Certains ont très mal vécu cette période qui a mis un point d'arrêt brutal à leurs démarches en cours et les a contraints à ne plus pouvoir rencontrer leurs amis, leurs proches ainsi que toutes les personnes qui les accompagnent tout au long de l'année.

Des ruptures de traitement de dossiers en cours ont parfois eu lieu, dans les cas les plus extrêmes. Bien que le 1er confinement ait pris fin le 11 mai officiellement, de nombreux services et administrations n'ont pas repris leur activité normale, notamment dans l'accueil du public.

Nous avons tenté de pallier au maximum à cette absence physique des partenaires et administrations en échangeant par mail et par téléphone. Cependant, les personnes accompagnées ne pouvaient rencontrer aucun interlocuteur et la fracture numérique était encore plus visible lors de cette année particulière. Nous sommes donc restées les seules personnes ressources pendant de longs mois. Parfois, d'anciens suivis nous ont contactés parce qu'ils ne trouvaient personne qui puisse les renseigner et les aider.

Un vécu particulier lié au changement de pratiques adaptées à la situation

Le cœur de l'accompagnement social se situe dans la rencontre, pierre angulaire de nos métiers et préalable au lien, à la confiance nécessaires pour avancer ensemble. Avec la crise sanitaire, nos pratiques s'en sont trouvées bouleversées. Comment continuer un accompagnement durant le confinement ? Quand tous les dossiers sont restés dans les locaux et que certaines personnes accompagnées sont injoignables (précarité numérique) ?

Il nous fallait, confinés, et depuis notre domicile trouver de nouvelles modalités de travail. Nous avons, dans un premier temps, veillé à ce que les dossiers en cours ne se trouvent pas sans solution, bien que la plupart des services soient en mode dégradé, voire totalement injoignables. Certaines demandes n'ont pas été traitées par les services compétents durant des mois. Les situations se sont figées. Des documents demandés ne pouvaient être fournis, des interlocuteurs n'étaient plus joignables, des dossiers bloqués au moment du 17 mars l'étaient toujours après la fin du confinement strict. Nous avons tenu bon et tous les dossiers en souffrance ont été régularisés dès que possible.

Les dysfonctionnements courants hors période de crise sanitaire se sont naturellement accrus en 2020. Mais la majorité des interlocuteurs habituels restés sur le pont a fait preuve d'ingéniosité et de courage face à la situation. Nous avons pu, tous ensemble, œuvrer afin que les personnes ne restent pas avec des dossiers bloqués et sans solution. Des liens se sont tissés sur fond de crise, de nouvelles pratiques ont vu le jour et il est fort probable qu'elles perdurent lorsque la situation se sera améliorée.

Le nombre d'entretiens en face à face a été réduit de fait en 2020. Avec la mise en place du protocole sanitaire, il n'a pas été possible de recevoir les personnes dans les mêmes conditions qu'une année « normale ». La durée moyenne d'un entretien a également été réduite afin de préserver un environnement sain entre deux rendez-vous. En effet, après chaque entrevue, les référentes nettoient le bureau ainsi que tous les points contact afin de préserver bureau, chaise, portes, de toute contamination.

La solitude du confinement et le télétravail, nouveauté dans le secteur médicosocial. Le confinement et la crise sanitaire ont bouleversé les vies personnelles et professionnelles de l'équipe, comme tout un chacun. Eloignés les uns des autres, nous sommes restés en contact et avons partagé nos doutes, nos craintes, mais également nos nouvelles modalités de travail. Les liens se sont resserrés, au-delà de l'équipe RSA. C'est toute l'association qui a redécouvert les bienfaits du partage de connaissances, d'informations et de lien. Certains membres de l'équipe ont souffert plus que d'autres de la mise en télétravail forcé. D'autres se sont rapidement acclimatés à cette nouvelle façon de travailler.

Le paradoxe de la fin du confinement et de la réouverture normale des services a été que peu de personnes accompagnées ont repris leur visite, pour certaines, quotidiennes, dans nos services. Elles ont maintenu le contact téléphonique et ne sont venues nous rencontrer que lorsque cela était nécessaire, au fil des besoins. Il n'y a qu'au dernier trimestre de l'année que l'activité a retrouvé un semblant de normalité.

Une évolution du profil des personnes accompagnées avec davantage de publics issus de la demande d'asile

Autre fait notable, nous assistons à une hausse constante, depuis deux ans, des personnes issues de la demande d'asile dans les prises en charge puisqu'en 2020, 25 % des bénéficiaires accompagnés sont des personnes ayant obtenu le statut de réfugié et ayant ouvert des droits au RSA. Les régions d'origine de ces personnes sont, pour l'essentiel, la Tchétchénie, Asie Centrale et l'Afrique de l'Est (Soudan, Somalie, Erythrée).

L'accueil d'une part importante de publics issus de la demande d'asile nécessite en particulier un redéploiement des compétences des référents, tournées davantage sur des démarches spécifiques et/ou systématisées d'aide à l'intégration. Le recours plus fréquent à l'anglais lors des entretiens ou priorisation des échanges mails en anglais lorsque cela est possible, démarches OFPRA, OFII et Préfecture, etc. Nous sommes également obligées, dans certains cas, d'avoir recours à une aide à la compréhension ou à la traduction parmi l'entourage des personnes. Toutefois, cette aide à la traduction peut potentiellement interférer dans notre travail éducatif et pose la question de la confidentialité. Nous restons démunies face à ce public qui ne parle parfois pas du tout français et nous n'avons pas de ligne budgétaire pour faire appel à des traducteurs.

Ce public a, en effet, du mal à comprendre et/ou à se faire comprendre, ce qui induit une frustration de part et d'autre, alors que les démarches administratives sont parfois complexes mais aussi importantes et les demandes à traiter nombreuses : demandes de mise à l'abri et de logement mais aussi pour suivre des cours de français. Ce qui exige de la part du référent une polyvalence technique conjuguée à un effort constant d'aide à l'explicitation de ces démarches. D'autant plus lorsque les échanges ne peuvent se faire qu'en « franglais » ou en anglais. On répète souvent de façon basique, on explique et réexplique en simplifiant au maximum. Ce qui est particulièrement énergivore et va facilement doubler notre temps d'intervention comparativement à un entretien plus classique.

De plus, nous sollicitons davantage la plateforme SIAO pour ces publics qui nécessitent un accompagnement spécifique (démarches administratives et premier accès logement).

Stabilité des sorties vers l'emploi, augmentation des accès hébergement/logement

Stabilité des sorties vers l'emploi

Nous confirmons ici une tendance observée en 2019 : celle du retour à l'emploi. 17 personnes ont accédé à un emploi et sont sorties du RSA (au moins temporairement), et 40 personnes accompagnées ont également travaillé au moins un jour sur la période donnée.

Chaque année, nous renforçons les orientations vers notre service d'accompagnement emploi, l'atelier Passerelle Inform'Action. Avoir ces deux services dans un même lieu et travailler conjointement sur des objectifs identiques est sécurisant et stabilisant pour la personne prise en charge. Nous pouvons ainsi mener de front la levée des freins sociaux et la préparation à l'emploi, pour les personnes les plus éloignées du marché du travail.

Lorsque cette mise en place d'un binôme référent social-conseiller emploi est possible nous constatons alors que cela a généralement pour effet de responsabiliser la personne qui se sent davantage incluse et associée au parcours proposé et aux démarches. La personne gagne ainsi en confiance et se trouve « mobilisée ».

L'accès mais surtout le maintien à l'emploi est inhérent à la question du logement et de l'hébergement stable. Avec l'expérience, nous constatons que les personnes à la rue, dans des hébergements d'urgence ou précaires n'arrivent pas ou difficilement à maintenir leur emploi dans la durée. De ce fait, la facilité de communication entre nos deux services, cette possibilité de rencontres tripartites, ces échanges constants de compétences entre l'emploi et le social sont une véritable plus-value que nous essayons chaque jour de développer et de mettre en avant avec notre public. Elle devra d'autant plus être renforcée au vu de la crise économique et sociale qui s'annonce dans la continuité de la crise sanitaire.

Nous avons pu, en outre, observer qu'une partie des sorties emploi concernait des personnes qui avaient été accompagnées par le service Passerelle en 2019.

Augmentation des accès hébergement/logement

Nous comptabilisons 36 accès logements / hébergements dans l'année. A titre comparatif, nous avons enregistré 22 accès logement en 2019.

Un autre fait positif et remarquable est celui de l'accès au logement du parc social qui s'est accru les deux dernières années. Neuf personnes ont en effet accédé au logement social. Comparativement à la même période, nous avons enregistré 3 accès en 2019. Il y a eu également 5 relogements dans le parc privé.

Ce résultat encourageant est dû au travail interne que nous avons réalisé ces deux dernières années avec nos bénéficiaires (tableau de suivi interne, demandes de logement renouvelées à date anniversaire, rappel de la mise à jour régulière du dossier). La multiplication de l'ancienneté des demandes nous a permis d'utiliser plus régulièrement les dispositifs comme l'ACD.

Conclusion

2020 restera dans l'Histoire une année à nulle autre comparable en raison de la pandémie due au Covid-19. Cette crise sanitaire aura marqué les esprits mais aura surtout été un accélérateur d'innovation et de nouvelles articulations dans le secteur social qui a dû et a su s'adapter dans des délais très courts à de nouvelles modalités d'intervention auprès des publics. Certes, les objectifs chiffrés qui lient les opérateurs de l'accompagnement social RSA au Département, ne seront pas tenus cette année. Nous devons néanmoins nous laisser traverser par un certain nombre de constats :

- Les résultats qualitatifs ont été meilleurs que les résultats quantitatifs par rapport aux années précédentes.
- Le fait de travailler avec moins de personnes accompagnées, à qui plus de temps a pu être consacré, a produit de meilleurs résultats et un renforcement des liens avec les bénéficiaires qui se sont sentis mieux pris en considération. Cela produit de l'adhésion et l'adhésion produit du parcours pleinement investi dans lequel le bénéficiaire redevient l'acteur principal du dispositif.
- L'articulation des partenariats inter-associatifs non pilotés par les pouvoirs publics a mieux fonctionné et produit des réponses pertinentes pour répondre aux besoins impérieux du moment afin de faire face à la gestion quotidienne de la crise sanitaire et des besoins des usagers.

Ainsi il nous faudra tirer les enseignements de cette période et de ces constats pour pouvoir bâtir les nouvelles articulations des dispositifs de demain.

III. L'ATELIER PASSERELLE INFORM'ACTION

Membres de l'équipe en 2020 :

Référents :

Véronique DE SA ROSAS
Damien GUENAUULT jusqu'au 30 novembre 2020
Orane DIEMER à partir du 30 novembre 2020

Agent administratif :

Manuella MAY

Agent d'entretien en CUI PEC :

Nassira MEHDI jusqu'au 11 février 2020
Julie GLESS à partir du 14 septembre 2020

A. Présentation et analyse de l'activité en 2020

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 emplois 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 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.

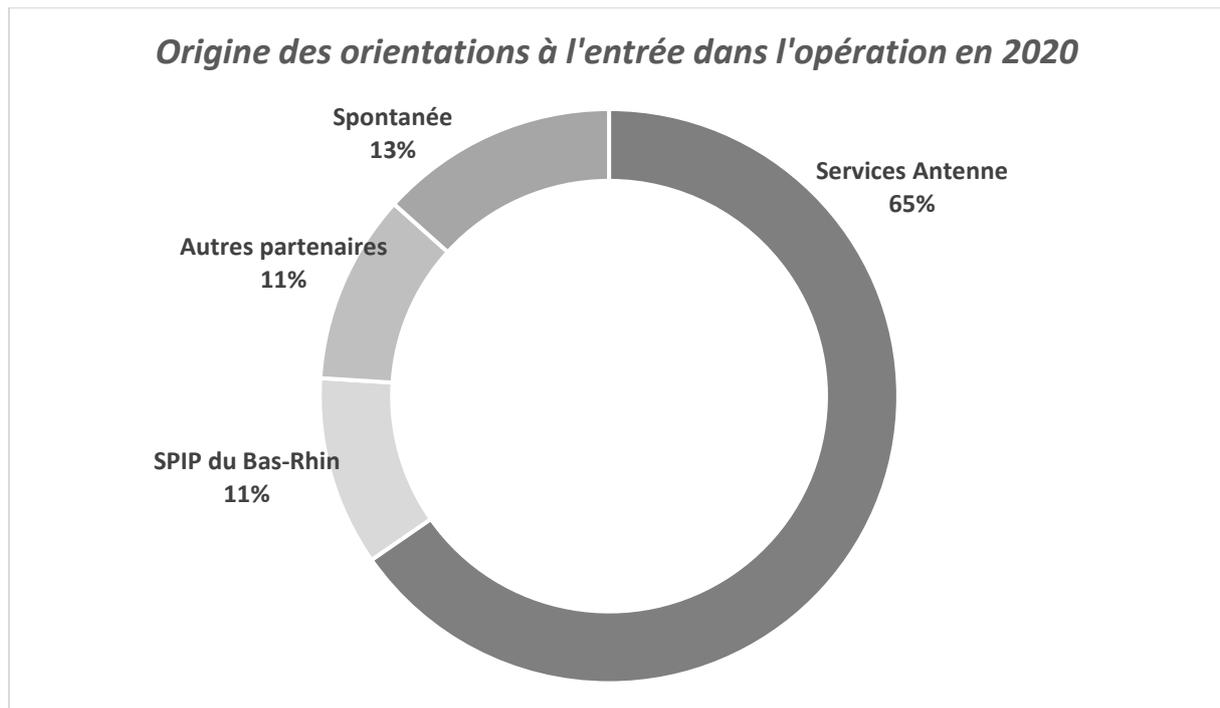
Mode de recrutement des participants

En interne : les services R.S.A., C.H.R.S. Antenne Meinau/Aménagement des Peines 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. Et en cette année COVID-19, le service d'hébergement d'urgence Antenne Lyautey Isolés a également orienté des personnes qui relevaient du droit commun.

Les orientations spontanées : concernent les personnes qui se présentent dans les locaux affectés à l'opération, au 7, rue Déserte ou au service Accueil 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 2020, qui s'explique par la fermeture de ces services durant cette période particulière et le recentrage de leur action sur le volet social.



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 2020. 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 65 % 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 (hors période de crise sanitaire). 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, les savoir-être à visée professionnelle afin d'aboutir à une inclusion active. 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 aux publics 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 :

- 76 personnes ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel en 2020 (110 en 2019)
- Les ateliers collectifs ont pris fin le 17 mars en raison des mesures sanitaires et ont été remplacés par de l'accompagnement individuel,
- 49 séances collectives ont été programmées sur 3 mois (jusqu'au 17 mars 2020, date du 1^{er} confinement),
- 22 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 d'action

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 la personne suivie 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 collectif spécifique, leur permettant :

- Un rapide panorama du monde de l'entreprise, son organisation,
- Les évolutions en matière d'emploi,
- 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 (hors période de crise sanitaire) :

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 ainsi qu'une secrétaire d'accueil chargée d'insertion qui accueille les personnes et effectue un premier entretien d'évaluation.

Calendrier de l'action :

L'Atelier Passerelle s'est déroulé du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020. Le volet individuel de l'action fonctionne en entrées/sorties permanentes. Le volet collectif quant à lui fonctionne en entrées/sorties mensuelles.

Ainsi trois sessions collectives mensuelles ont eu lieu durant l'année 2020, de janvier à mars, en raison du confinement général qui a débuté le 17 mars 2020. De fait, 49 séances ont été programmées. 14 thématiques différentes ont été abordées durant cette période. La participation aux ateliers collectifs est d'une durée mensuelle. L'activité collective a été mise entre parenthèses durant cette année 2020 compte tenu du risque de transmission du virus en groupe et en milieu clos. De fait, les accompagnements collectifs ont été remplacés par des accompagnements individuels.

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 2020 est un homme de 39 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 15 % au moment de l'entrée dans le dispositif en 2020 et 65 % en 2019.

Le public présent 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. Toutefois, cette année, nous n'avons pas pu utiliser cet outil formidable qu'est le collectif.

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 hausse du chômage n'était pas encore flagrante sur le bassin strasbourgeois en 2020 malgré la crise sanitaire majeure, ceux et celles qui pouvaient y accéder plus facilement à un emploi ont saisi cette opportunité.

D'autres personnes présentaient cette année encore 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.

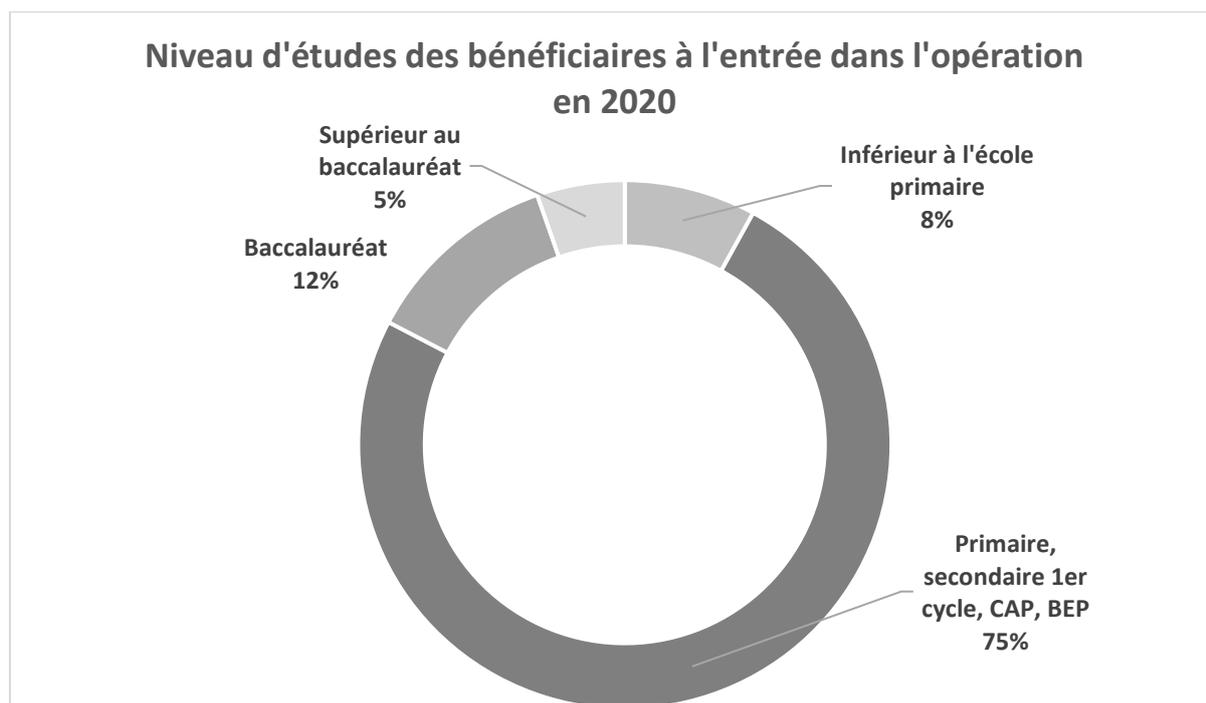
Si le tableau dépeint ci-dessus peut sembler bien sombre au regard des problématiques énoncées, il faut toutefois garder à l'esprit que la majorité des personnes accueillies prend plaisir à être accompagnées dans le cadre que nous proposons. Et si le retour sur le marché du travail n'est pas toujours un objectif atteint, d'autres progrès sont perceptibles.

Un nombre non négligeable de personnes accompagnées en 2019, par exemple, et orientées par nos collègues du service RSA, ont trouvé un emploi en 2020. Cela nous conforte dans l'idée que, non seulement notre travail porte ses fruits mais que la collaboration avec nos collègues d'autres services augmente les chances des bénéficiaires de voir leur situation s'améliorer.

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 75 % 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 aux 8 % 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.

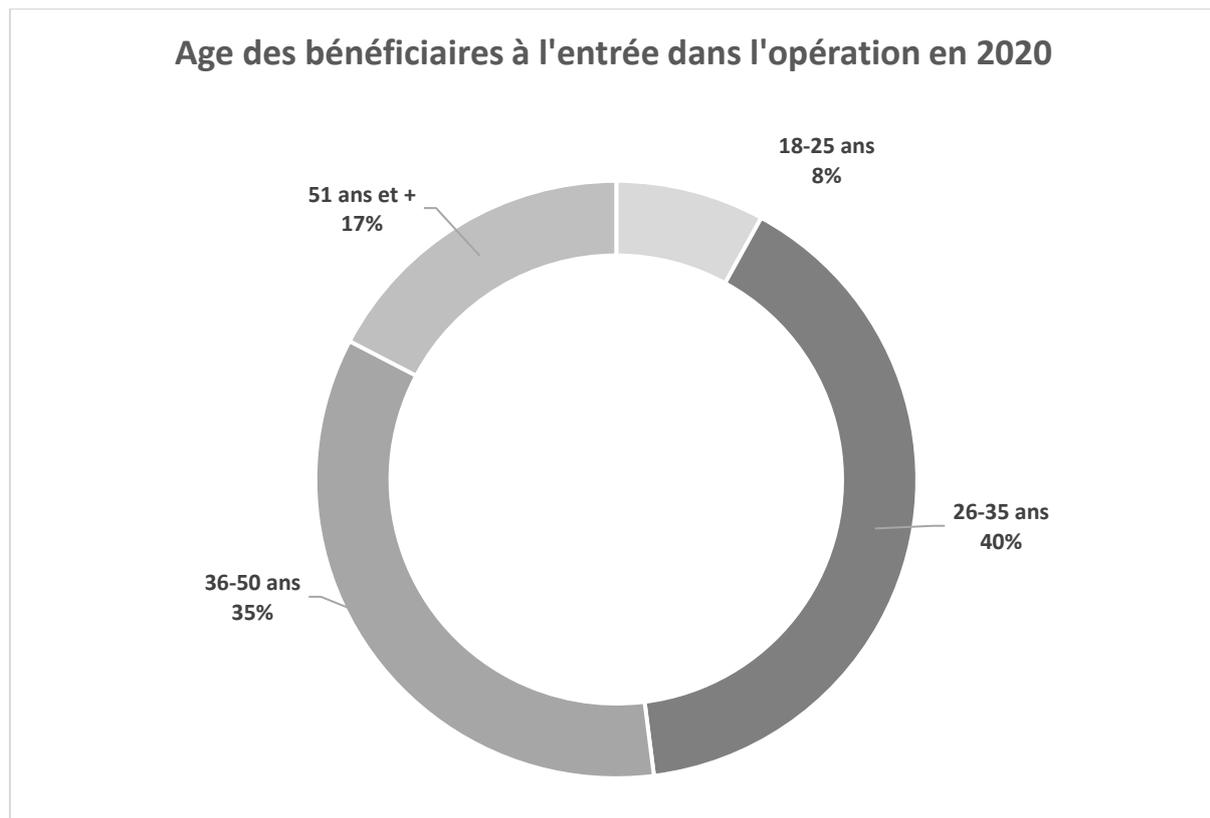
Il s'agit pour l'essentiel de personnes ayant dû travailler dès leur plus jeune âge, afin de subvenir aux besoins familiaux, puis parties sur les routes de l'exil. Il y a autant de réalités qu'il y a de personnes et notre travail consiste à leur expliquer les notions du marché du travail en France et 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 lorsque les personnes s'en saisissent.

Un public vieillissant

La moyenne d'âge à l'entrée dans notre dispositif est de 38 ans. 65 % des personnes qui débutent l'accompagnement ont entre 30 et 50 ans. Ils sont la plus grosse tranche d'âge intégrant l'opération.



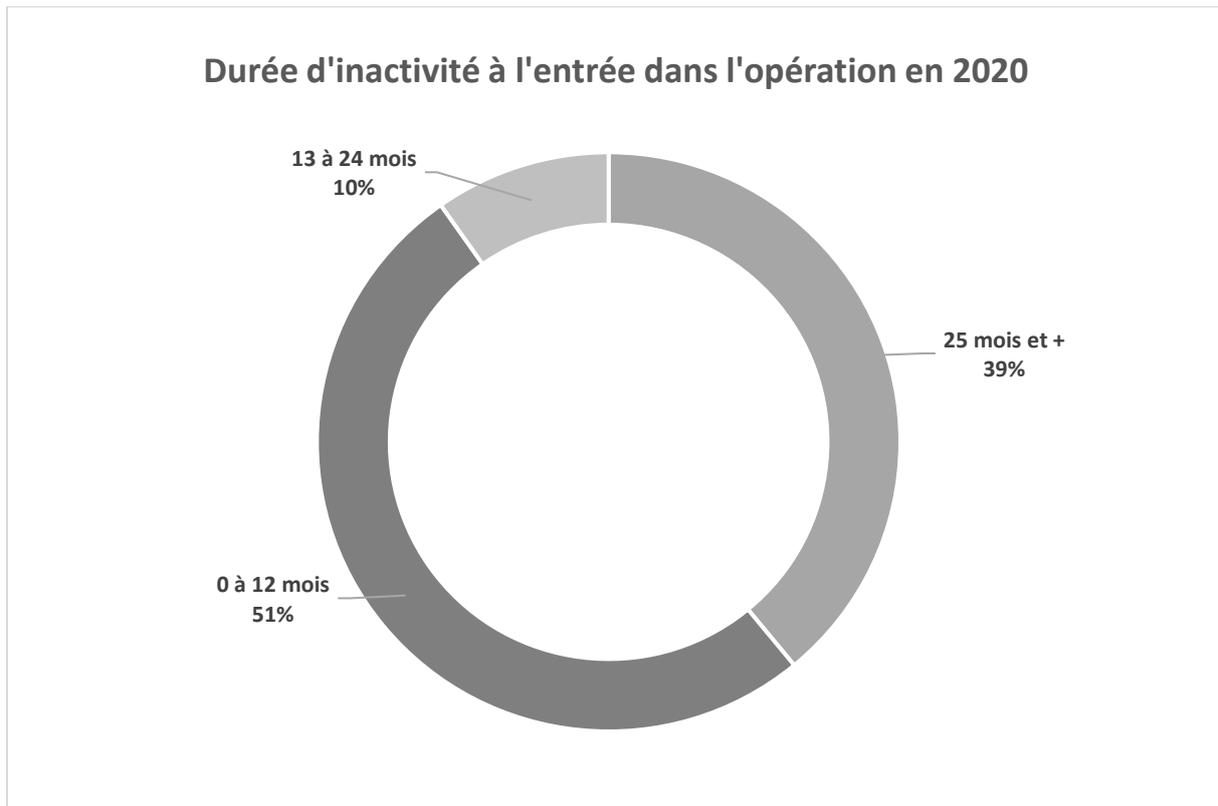
Cependant, cette année a été marquée par un constat : l'augmentation des accompagnements de personnes âgées de 50 ans et plus, pour atteindre 18% de notre public.

Il s'agit en majorité d'hommes, qui n'ont pas su prendre le tournant du numérique mais pas seulement. Peu qualifiés à l'entrée dans la vie active, ils ne se sont, par la suite, jamais formés ou remis à niveau durant leur parcours professionnel. Ils ont travaillé durant des années sans interruption. Un événement 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 et ne sont tout simplement pas autonomes. Fortement isolées, elles manquent également de réseau 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. Il faut également prendre en compte le fait que les entreprises ne sont guère enclines à embaucher des seniors, surtout lorsqu'ils présentent de faibles niveaux de compétences rarement conciliables avec un marché du travail devenu exigeant. Nous nous tournons alors vers les Structures d'Insertion par l'Activité Economique pour ces publics. Toutefois, en 2020, le secteur de l'IAE a été également impacté par la crise sanitaire.

Une durée d'inactivité supérieure à 26 mois ou inférieure à 1 an :

La moyenne d'inactivité de notre public en 2020 est de 26 mois. Mais une part non négligeable du public intégrant l'Atelier Passerelle n'a pas travaillé, ou du moins est resté inactif durant cinq ans, en moyenne. La moyenne de durée d'inactivité est en très nette augmentation en 2020. Elle s'explique par l'augmentation de la part des seniors.

La part des personnes n'ayant pas travaillé durant une courte période est stable. La catégorie des personnes sans activité durant une période de 13 à 24 mois a augmenté, passant de 5 % en 2019 à 10 % en 2020.



Une hausse du nombre de personnes SDF accompagnées

En 2019, 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 2020, ils étaient près de 58 % à être dans la même situation. La majorité de ces personnes sont accompagnées par le service RSA de l'association Antenne ou pris en charge par notre service d'hébergement d'urgence.

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

Nous ne développerons pas ici les arguments pour convaincre qu'un emploi ou une formation sans hébergement stable ne sont pas compatibles, à de rares exceptions. C'est pourquoi nous sommes très attentifs aux mesures gouvernementales en faveur du logement des plus précaires, préalable à une insertion professionnelle réussie et inscrite dans le temps.

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.
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

Quinze femmes ont bénéficié d'un accompagnement au sein du service Passerelle en 2020. 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 de 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.

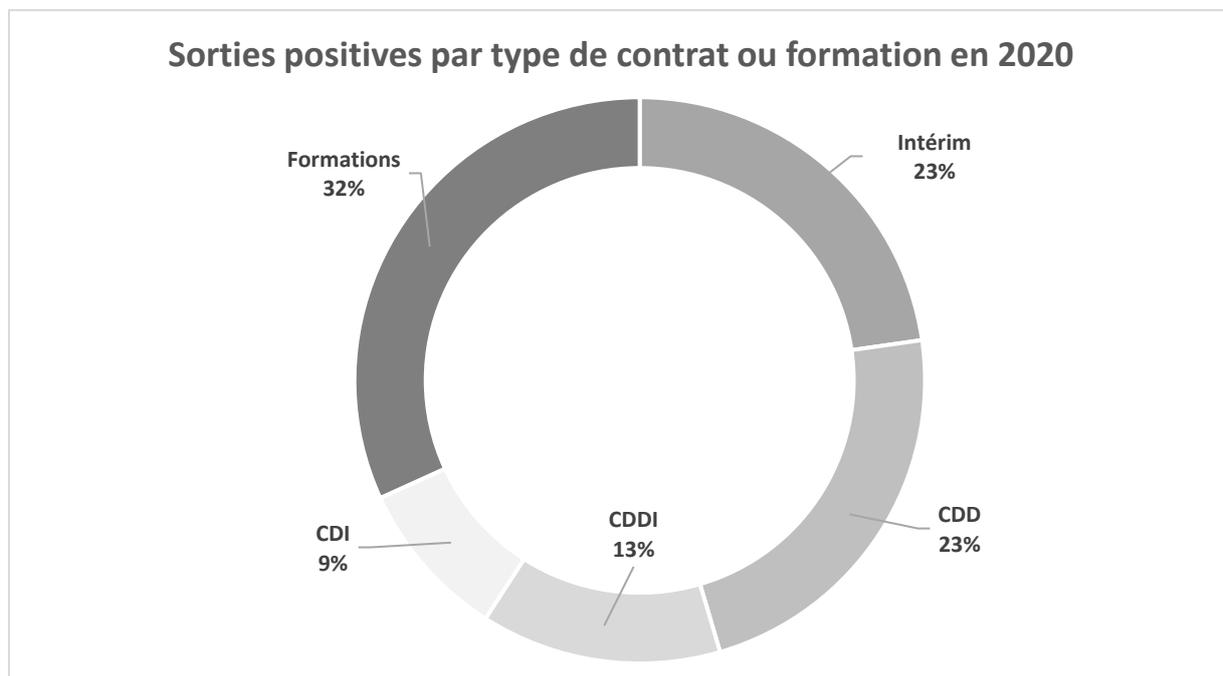
Toutes les personnes en demande d'accompagnement peuvent donc être suivies dans le cadre de l'Atelier Passerelle si celles-ci sont bénéficiaires du R.S.A. et inscrits comme demandeurs d'emploi à Pôle Emploi.

7. Analyse des résultats obtenus

La baisse significative des sorties positives en 2020 par rapport aux résultats de l'année précédente s'explique par la crise sanitaire.

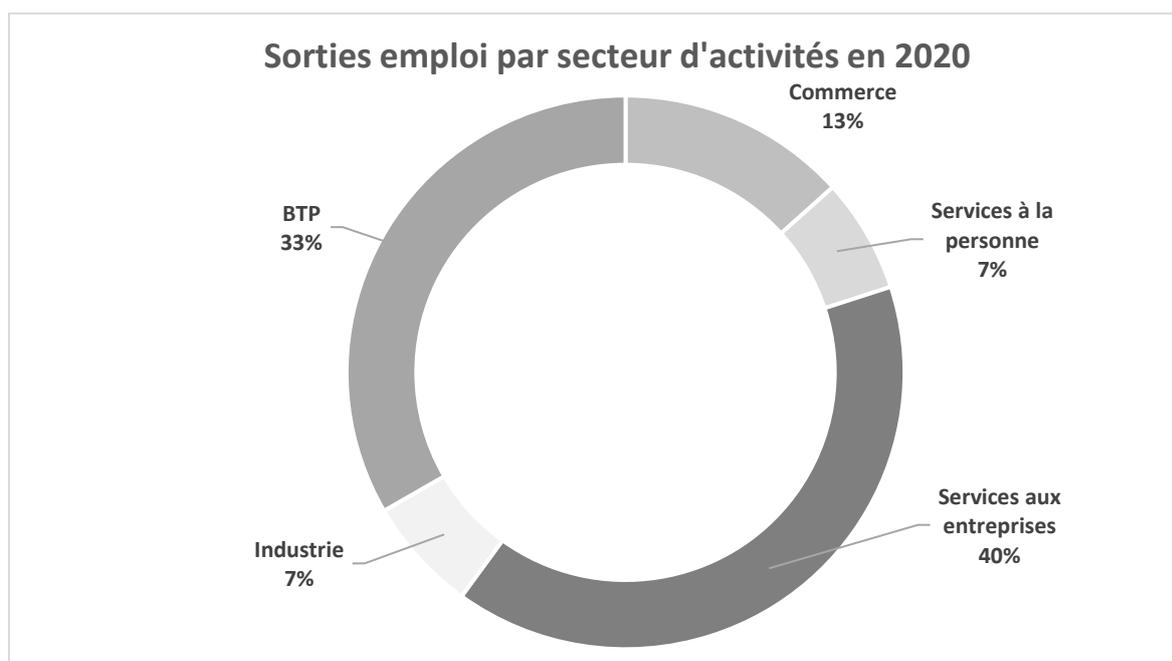
Néanmoins, 22 personnes ont pu accéder à un emploi ou une formation, soit 29 %, des personnes accompagnées en 2020 contre 38 % en 2019.

Détail des contrats-types des sorties positives 2020



Les missions en intérim restent stables cette année encore, 23 % en 2020 et 24 % en 2019. Nous constatons une baisse significative des embauches en SIAE, elles ne représentent que 13 % des sorties positives en 2020 alors qu'elles étaient de 38 % en 2019. Les embauches en CDI sont également stables alors que nous notons une hausse notable des contrats en CDD, 23 % en 2020 et 10 % seulement en 2019.

Détail des sorties en emploi par secteurs d'activités



En 2020, les sorties emploi se répartissent significativement entre 2 secteurs d'activité : le BTP ainsi que le secteur des services aux entreprises. Les emplois en hôtellerie-restauration ont disparu du marché du travail, compte tenu de l'impact de la crise sanitaire sur ce secteur en particulier. L'industrie, qui représentait à elle seule 30 % des sorties positives en emploi en 2019, n'est plus qu'à 7 % en 2020. Nous l'expliquons par la baisse des emplois proposés par l'industrie allemande aux frontaliers, non pas par la baisse de l'activité de ce secteur en Allemagne mais par les mesures de protection contre la circulation du virus mises en place dans ce pays à partir du 4^e trimestre 2020.

B. Focus sur les ateliers collectifs

1. Les sessions réalisées

De janvier à décembre 2020, 49 séances collectives Inform'Action ont été programmées. 14 thématiques différentes ont été abordées durant cette période. En raison du confinement et de la circulation active du virus, notamment en milieu clos, les sessions collectives n'ont pas repris après la fin du premier confinement et sont remplacées par des accompagnements individuels.

Thème et Intitulé de l'atelier	Occurrence	Intervenant
Thèmes en rapport avec le logement		
- Mon parcours logement KIJOULOU	3	Antenne
Sous total	3	
Thèmes en rapport avec l'emploi		
- Favoriser mon intégration en entreprise & égalité Homme/Femme au travail	3	Antenne
- Les outils des T.R.E.	3	Antenne
- Droit du travail	3	Antenne
- CV réalisés en individuel	6	Antenne
- M'approprier une posture professionnelle	3	Antenne
- Préparation aux entretiens de recrutement	3	Antenne
- Savoir organiser ses démarches administratives	3	Antenne
- Rendre ma démarche de recherche d'emploi efficace/Découverte des SIAE	3	Antenne
- Les attentes de l'entreprise et de l'employeur	3	Antenne
Sous total	30	
Thèmes en rapport avec la santé, la relation avec soi et l'autre		
- Destination santé	0	Antenne
Sous total	0	
Perfectionnement savoirs de base		
- Initiation aux nouvelles technologies	6	Antenne
- Utiliser les services en ligne et sur mon téléphone (CAF, Pôle Emploi, Ameli, ...)	3	Antenne
Sous total	9	
Autres		
- Accueil et diagnostic	3	Antenne
- Bilan final	2	Antenne
Sous total	5	
Total des sessions programmées au 31/12/2020	47	

De janvier à décembre 2020, le public accueilli au sein des ateliers collectifs et en accompagnement individuel depuis la fin du 1^{er} confinement se décompose comme suit :

- 76 personnes ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel de janvier à décembre 2020.
- Soit 61 hommes et 15 femmes.
- La moyenne d'âge des participants est de 39 ans, 38 en 2019.
- 52 personnes sont bénéficiaires du RSA, et 24 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, ...
- 49 personnes accompagnées ont été orientées par les services d'Antenne, soit 65 % de la totalité.
- 44 personnes sont sans domicile ou confrontées à des difficultés de logement ; ce chiffre tient au fait que ces dernières sont, en majorité, celles prises en charge par les services d'Antenne (hébergements et accompagnement SDF) et orientées vers Passerelle en interne.
- 22 personnes ont retrouvé un emploi ou ont intégré une formation professionnalisante, qualifiante ou certifiante soit 29 % de la totalité des personnes ayant bénéficié d'un accompagnement.

2. Profil des bénéficiaires accompagnés

- **Une population bénéficiaire du RSA à 69 %** (73 % en 2019)
- **Une population composée majoritairement d'hommes** (81 % sont des hommes et 19 % sont des femmes)
- **Connaissant des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement : 58 %** des personnes sont sans domicile ou en hébergement d'urgence (type Antenne Lyautey Isolés ou hôtels durant la crise COVID), CHRS, Adoma, Intermédiation locative, etc.
- **Une population qui a 39 ans en moyenne** (35 ans en 2018, 38 ans en 2019)
- **Peu qualifiée ...** (75 % des personnes ont un niveau V bis et V et 8 % n'ont jamais été ou très peu scolarisés)
- **Majoritairement sans emploi** (100 % des personnes étaient sans emploi en début de parcours)
- **Une population née à l'étranger** (58 % des personnes sont nées à l'étranger, essentiellement en Afrique et en Europe de l'Est) **et 40 % issus de la demande d'asile**. Ils étaient 49 % de natifs à l'étranger en 2019 et **33 % issus de la demande d'asile**.
- **Sous main de justice** : 1/3 des personnes accompagnées est ou était sous main de justice, notamment les personnes orientées par le service RSA et les conseillers de probation du SPIP du Bas-Rhin.
- **26 mois d'inactivité en moyenne et** jusqu'à 5 ans d'inactivité pour certains profils (seniors).
- **Une Présence accrue de personnes ne maîtrisant pas la langue française**, notamment en accompagnement individuel ; chiffre en nette augmentation et lié directement à l'augmentation des accompagnements de personnes réfugiées orientées par notre service d'accompagnement des B-RSA. Ces personnes sont en forte demande d'accompagnement emploi et motivées, notamment parce qu'elles ont le projet d'effectuer une demande de regroupement familial.
- **Moins de problème de mobilité du fait de la politique de transports urbains sur l'Eurométropole qui s'est fortement développée**. Toutefois, le public accueilli n'a, en majorité, pas le permis B ou ne l'a plus. Cela reste bien évidemment un frein, notamment pour travailler dans l'industrie ou pour accéder à des métiers en plein développement tels que la livraison.

3. Les points marquants de l'année 2020

L'arrêt temporaire de la prise en charge en collectif depuis le premier confinement

Compte tenu de la circulation du virus, des protocoles de sécurité sanitaire en vigueur dans les lieux accueillants du public et des professionnels, la configuration et l'aménagement des locaux dédiés au collectif, il est quasiment impossible d'accueillir des groupes sans risquer la contamination des bénéficiaires et des référents.

Le couloir de circulation unique pour accéder à la salle qui accueille les groupes, le bureau d'entretien individuel et où se trouve également le bureau de notre assistante ne permet pas le respect des consignes édictées par le Gouvernement si nous reprenons l'activité en collectif.

Les accompagnements se font désormais sur la base de rendez-vous individuels jusqu'à l'amélioration de la situation sanitaire. Nos bureaux d'accueil du public sont équipés de plexiglass permettant une moindre diffusion du virus en entretien individuel, des masques jetables sont à la disposition du public ainsi que du gel hydro alcoolique. A noter que les personnes n'attendent plus leur rendez-vous à l'intérieur de nos locaux mais à l'extérieur afin de respecter la jauge en vigueur.

Adaptation aux nouveaux protocoles

L'équipe des ateliers passerelle a dû s'adapter au contexte sanitaire inédit, en maintenant essentiellement son activité par le télétravail durant la période du premier confinement et jusqu'au mois de juin ainsi que par des passages ponctuels par les services d'hébergement d'urgence en cas de nécessité.

Nous sommes restés en contact avec les bénéficiaires, lorsque cela était possible, afin de maintenir un lien et de réduire l'isolement dont certains souffraient bien avant le confinement. De plus, l'activité économique à l'arrêt durant cette période ne nous a pas permis de positionner les personnes déjà accompagnées avant la crise sanitaire. Beaucoup de nos partenaires habituels se trouvant dans des situations d'activité en baisse, voire totalement injoignables, étaient dans l'impossibilité de répondre à nos sollicitations.

Le déconfinement a permis de renouer un contact avec les personnes accompagnées avant le 17 mars. Beaucoup demeuraient injoignables, ou n'avaient plus la possibilité de nous joindre. Rappelons que nous accompagnons des personnes, qui en majorité, naviguent d'un centre d'hébergement d'urgence à un autre, ou hébergées chez des tiers, avec peu de moyens communicationnels. Près de 59 % des suivis des ateliers passerelle déclarent rencontrer des difficultés liées au logement.

De plus, leur priorité, au sortir du confinement, n'était pas forcément la question de l'emploi, mais leur situation administrative, notamment les personnes étrangères. Titre de séjour arrivant à échéance durant le premier confinement, récépissé arrivé à terme et dossier inaccessible bien que régularisé, suspension de RSA validée quelques jours avant le confinement et impossibilité de voir un interlocuteur ou tout du moins de rencontrer un travailleur social qui puisse faire le relais, et bien entendu fermeture des administrations au public et de certaines structures durant plusieurs mois. Certaines associations ou administrations n'ont fonctionné que par échanges stricts de mails durant des mois ou par rendez-vous téléphoniques, laissant des personnes en rupture d'accompagnement ou de droits.

Le champ d'intervention de nos accompagnements s'est étendu au-delà de la question de l'emploi. Nous avons dû répondre à des questions qui concernaient des domaines qui sont habituellement traités par d'autres professionnels du secteur.

Cette crise a aggravé l'isolement déjà prégnant des personnes cumulant les freins au logement, à l'emploi et présentant des problématiques liées à la santé. Il aura fallu quelques semaines post confinement, pour reprendre contact, et stabiliser les accompagnements des personnes les plus éloignées de l'emploi. La fatigue et le découragement se sont fait sentir chez certaines personnes. Nous sommes restés sur le pont et avons travaillé sur la remobilisation qui se réalisera sur un temps plus long, au regard des traumatismes passés, présents et futurs causés par cette crise sanitaire sans précédent. Dans certains cas, nous pourrions parler de résilience, tant cette période aura été difficile pour certaines personnes. En effet, hors période d'épidémie et de restrictions sanitaires, l'isolement est déjà une problématique pour nombre de personnes que nous rencontrons.

Pour illustrer ces propos, nous citerons une personne entrée par hasard dans nos bureaux et qui, posant son sac à terre nous a dit : « Je suis à la recherche d'un soutien moral et spirituel ». Si cela peut prêter à sourire dans un premier temps, la demande de cet homme ne nous a pas surpris. Nous lui avons offert un café et avons simplement discuté avec lui un petit moment. Nous ne pouvions pas lui proposer un accompagnement emploi car il n'était pas en demande. Il souffrait tout simplement d'une grande solitude aggravée par la situation sanitaire.

Une permanence sur les centres d'hébergement de l'association Antenne

Pendant et après le confinement, l'équipe des Ateliers passerelle s'est mobilisée pour intervenir sur les sites d'hébergement d'urgence de l'association Antenne restés ouverts 24h/24h durant le confinement. Nos bureaux et locaux accueillant le public accompagné sur le dispositif Passerelle étant fermés au public sur cette période, nous sommes allés à la rencontre des hébergés, en proposant des permanences. Il aura fallu modifier et adapter nos méthodes d'accompagnement, en allant ainsi à la rencontre des bénéficiaires du RSA qui se trouvaient être hébergés sur les sites d'hébergement d'urgence d'Antenne. En intervenant sur place, nous avons su faire évoluer les processus d'accompagnement, et ainsi permettre une remobilisation des personnes directement sur leur lieu d'hébergement.

L'un des conseillers de l'équipe intervenait en sa qualité de conseiller en insertion professionnelle auprès des personnes isolées, hébergées sur le site d'hébergement d'urgence d'Antenne Lyautey. Les mesures de sécurité sanitaire mises en place sur le centre ont permis d'accompagner les hébergés sur le versant professionnel de leur insertion, et d'anticiper les démarches de recherche d'emploi à effectuer dès la fin du confinement.

Sur la totalité des suivis de l'année 2020, 15% de la totalité des bénéficiaires du dispositif d'accompagnement vers l'emploi, ont été rencontrés sur les sites d'hébergement durant le confinement.

Ces accompagnements en période de confinement ont donné lieu à un diagnostic socioprofessionnel suivi de positionnements en formation, et/ou en emploi dès que cela a été possible. Cette mobilisation des salariés des ateliers passerelle a donné lieu à des résultats plus que positifs.

Là encore, c'est près de la moitié des hébergés adhérant à l'accompagnement renforcé vers l'emploi, qui ont retrouvé un emploi, ou ont eu accès à une formation continue.

On retiendra l'importance de la problématique des personnes ne maîtrisant absolument pas la langue française qui est en constante évolution depuis maintenant 3 ans. C'est la conséquence de l'augmentation de personnes réfugiées au sein de nos autres services, notamment celui qui accompagne les bénéficiaires du RSA, et qui sont en demande d'un accompagnement vers l'emploi. 40 % des personnes accompagnées en 2020 sont issues de la demande d'asile. La conséquence première est l'obligation pour les référents de travailler uniquement en anglais, lorsque cela est possible, en sachant qu'il leur faut acquérir le vocabulaire technique utilisé pour l'accompagnement socioprofessionnel. Mais lorsque les personnes qui se présentent ne parlent pas le français ni l'anglais et qu'elles ne sont pas accompagnées par un ou une connaissance pouvant effectuer la traduction, l'accompagnement s'avère compliqué.

Comme énoncé plus haut, ces personnes ayant un statut récent de réfugiés sont en demande d'un parcours d'accompagnement individuel vers l'emploi. En général, elles ont été prises en charge dans le cadre de l'accompagnement RSA et sont encore sans logement (hébergement d'urgence hivernal, hébergement chez des tiers/famille, ...). Tant que ces personnes étaient en parcours de demande d'asile, elles bénéficiaient d'un hébergement prévu dans ce cadre. Lorsque ces personnes accèdent au statut de réfugiées, elles entrent dans le droit commun et doivent trouver un logement comme tout à chacun. Bien qu'il soit prévu que les PADA les accompagnent dans leur recherche de logement, le fait que les réfugiés changent majoritairement de région une fois régularisés met fin à cette possibilité. Pour elles, travailler leur permettra d'accéder plus rapidement à un logement. L'augmentation du nombre de personnes accompagnées, très motivées mais ne parlant pas français a néanmoins des conséquences et pose également la question suivante : comment se fait-il que ces personnes ne se voient pas proposer des cours de français durant leur parcours de demandeurs d'asile ? En effet, les cours de FLE de l'OFII deviennent effectifs une fois le statut de réfugié acquis et le passage en statut de droit commun. La signature du contrat d'intégration entraîne l'apprentissage du français, tout du moins les bases. Nous avons constaté que les personnes en provenance d'Allemagne, parlent couramment l'allemand, mais nous ne maîtrisons pas cette langue au sein de notre service.

Impact de la crise sanitaire sur notre service Passerelle

Les ateliers Passerelle sont basés sur le collectif et l'accompagnement individuel. Le 17 mars, le groupe accueilli en collectif s'est trouvé mis devant le fait accompli : nous allions devoir fermer le service pour au moins 2 mois, comme le préconisait le Gouvernement. Après la sidération, sont venues les questions, nombreuses des usagers, auxquelles nous ne pouvions répondre : « Quand allons-nous pouvoir revenir ? », « Qu'allons-nous devenir ? Et qui va s'occuper de nous ? », « Comment je vais faire avec mes démarches en cours ?! »

En l'état, nous ne pouvions, hélas, leur fournir de réponses satisfaisantes. Nous avons préparé notre listing de numéros de téléphone des personnes en accompagnement et nous sommes rentrés chez nous. Avec cette impression malaisante d'abandonner des personnes qui nous faisaient confiance et que l'on sentait perdues.

Nous avons très vite rejoint nos services d'hébergement d'urgence afin de renforcer les équipes sur place. Lorsque cela était possible, nous avons entrepris des accompagnements liés à l'emploi. Toutefois, les entreprises, en dehors de la grande distribution, de l'alimentaire et de la production, étaient fermées. Alors nous avons fait ce que nous savons faire : accompagner des personnes dans leur quotidien, mais en période de pandémie. Nous étions semblables : nous faisons face à un virus inconnu, dans l'attente d'informations, et nous étions là pour les rassurer et faire de la pédagogie en matière de prévention sanitaire.

Le plus difficile a été la fermeture de la majorité des administrations. Les démarches en cours se sont trouvées stoppées durant deux mois, mais pas seulement. Après le confinement strict, les démarches se faisaient, pour l'essentiel, par téléphone ou par mail. Nous avons été, durant toute l'année 2020, des intermédiaires privilégiés entre les personnes accompagnées et les services des différentes collectivités publiques. Le plus souvent, par mail uniquement ou par téléphone. Mais de nombreux interlocuteurs habituels n'avaient pas de téléphone professionnel et étaient, de fait, injoignables. Et certains services, certaines associations, n'ont tout simplement plus été joignables durant une bonne partie de l'année. Nous étions tous, sur nos îlots, éloignés les uns des autres, reliés uniquement par la technologie, quand cela était possible, et les newsletters locales du secteur.

La débrouillardise a été notre planche de salut une bonne partie de 2020 compte tenu de la désorganisation générale, conséquence de la pandémie et du confinement. Il a fallu faire preuve de créativité et réinventer des façons de travailler. S'adapter à un nouvel environnement de travail, garder un lien avec des bénéficiaires contraints de rester chez eux (la majorité n'avait pas de logement personnel et s'est trouvée contrainte de loger chez des proches, des connaissances ou en hébergement d'urgence). Beaucoup ont souffert d'être contraints de loger dans ces conditions. Un de nos bénéficiaires s'est retrouvé dans sa famille et cela ne s'est pas très bien passé. Comme beaucoup, il a traversé une période difficile, ponctuée d'épisodes de dépression et a mis du temps à remonter la pente. Tout ce qu'il avait entrepris pour sortir de la précarité dans laquelle il se trouvait, s'était vu stoppé net le 17 mars. Il ne voyait pas comment il allait pouvoir s'en sortir. Nous avons gardé un lien avec lui, ainsi que le service RSA. Malgré des périodes pendant lesquelles il ne donnait plus aucune nouvelle, nous avons réussi à le maintenir la tête hors de l'eau.

Le manque de perspectives et de visibilité en période de pandémie a accru le sentiment de vulnérabilité chez nos publics. De fait, nous avons été beaucoup sollicités pour simplement apporter du soutien à ces personnes totalement déboussolées. Dans ces cas précis, il n'est plus question de compétences techniques mais tout simplement relationnelles et d'empathie. Nous partageons tous la même incertitude : de quoi demain sera-t-il fait ?

Entre le premier confinement strict, la période estivale et le confinement moins strict à l'automne, le nombre des orientations a baissé. En effet, les partenaires appliquant également de fait les consignes sanitaires, ont rencontré moins de personnes. Un partenaire qui a d'habitude 8 bureaux d'entretien pour accueillir les personnes a dû réduire à quatre seulement pour maintenir une jauge sécurisée. Les professionnels du secteur sont, pour beaucoup, passés en télétravail, au moins partiel, réduisant le nombre de rencontres. Ils se sont également vus contraints d'axer leur travail sur les démarches prioritaires : maintien des droits, recours divers, etc. La recherche d'emploi est devenue secondaire pendant un temps.

Et l'autonomie dans tout cela ? Elle a été bien mise à mal durant cette période. Elle est l'objectif principal de nos missions. Mais quand tout est fermé ou dysfonctionne en raison d'un épisode majeur tel qu'une pandémie, elle passe en second plan.

Et demain ? La crainte d'une récession économique mondiale qui aurait des répercussions sur les plus fragiles nous questionne déjà alors que la pandémie est toujours en cours. Le marché de l'emploi s'en trouvera profondément modifié et dans ces conditions nos publics pourront-ils encore y accéder ?

Plus que jamais, il nous faudra être là et présent pour nos publics afin de les soutenir dans la mise en œuvre de leur projet de vie.

LE SITE MEINAU

Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »

Le Service Aménagement de Peines

Le Service Antenne Isolés Diffus sortants de prisons

Le Service Accompagnement Social F.S.L.

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

Quelques mots sur le site Meinau en guise d'introduction

Le site Meinau est constitué de quatre services :

- Le C.H.R.S (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) conventionné pour 20 places
- Le S.A.P (Service d'Aménagement de Peine) conventionné pour 22 places
- Le F.S.L (Fond de Solidarité au logement) conventionné pour 100 mesures mensuelles

En août 2020, le site s'est agrandi par l'ouverture d'un nouveau service :

- A.I.D (Antenne Inclusion Diffus « Sortants de Prisons ») sous la forme de 20 places d'hébergement de stabilisation destinées à la prise en charge des personnes sous-main de justice sortant d'hôtel à l'issue du 1^{er} confinement

Nos quatre services ont la spécificité d'être soumis à des autorités de tarifications différentes :

- Ministère de la Justice (SAP)
- Ministère Affaires Sociales - DRJSCS (CHRS / AID)
- Conseil départemental (FSL)

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent agissant comme un accélérateur de changements tant internes qu'externes. Si le « temps » s'est arrêté pour certains dans le cadre du confinement total, il a été pour l'équipe éducative du site, comme pour beaucoup d'autres équipes dans le secteur médico-social, un vecteur d'adaptation constante, d'incertitude, de solidarité, et de dur labeur !

En dehors du service du FSL, les autres services (A.I.D ; C.H.R.S ; et SAP) se fondent en une seule et même équipe éducative dans le cadre du partage des compétences et une optique de mutualisation des postes.

Le travail mené par l'équipe nécessite une technicité spécifique et une polyvalence certaine. Ainsi en 2020, on compte :

- 264 entretiens individuels référent/ personnes accompagnées,
 - 220 passages dans les appartements des résidents par les travailleurs sociaux,
 - 24 accompagnements des résidents pour des démarches inclusives extérieures à l'établissement,
 - 460 entretiens téléphoniques (chiffre conditionné par la crise sanitaire),
 - 620 passages des résidents dans le cadre de la permanence,
 - 180 orientations vers des partenaires extérieurs (santé, emploi, ...),
 - 68 passages d'anciens résidents,
 - 24 interventions de l'équipe éducative dédiées au rangement ou au nettoyage des appartements suite à des départs de résidents,
 - 97 h pour des travaux de logistique (petites réparations, installations des appartements, ...)
- effectués par un membre de l'équipe éducative

I. LE CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

Membres de l'équipe en 2020 :

Chef de service

- Véronique SCHEID

Secrétariat de Direction

- Julia PEREZ HAMEL

Stagiaires

- Aimeric RETORY

Equipe Educative

Marc LEJAY
Mickaël GANGLOFF
Hélène ERNEWEIN
Céline MIFSUD
Camille ROUVROY
Mathieu LAGARDE

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 2020

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. ANTENNE a été conçu, en priorité, pour accueillir des hommes en détresse sociale, faisant l'objet d'une décision de justice ou d'une levée d'écrou. L'équipe éducative met un point d'honneur à la mise à disposition de conditions d'accueil dignes afin de permettre à chaque personne hébergée d'être considérée à hauteur de ses droits.

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 de vie collective. 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 hauteur de 15% de ses revenus. Cette participation difficile à mettre en place au départ, reprend, suite à un travail éducatif pertinent, tout son sens en termes de préparation à l'accès à un logement autonome à l'issue du passage en C.H.R.S. Seuls les résidents de moins de 25 ans qui ne bénéficient pas du Revenu de Solidarité Active, sont dans l'impossibilité d'honorer le paiement des participations financières. 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, le mode d'hébergement « semi-collectif en diffus » proposé 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, établi sur la base d'un projet d'accompagnement individualisé dans les domaines de la santé, du logement, de l'emploi et en fonction d'un parcours qui leur est propre.

B. De l'admission à l'inclusion

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) du Bas-Rhin. 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'inclusion, 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 à réaliser 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 « inclusion ».

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. En conformité avec la loi du 2 janvier 2002, quatre documents sont remis à la personne accueillie :

Le livret d'accueil

Ce document remis au résident indique :

- La 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,
- 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 de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il fixe également les objectifs sur lesquels s'engagent les deux parties. Le contrat est évidemment signé par ces deux parties. L'ensemble de ces informations écrites fait l'objet d'un examen attentif par la personne accueillie puis est commenté par le référent. En effet, la teneur de ces documents doit être parfaitement assimilée.

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

L'enjeu du parcours d'inclusion 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'inclusion et en s'appuyant sur la collaboration des équipes du champ sanitaire et social.

2. L'hébergement : un outil de socialisation et d'inclusion

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 du 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 le dialogue, le 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. Certaines des personnes suivies sont dirigées 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. Un réel travail en réseau avec l'équipe de précarité du CMP Pinel nous permet d'interagir dans des délais courts et ainsi favoriser des visites de la part des infirmiers de façons régulières et adaptées en cas de nécessité. Une réunion interservices est organisée de façon trimestrielle en présence du médecin psychiatrique et permet ainsi le partage des connaissances afin de favoriser la logique de parcours dans laquelle s'inscrit la personne accompagnée.

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.
- Informer, sensibiliser, former les acteurs sociaux aux pathologies psychiatriques.

■ 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...

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 (hors Covid)

- 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.

Amorcé en 2020, cet axe d'amélioration n'a pas, en raison de la crise sanitaire, pu connaître l'essor escompté. Il n'en est pas pour autant oublié et constituera une des priorités de l'association ANTENNE dans les années à venir.

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 29 personnes. Cependant, du fait de leur nombre, ces dernières ne sont pas toujours représentatives d'une réalité sociale.

En 2020, nous avons réalisé 7190 journées sur les 7.320 budgétisées ce qui représente un taux d'occupation de 98%.

1. La situation à l'admission

■ Age des résidents

	2018	2019	2020
Moins de 25 ans	9%	21%	28%
De 26 à 35 ans	40%	38%	34%
De 36 à 45 ans	33%	28%	17%
De 46 à 55 ans	12%	13%	17%
Plus de 55 ans	6%	0%	4%

La population de moins de 45 ans représente 79% de notre effectif. L'âge médian des personnes hébergées est de 33 ans. **A noter un nombre de plus en plus important de jeune de moins de 25 ans (+ 19% en 2 ans)**

■ Nationalité des résidents

	2018	2019	2020
Française	79%	72%	76%
Autre	21%	28%	24%

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

■ Mode d'hébergement

	2018	2019	2020
Détention avant orientation	45%	28%	24%
Sans Domicile Fixe avant orientation	55%	72%	76%

Le nombre de personnes prises en charge dans notre établissement suite à une période d'incarcération continue de baisser depuis deux ans. Nous avons effectué un travail plus précis sur les conditions d'accès en CHRS. Auparavant, certaines orientations en CHRS concernaient des 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 champ de compétences.

■ Situation professionnelle à l'arrivée

	2018	2019	2020
Sans emploi	88%	77%	93%
Avec emploi (contrat aidé, intérimaire, ...)	12%	23%	7%

La crise sanitaire ne peut expliquer à elle seule la baisse significative des personnes accueillies en situation d'emploi. En effet, cet état de fait est aussi à mettre en lien avec un nombre plus important de jeunes de moins de 25 ans, dont le parcours de vie occasionne pour certains un obstacle à la vie active, ainsi qu'à la situation sanitaire des personnes accueillies (troubles psychiques, conduites addictives) pouvant occasionner des comportements incompatibles avec le monde de l'emploi comme le démontre le tableau suivant.

■ Situation sanitaire

Obligations de soins	24%
Addictions	48% dont Alcool (31%) / Toxicomanie (17%)
Troubles psychiques	38%

Comme depuis de nombreuses années, le public accompagné en 2020 présente à l'entrée des difficultés de santé lourdes et termes de troubles et de dépendance. L'accompagnement dans les démarches de soins représente une part importante dans le travail réalisé. Les débordements liés à ces problématiques lors de crises, sont toujours des moments impressionnants qu'il faut pouvoir contenir par les professionnels afin que le lien puisse se maintenir et les démarches de soins se poursuivre.

■ Niveau de qualification

	2018	2019	2020
Illettré	9%	8%	0%
Formation inachevée	67%	74%	62%
Formation avec diplôme	24%	18%	38%

Ces trois dernières années, le niveau de qualification reste presque stable. Néanmoins, beaucoup de personnes présentent des difficultés 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, ainsi que du partenariat externe à l'association tissé depuis de nombreuses

années via le relais chantier, OVALIE, L'Atelier, Meinau-Services, Auport'Unes. Ce travail de partenariat reste néanmoins encore à élargir afin de constituer une palette d'orientations plus large et ainsi tendre à apporter des réponses plus adaptées quant à l'employabilité des résidents.

■ Situation familiale

	2018	2019	2020
Célibataire	82%	80%	59%
Marié/Concubinage	3%	5%	3%
Divorcé/Séparé	15%	15%	38%
Sans enfant	67%	67%	62%
Avec enfants	33%	33%	38%

Nous accueillons principalement des personnes isolées et sans enfant. Bien qu'ayant toujours mené un travail à la demande de la personne accueillie allant en faveur du maintien des liens parentaux, la question de la parentalité fait l'objet de réflexions de la part de l'équipe éducative. En effet, si à ce jour l'accueil des enfants au sein de la structure est interdit en raison du caractère semi-collectif de la modalité de prise en charge proposée, la parentalité des résidents pourraient pleinement s'inscrire dans la logique du Logement d'Abord de demain.

2. La situation à la sortie

■ Logement

	2018	2019	2020
Logement autonome	38%	58%	27%
Retour vers la famille	8%	11%	18%
Prison	38%	0%	9%
Autres structures (Adoma/Hôpital)	0%	10%	9%
Fin de prise en charge	16%	21%	37%

A l'issue de la Crise Sanitaire, 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.

A noter qu'aucune proposition de logement social n'a été faite aux résidents du CHRS en 2020. Cela vient impacter sur la longueur des prises en charges, dont près d'un tiers dépasse désormais deux ans, et par conséquent, traduit un taux de turn-over très faible. 27 % (dont 2% via l'intermédiation locative) des résidents ont pu accéder à un logement autonome dans le parc privé.

Le respect des recommandations sanitaires a amplifié le nombre de fin de prises en charge principalement motivées par le fait, pour certains résidents, de poursuivre l'accueil des visites extérieures en temps de crise sanitaire et ce, malgré plusieurs rappels au contexte. D'autres, ayant un passif en lien avec le quartier de la Meinau, ou ne supportant pas la vie en semi-collectivité, ont préféré nous restituer les clés du logement dans un délai de 15 jours après leur arrivée.

Chaque fin de prise en charge a fait l'objet d'un signalement auprès de la DRJSCS et/ou d'un échange avec le SI-SIAO afin qu'une orientation plus adaptée aux besoins de la personne puisse être préconisée.

■ **Ressources**

	2018	2019	2020
Emploi / stage rémunéré-ARE	23%	16%	50%
RSA ou Garantie Jeunes	54%	63%	23%
Rente ou AAH	15%	5%	0%
Sans ressources	8%	16%	27%

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 à l'issue du renouvellement de son titre de séjour. Sa prise en charge n'a en ce sens pu être maintenue.

Pour conclure ...

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 éducative se surpasse jour après jour. Un accompagnement global individuel régulier est ainsi offert au résident.

L'accompagnement global proposé trouve son essence dans le PPI (Projet Personnalisé Individualisé) et s'articule autour de la mise en œuvre des outils de la loi dite 2002-2. Considérer la personne dans ses droits et ses devoirs, la tenir informée, contribuer à l'inscrire dans sa citoyenneté, sa parentalité, concourent à la rendre actrice de son propre parcours inclusif.

Il n'y a pas d'accompagnement global possible sans passer par une période d'apprivoisement. Après un temps d'observation la personne arrive à se poser un instant, à prendre un café chaud, à parler et à bénéficier en retour d'une oreille attentive, d'un accueil chaleureux, d'un sourire et éprouve l'envie simple de revenir. C'est dans ces « petit plus » que naît le climat social de la relation éducative nécessaire à tout acte d'accompagnement. L'accompagnement administratif, nécessaire à l'avancée concrète de la personne s'inscrit ainsi dans une dimension humaine plus large et vient constituer un support à la relation éducative.

La mise en confiance de la personne permet au travailleur social d'aborder bon nombre de questions sans qu'elles soient perçues comme étant inquisitrices et par la même de permettre à la personne d'avancer, d'évoluer en toute « bienveillance » en suivant sa propre cadence, son rythme.

Il apparaît difficile pour certaines personnes de réapprendre à se sociabiliser, d'intégrer les codes permettant d'entrer dans l'univers professionnel sans porter les stigmates d'un passé difficile alors que pour beaucoup l'envie de travailler est présente. Si l'accès à l'emploi est difficile, pour certains résidents « très éloignés de l'emploi », il ne semble pas être l'unique obstacle pour avoir un travail. Le principal obstacle étant ancré plus profondément en eux alliant sentiment d'inutilité, de manque de confiance en soi, souvent accentué par un passage en prison ou en hôpital psychiatrique. Il ne s'agit pas pour l'équipe éducative d'Antenne de remettre la personne face à un énième échec en effectuant une orientation trop précoce vers l'emploi, mais de rediriger les orientations vers une prise en contact plus progressive avec le monde du travail (via les Ateliers Passerelle par exemple).

En parallèle, la focale est à mettre sur le soin afin que la personne puisse trouver une stabilité, plus de confiance avant de se mesurer au monde du travail. Naturellement, chaque orientation ne découle que du choix de la personne elle-même.

Cette année a été pour le monde entier une année très particulière. Si l'équipe éducative s'est jusqu'ici distinguée par son expertise de terrain et sa technicité, ce contexte sans précédent a mis en exergue sa grande capacité d'adaptation, a mis en relief son engagement et surtout sa considération du public accueilli. C'est dans cette considération réciproque, cette interaction entre les membres de l'équipe et les résidents que nous avons tenté de faire face du mieux possible à la crise liée au Covid 19. Réputée jusqu'ici quelque peu « résistante » au changement, l'équipe éducative du site Meinau a su démontrer ses capacités d'adaptation aux changements tout en apportant du sens à son travail, élément indispensable pour œuvrer au côté du public accueilli.

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 pour une capacité portée à 22 places, s'engage à héberger les personnes en placement à l'extérieur et à les accompagner au travers d'un parcours inclusif dans le respect d'une ordonnance de jugement fixant la durée de prise en charge.

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. En cas de difficultés (retard ou absence dus à une urgence, besoin exceptionnel d'une autorisation, etc), il faut impérativement et immédiatement prévenir le Centre de Semi-Liberté, où la personne est officiellement écrouée, le SPIP et le JAP.

A l'image de l'accompagnement proposé en CHRS, l'association ANTENNE dispense un accompagnement individuel adapté au besoin des personnes placées à l'extérieur. En lien avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, l'Association aide la personne à engager une démarche vers l'autonomie pour tendre à une inclusion durable en évitant les risques de récidive. En fournissant un cadre structurant, dont les contours sont fixés par l'ordonnance de jugement et le règlement intérieur de la structure, l'accompagnement social doit permettre à la personne d'exprimer ses attentes et de bâtir un projet cohérent, qui lui appartient.

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.

Hébergement/Aide alimentaire :

L'hébergement en semi-collectif diffus représente un outil intégrant le nécessaire apprentissage de la vie en société et du partage des responsabilités. Chaque personne bénéficie d'une chambre individuelle et partage les communs (cuisine et salle de bain) avec deux ou trois autres personnes. Deux modalités d'hébergement se déclinent au sein de l'établissement au profit de l'accueil des personnes placées à l'extérieur. L'une centrée sur un hébergement en unité dite « collective » qui nécessite l'intervention d'un surveillant de nuit (10 places), l'autre correspondant à un hébergement en semi-collectif diffus (à l'image de la modalité de prise en charge du CHRS). Une Aide Alimentaire sous forme de tickets services est remise à la personne en placement extérieur tant qu'elle est sans ressources (le temps nécessaire à la remise en place des droits).

Un emploi et/ou une formation :

Le placement extérieur représente la mesure d'aménagement de peine dédiée aux personnes incarcérées les plus en situation de précarité, d'où la raison, pour les Juge d'Application des Peines (JAP) de les confier à des prestataires sociaux reconnus pour un « savoir-faire » spécifique. Si pendant longtemps le travail était au cœur des obligations ordonnées par le Juge d'Application des Peines (JAP), l'accompagnement global est désormais prépondérant.

Il vise, dans le respect des obligations fixées par le JAP et en lien avec le SPIP, à adapter les orientations aux besoins réels des personnes accompagnées. Si la personne est en mesure de travailler et /ou de suivre une formation professionnelle, nous l'accompagnerons en ce sens. Néanmoins, si elle en est très éloignée, nous orienterons la personne vers les Ateliers Passerelle ou vers le soin.

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 : (lorsque la situation sanitaire le permet).

- 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, ...
- L'association propose un petit déjeuner collectif les 1 et 3ème mercredi matin du mois.
- Des événements conviviaux sont organisés ponctuellement autour de thèmes tels que des barbecues en été, une fête de fin d'année, des soirées « pizzas/foot », jeux de société, ...
- Une salle de musculation à l'attention des personnes a été installée au sein de l'établissement et s'inscrit dans un partenariat effectué avec l'Université de Strasbourg en matière de sport adapté.
- Les personnes participent avec un membre de l'équipe éducative à l'entretien des espaces verts, au jardin (culture de légumes).

2. Fin de la mesure placement extérieur

Un bilan personnalisé reprenant le déroulement de la mesure et les éléments de contexte socioprofessionnel est effectué, pour chaque personne en PPSMJ, par la structure avant la fin de sa peine afin d'évaluer son parcours d'insertion.

Si la majorité des personnes qui ont bénéficié du placement extérieur retourne en famille ou en logement autonome à la fin de la mesure, 14% des personnes nécessitent une poursuite d'accompagnement dans le cadre d'une orientation vers le CHRS après validation du projet par le SIAO67.

On retiendra aussi la baisse depuis 2 ans des fins de mesures liées à un retour en prison durant le temps de la mesure. Néanmoins ce chiffre (33% en 2019, 21% en 2020) reste encore élevé et le travail éducatif consistant à permettre aux personnes de s'approprier le cadre et de s'y tenir durant la fin de peine, doit se poursuivre et se renforcer.

3. Analyse chiffrée du placement extérieur

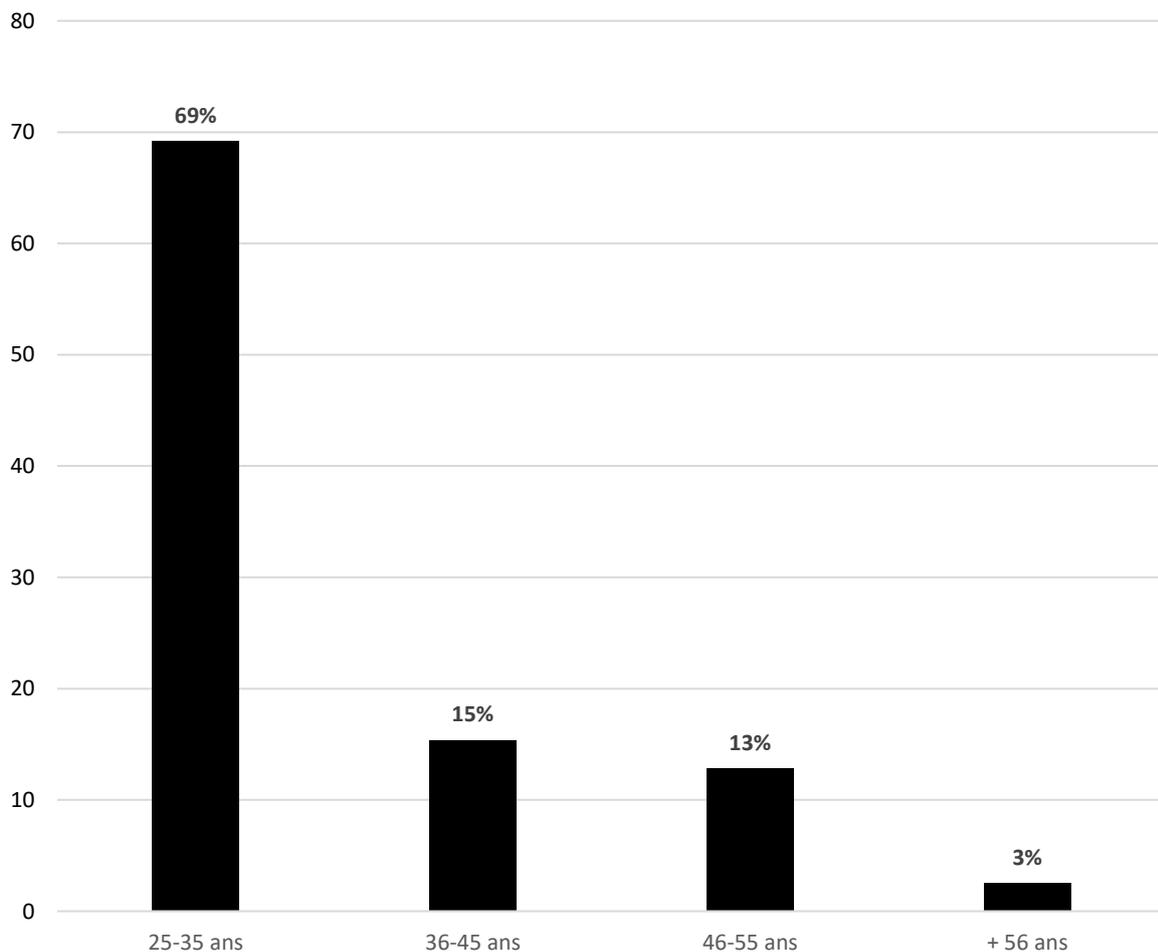
Durant l'année 2020, un travail conséquent entre notre établissement, le SPIP, l'Administration Pénitentiaire et les magistrats a permis à 39 personnes (52 en 2019) placées sous-main de justice de bénéficier d'un placement à l'extérieur. Durant le confinement total, nous avons dû ajourner les admissions en provenance de nombreux centres de détention du Grand-Est (Toul, Oermingen, Maison d'Arrêt de l'Elsau, Ecrouves et Saint Mihiel), cependant nous avons mis un point d'honneur à répondre aux propositions de prise en charge pour lesquelles nous nous étions engagés avant le confinement. Néanmoins, il est à noter que bon nombre de personnes attendues, étant dans des délais de fin de peine trop courts, n'ont pu prétendre au placement extérieur à l'issue du confinement.

a. La situation à l'admission

■ Age des personnes

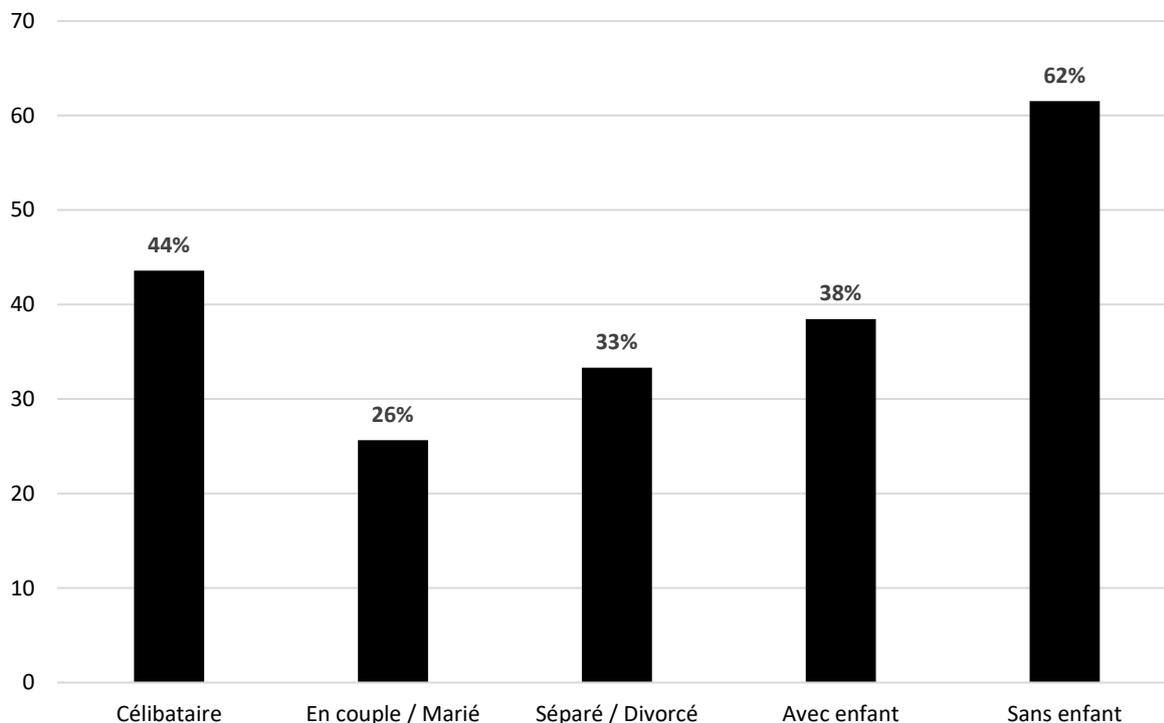
Nous avons accueilli majoritairement une population d'âge moyen 25-35 ans. Cela représente la majorité de notre effectif. C'est une tendance qui se confirme depuis plusieurs années. A noter que cette année, nous n'avons pas accueilli de personne de moins de 25 ans. L'âge médian des personnes en placement extérieur dans notre structure est de 35 ans et leur durée moyenne de placement était de 5.6 mois.

Age du public en placement extérieur



■ Situation familiale

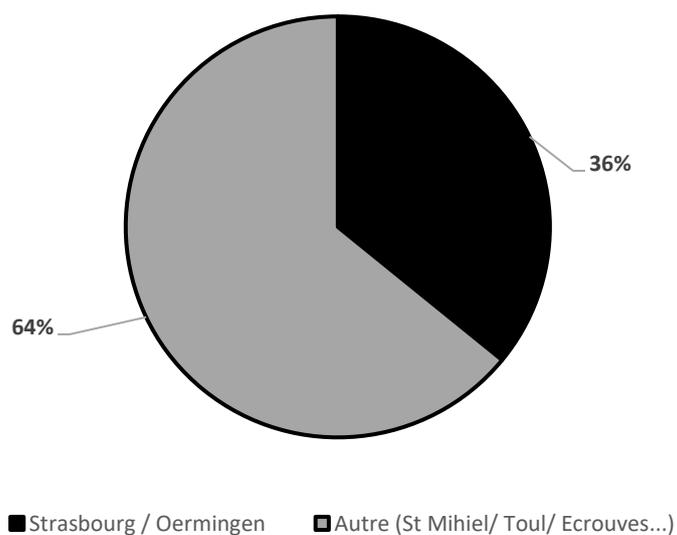
Situation familiale du public en placement extérieur



La majorité des personnes accueillies sont célibataires et sans enfant.

■ Provenance des personnes en placement extérieur

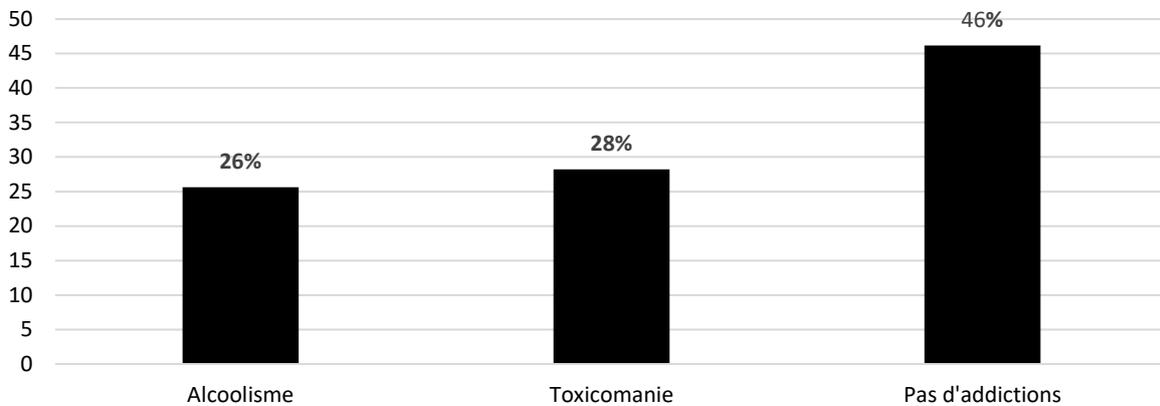
Lieu de détention avant placement extérieur



Nous avons accueilli principalement des personnes hors du Bas-Rhin.

■ Santé

Typologie des addictions du public en placement extérieur



Plus de la moitié des personnes suivies ont une addiction.

En 2020, 97% des personnes avaient une obligation de soins à la sortie de détention dont 18% 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	48%	90%
Carte d'identité	75%	100%

A leur arrivée, les personnes ont encore 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

	2019	2020
Retour famille / logement autonome	44%	65%
Orientation vers SIAO puis CHRS	14%	14%
Retour en détention	33%	21%
Autres structures (Adoma - cure)	7%	0%
Décès	2%	0%

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, la majorité des retours se fait dans les familles.

■ Ressources

	2019	2020
Emploi/ stage/ Formation	29%	38%
RSA socle ou en complément de revenus	71%	62%

Malgré la crise sanitaire, il est à relever une augmentation de personnes placées à l'extérieur en situation d'emploi. Néanmoins sur les 38% de personnes en emploi, 14% ont un CDI à la sortie de leur placement.

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.

Les personnes ayant déjà travaillé auparavant redécouvrent avec joie la vie active. Elles expriment de façon claire leurs attentes et leurs projets pour la vie après le placement extérieur. A contrario, celles qui n'avaient jamais connu le monde du travail doivent dans un premier temps appréhender toutes les obligations et les contraintes du milieu professionnel. D'autres personnes achèvent une longue peine, parfois de plusieurs dizaines d'années et se heurtent à une société ayant considérablement changé où tous leurs codes et leurs points de repères passés ont été modifiés.

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

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

Sur le lieu de travail

Pour que ces hommes s'accrochent intensément à la vie active au travers de l'emploi proposé, ce qui n'est pas évident, ils ont besoin d'un chef direct, stratège, faisant preuve de tact à leur égard. Le sentiment d'être respecté et que leur travail soit reconnu par les membres de l'équipe - surtout par la hiérarchie – est primordial pour eux. C'est un facteur fondamental de nature à favoriser leur insertion dans la cellule sociale. La qualité de ces différents rapports s'avère être la condition sine qua non à leur intégration au sein du groupe. Dans l'affirmation, les personnes en placement extérieur se révéleront aptes à réaliser avec entrain les tâches les plus fastidieuses.

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

Sur le lieu d'hébergement

Nous avons pu constater que les personnes en placement extérieur étaient désemparées à leur sortie de détention, certaines d'entre elles 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 décision de s'extraire définitivement de l'environnement défavorable 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 de favoriser l'intégration de 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 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 suivent 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 récurrence, 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. LE SERVICE ANTENNE INCLUSION DIFFUS

1. La création d'un nouveau service lié au contexte de crise sanitaire

La crise sanitaire économique et sociale que le pays connaît depuis maintenant plus d'un an a été un élément déclencheur dans la création d'un certain nombre de places d'hébergement (+ 240.000 places en France). En effet, les places d'hôtel n'offraient qu'une solution temporaire au confinement des personnes sans-abris. A Strasbourg, 60 personnes sortant d'incarcération au cours des 18 derniers mois avaient été repérées en hébergement hôtelier durant le confinement. Cette situation demandait la construction d'une réponse adaptée pour le relogement de ces personnes au moment du déconfinement.

Bénéficiant d'une reconnaissance certaine dans l'accompagnement des personnes placées sous mains de justice, la DRJSCS a sollicité l'association ANTENNE pour l'ouverture rapide d'un nouveau service dédié à l'accueil des personnes sortant de prison puis d'hôtel, où elles étaient jusqu'alors confinées.

Cette spécificité sera même explicitée dans l'appellation du service puisqu'il sera désigné comme A.I.D (Antenne – Inclusion – Diffus) – «Sortants de prison». Rattaché au site Meinau de l'association ANTENNE, il se décline sous la forme de places en hébergement de stabilisation. D'une capacité d'accueil de 10 places au cours de l'été 2020, celle-ci a été portée à 20 places à la fin de l'automne. La création de ce service a généré, pour l'instant, le recrutement d'un éducateur spécialisé à temps plein.

a. Le dispositif

En tant que service d'hébergement de stabilisation, le service A.I.D répond à un certain nombre de critères définis par le législateur et la DRJSCS :

- Prise en charge inconditionnelle,
- Durée de la prise en charge illimitée,
- Mission d'héberger les personnes en situation d'exclusion tout en leur proposant un parcours inclusif afin de leur permettre d'aller vers plus d'autonomie (logement, emploi, situation administrative).

b. Modalité de prise en charge

L'accueil et la prise en charge des personnes orientées sont réalisés en hébergement diffus de type semi-collectif par le biais de la mise à disposition de 6 appartements de type T3 et T4, situés sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

Chaque personne accueillie dispose de la clé d'une chambre individuelle et partage les parties communes (cuisine, toilettes et salle de bains) d'un logement avec 2 voire 3 autres co-hébergés.

Comme pour les autres services du site Meinau (CHRS et aménagement de peine), l'équipe fonctionne sur un principe de mutualisation et de transversalité des postes. Ainsi, les permanences sont effectuées par les travailleurs sociaux dédiés aux divers services du site Meinau. A l'image des autres services, les personnes accueillies au sein d'A.I.D bénéficient d'un accompagnement global effectué par un travailleur social référent. Néanmoins, à la différence des autres services, un temps de stabilisation adapté au besoin et au rythme de la personne y est favorisé.

c. Le public accueilli

L'orientation des personnes accueillies est faite par le SIAO67 à partir des préconisations faites par les travailleurs sociaux les accompagnant précédemment. (Assistante sociale de secteur, Assistante sociale du SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation), référents RSA, travailleurs sociaux intervenants en hôtel,...). Il s'agit d'hommes isolés, relevant du droit commun.

La moyenne d'âge des usagers est de 39 ans environ. 22 % ont moins de 25 ans.

Les deux tiers ont des pratiques addictives associées ou non à des troubles psychiatriques.

La moitié des effectifs est dite « sortant de prison » tandis que l'autre moitié vient de diverses structures d'hébergement.

Impact de la création de ce nouveau service

- La mutualisation et transversalité des compétences des travailleurs sociaux déployés aux différents services du site Meinau.
- La mobilité géographique des travailleurs sociaux dont le territoire d'intervention s'élargit. En effet, les appartements mis à disposition ne se situent plus exclusivement dans le quartier de la Meinau, le plus éloigné étant à Koenigshoffen.
- L'accent à mettre sur la médiation résidents/bailleurs/voisinage que doit mettre en œuvre le travailleur social du service pour l'inclusion d'un public fortement précarisé au sein d'appartements qui ne sont pas situés en zone sensible. En ce sens, une formation collective sur la médiation pourrait constituer un axe d'amélioration favorisant « l'aller vers » en réponse à la politique de Logement d'Abord.

d. Questionnement mis en exergue par l'émergence de ce nouveau service

Dans le cadre du service A.I.D, les personnes sortant de prison durant le confinement, sans domicile, n'ont pas connu le parcours « habituel » à l'issue de leur incarcération. En effet, la mise en œuvre d'un certain nombre de prestations sociales, dans un contexte sans précédent, a su les rassurer (notamment par rapport à leurs conduites addictives : délivrance d'alcool encadrée par l'association ITHAQUE), sans avoir à se soucier des réalités quotidiennes (livraison de repas), tout en leur apportant « un logement autonome temporaire » sous la forme d'une chambre d'hôtel.

Le refus d'admission de 15 % des personnes orientées traduit leur manque d'adhésion à une prise en charge en semi-collectif.

Mise en exergue par un contexte de crise sanitaire, la question du Logement d'Abord se pose encore plus fortement en ce sens où elle pourrait répondre au besoin d'hébergement autonome des personnes sortant d'incarcération. A ce jour, seul 2% de notre public ont les ressources financières pour accéder à un Logement d'Abord via une intermédiation locative et ce après une prise en charge par nos services.

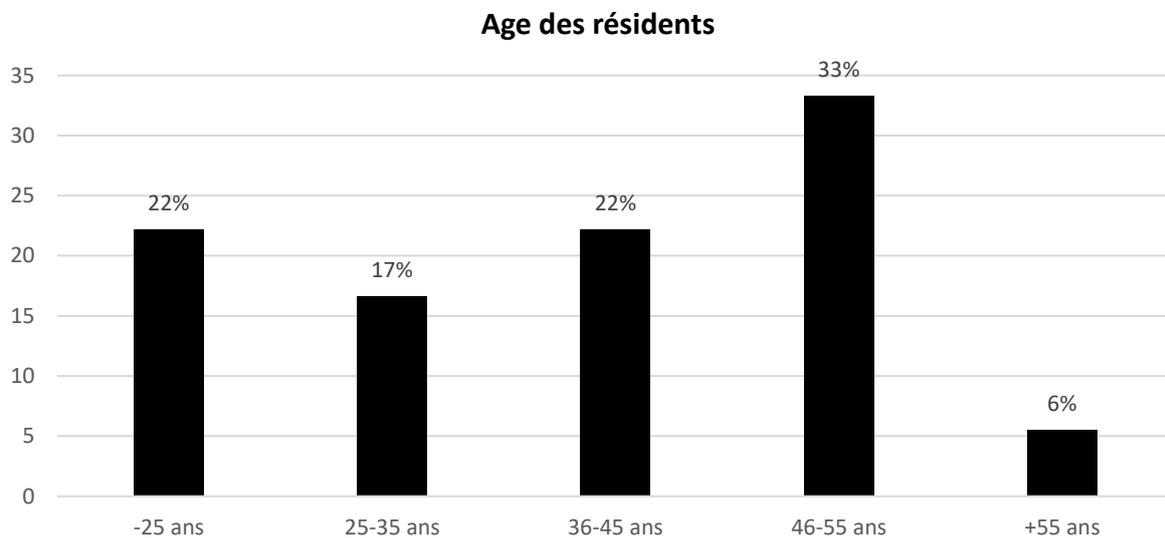
Bien que la loi relative à l'égalité et à la citoyenneté promulguée le 27 janvier 2017 accentue le principe de « Mixité sociale et d'égalité des chances dans l'Habitat » et vienne conforter la loi dite DALO, il semblerait que le Logement d'Abord, tel qu'il se décline sur le territoire de l'Eurométropole ne soit pas adapté à la situation de notre public pour lequel il devient, si tout va bien, le Logement d'Après.

De surcroît, la majorité des résidents sont dans une situation de perte d'autonomie importante qui relève d'un accompagnement social spécifique tel qu'il est dispensé en CHRS. Il nous appartient donc de redéfinir l'offre de service au regard de 4 éléments :

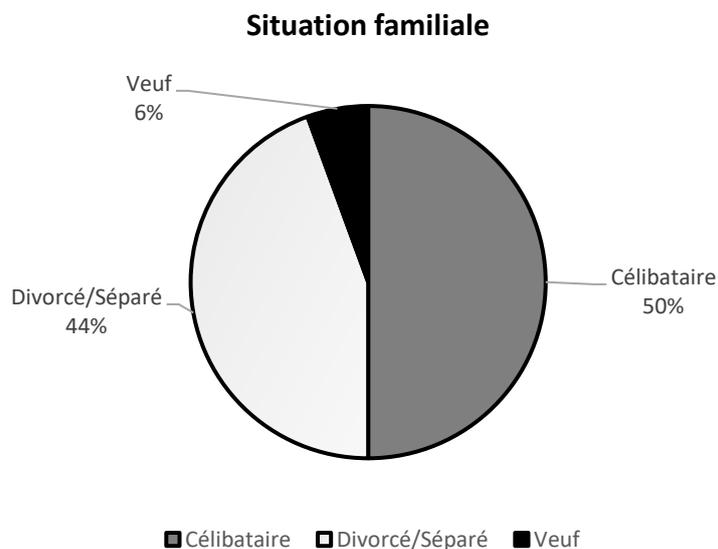
- Permettre à la personne de jouir de son droit d'accéder à un logement autonome,
- Tout en pouvant bénéficier d'un accompagnement global tel qu'il n'en est dispensé qu'en CHRS, en raison d'un degré important de perte en autonomie,
- Favoriser la parentalité des résidents, la visite des enfants n'étant pas autorisée en diffus pour des raisons de sécurité (cf. : colocataires pouvant avoir des comportements inappropriés),
- Permettre un accès direct au logement autonome, même si leur situation administrative et financière nécessite une régularisation de fond au sortir de l'incarcération.

2. Éléments quantitatifs et qualitatifs

a. Typologie des résidents



Les – 25 ans représentent 22% tout comme les 36-45. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 46-55, 33% de l'effectif.

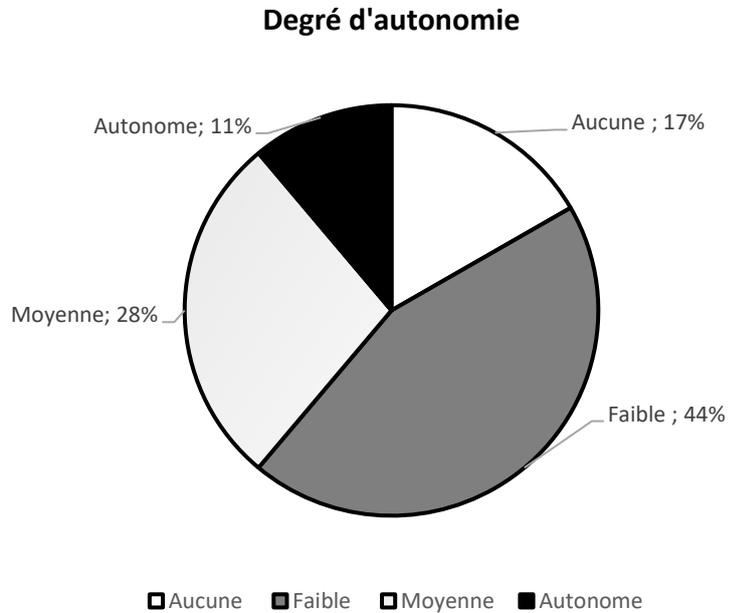


La majorité représentée est célibataire et 56% de nos effectifs ont des enfants.

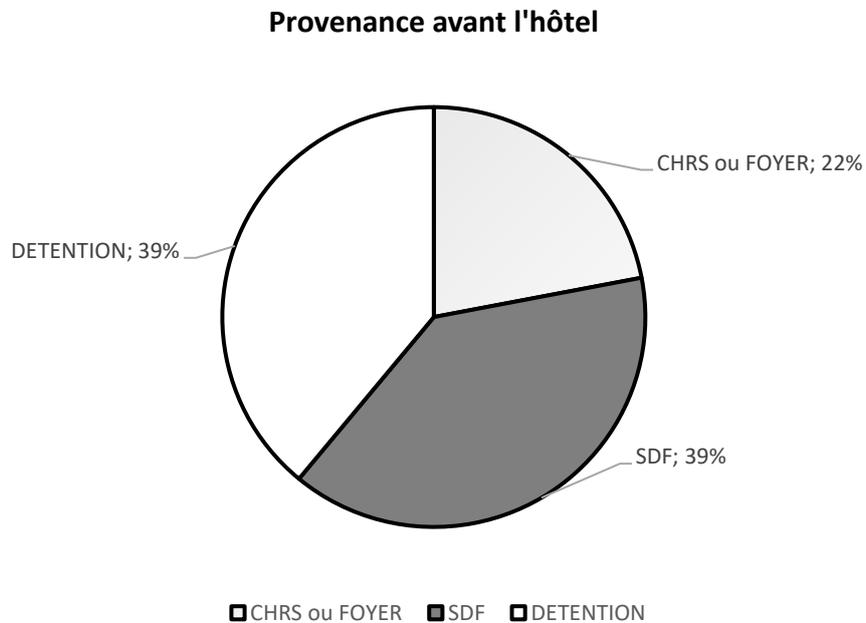
Santé

Sur un effectif de 18 personnes, 72% ont une conduite addictive (alcool, toxicomanie voire les 2) et 33% présentent des troubles psychiques et/ou psychiatriques non stabilisés.

Degré d'autonomie



Post arrivée



Situation au regard de l'emploi à l'arrivée

Situation des personnes en emploi



b. Les sorties du dispositif en 2020

Sur les 18 personnes arrivées en 2020, il y a eu 5 sorties.

Exclusion de la structure	3
Logement autonome	1
Détention	1

Degré d'autonomie à la sortie

Aucune	3
Faible	2

Ressources à la sortie

RSA	4
Aucune	1

IV. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT

Membres de l'équipe en 2020 :

Véronique FAUVELLE - CESF
Marion DOUARD – CESF jusqu'au
Carla BUCHHEIT – CESF à partir du

L'année 2020 fut marquée par une pandémie Covid 19 inédite qui n'a fait que renforcer l'importance des dispositifs du FSL ainsi que de la logique du « Logement d'Abord » qu'il s'agira de mettre au cœur des actions déjà menées et à venir.

1. Mesures déléguées en 2020

a. En terme quantitatifs

Mesures déléguées au cours de l'année 2020 :

Bilan Diagnostic	28
Enquêtes	53
Accompagnement Social Lié au Logement simple	170
Accompagnement Social Lié au Logement renforcé	02

TOTAL 2020 : 210 mesures déléguées concernant 154 familles

On retiendra que malgré une année particulière marquée par la pandémie de la Covid-19, le niveau d'activité du service est stabilisé par rapport à l'année 2019 (196 mesures déléguées concernant 172 familles) du fait de la reconnaissance de la qualité du travail réalisé par le service F.S.L. d'Antenne.

b. En terme qualitatifs

L'année 2020 fut une année très particulière du fait de la pandémie liée à la Covid 19 et générant une politique de confinement. Cette crise sanitaire sans précédent, s'est accompagnée d'une crise économique impactant de façon conséquente le public accompagné. Face à un public rencontrant des difficultés plus accrues, nous avons dû adapter notre travail en respectant à la fois les recommandations sanitaires gouvernementales, tout en prenant compte les difficultés amplifiées des personnes accompagnées. Si le télétravail a pu se substituer, en partie, au travail effectué en temps « normal », nous en avons aussi mesuré les limites. En effet, face à la recrudescence des difficultés économiques et dans le respect des gestes barrières, nous avons fait le choix de revenir certains jours par semaine en présentiel, ou encore de maintenir les VAD à domicile relevant d'un caractère urgent.

En raison de la crise sanitaire, les publics déjà fragilisés que nous rencontrons sont d'autant plus confrontés à l'adversité et à la pauvreté. 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 2019 et l'année 2020, la typologie du public accompagné reste globalement la même (bénéficiaires d'un RSA, personnes seules, familles monoparentales). En outre, la part des personnes accompagnées ne maîtrisant pas ou peu la langue française qui viennent d'intégrer leur premier logement autonome en France reste importante (33 % en 2020 contre 40 % en 2019).

L'accès au logement :

Nous suivons 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 2020 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 2021, dès que la situation sanitaire le permettra, 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. de l'Eurométropole de Strasbourg nous sollicite afin de réaliser une enquête sociale et de proposer à la personne ou à la 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 2020, 68% des familles accompagnées nécessitaient la mise en place d'un accompagnement budgétaire personnalisé contre 70 % en 2019. Il s'agit bien souvent d'une carence de rigueur budgétaire ou d'une inadéquation entre le coût effectif du logement et les revenus. Dans ce cas précis, nous redéployons l'accompagnement vers un relogement. Nous intervenons également pour accompagner à la constitution et au suivi de dossiers de surendettement si nécessaire.

Le constat de cette légère diminution est à mettre en lien avec les situations de confinements générées par la Covid 19 et induisant le télétravail. En effet, certains de nos usager ne savent pas utiliser l’outil numérique (envoyer une photo d’une facture par SMS, télécharger un document), ce qui a contribué à « freiner » l’accompagnement proposé.

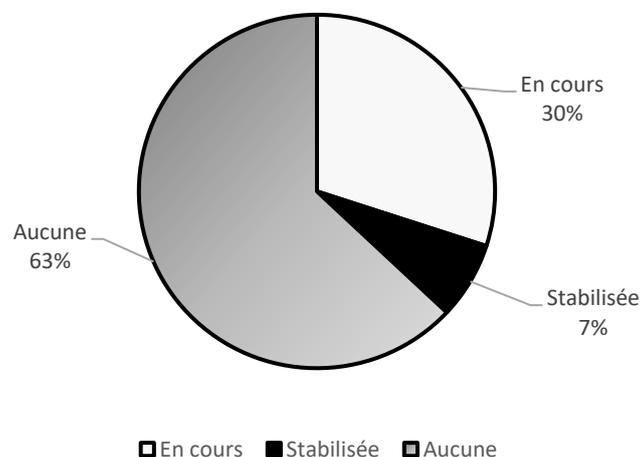
Nous constatons malheureusement, à l’image des années précédentes, qu’une grande partie des personnes accompagnées dans le cadre des enquêtes sociales, ne donne pas suite à nos propositions de rencontres et ceci malgré nos sollicitations. Certains usagers ont déjà quitté le logement ce qui explique quelquefois l’absence de réponses. En outre, là aussi, la pandémie Covid 19 a influencé les comportements.

c. Nos pratiques professionnelles

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. L’accompagnement social lié au logement est réalisé en partenariat avec les travailleurs sociaux de secteur (CMS, CCAS, UTAMS) mais aussi avec les bailleurs sociaux. Nous les contactons systématiquement à chaque début et fin de mesure et autant de fois que nécessaire pendant notre intervention, si nécessaire avec des réunions. Pour certaines situations, nous sommes habilités à accompagner la personne/famille durant 18 mois. Cette durée ainsi que la fréquence des rendez-vous (au minimum deux fois par mois) que nous proposons, fait du travailleur social le référent du parcours de ou des usagers. Les effets de la crise sanitaire ont renforcé ce postulat. En 2020, 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’usager 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. En ce sens nous avons su adapter l’offre de service que nous proposons au besoin de notre public, au profit d’une prise en charge de qualité valorisée par la mise en œuvre d’un réel travail de partenariat pluridisciplinaire.

2. Les difficultés de l’usager

Procédure d’expulsion locative



Si l'on compare avec l'année 2019, on constate une baisse des personnes ayant fait l'objet d'une procédure d'expulsion locative (42 % en 2019 contre 30 % en 2020). En outre, 7% des personnes accompagnées ont pu voir leur situation se stabiliser. A préciser qu'en 2020 les 30 % de procédures en cours sont liées à des enquêtes sociales déléguées, à savoir des assignations en justice pour impayés de loyer le plus souvent, pour lesquelles les personnes convoquées ne s'étaient pas présentées malgré nos sollicitations et relances.

Plusieurs explications peuvent être supposées : incompréhension de leur situation, déménagement, crainte, honte, état de santé physique ou psychique, etc... Plus de la moitié des usagers accompagnés (63 %) ne font pas l'objet d'une procédure d'expulsion locative car ils viennent 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.

a. Profil et lieu de résidence

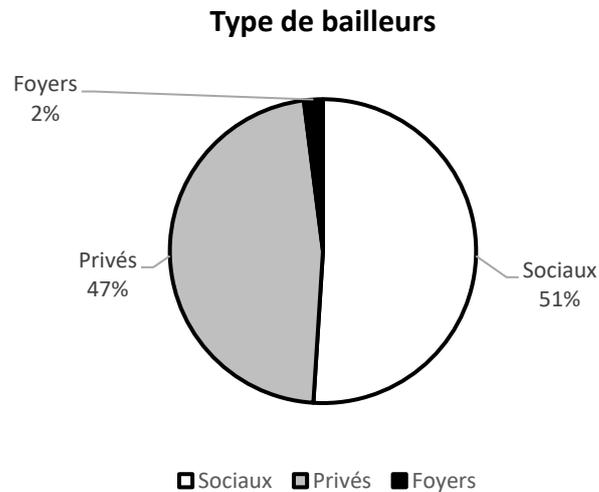
Composition familiale	2019	2020
Personnes seules	46%	49%
Couple sans enfant	11%	9%
Couple avec 1 à 2 enfants	15%	10%
Couple de plus de 3 enfants	7%	11%
Famille monoparentale de 1 à 2 enfants	18%	17%
Famille monoparentale de 3 enfants et plus	3%	4%

Pour l'année 2020, 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	2020
Bischheim, Schiltigheim, Hœnheim	24%	12%
Strasbourg centre, Robertsau	15%	21%
Meinau, Neudorf, Neuhof, Port du Rhin, Musau	22%	26%
Hautepierre, Cronembourg, Elsau, Koenigshoffen, Montagne Verte	22%	27%
Illkirch, Ostwald, Lingolsheim	11%	8%
Autres communes	6%	6%

En 2020, le service intervient sur l'Eurométropole de Strasbourg.

b. Bailleurs



En 2020, le pourcentage des différents bailleurs constaté reste globalement identique aux années précédentes. Nous constatons une légère augmentation des ASLL pour des personnes résidant en foyers.

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.

c. Les revenus du public accompagné

Revenus des familles	2019	2020
RSA et prestations sociales uniquement	40%	36%
Cumul RSA activité et salaire	10%	21%
AAH et pension d'invalidité	5%	6%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM jusqu'à 1000 euros	2%	4%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de 1000 euros à 1400 euros	3%	2%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de plus de 1400 euros	9%	9%
Retraites	3%	5%
Non connus	28%	17%

En 2020, nos usagers sont majoritairement des personnes bénéficiaires d'un RSA seules ou en cumul d'activité. Malgré un contexte sanitaire éprouvant induisant des difficultés socio-professionnelles, les personnes accompagnées avaient eu à cœur d'améliorer leur condition en travaillant. La plupart du temps, il s'agissait d'emplois précaires (intérim, CDD parfois d'une semaine et ou à temps partiel avec très peu d'heures). Le secteur de la restauration / hôtellerie fut particulièrement impacté. Nous notons que 17 % 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.

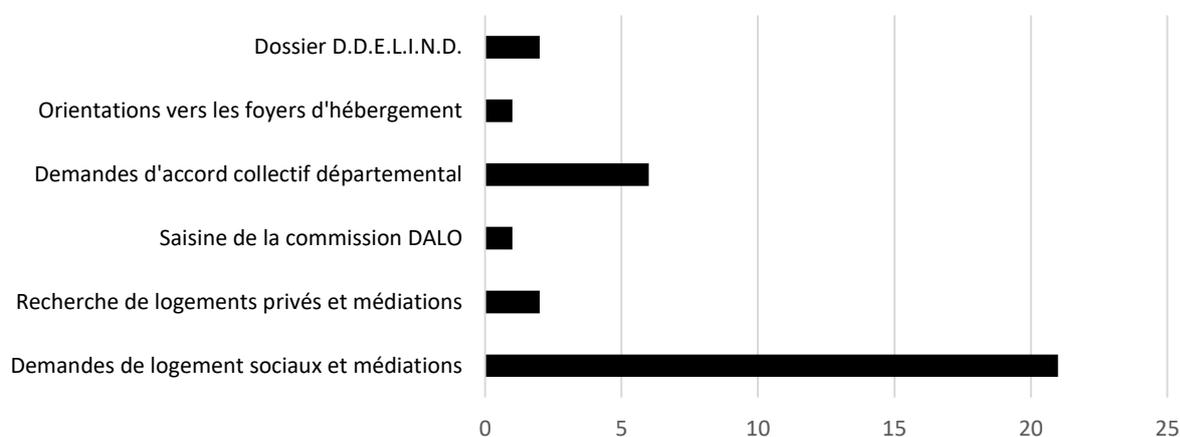
d. L'endettement et le surendettement

Procédures de surendettement	2019	2020
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement avant notre intervention	6%	5%
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement au cours de notre prise en charge	6%	5%
Personnes manifestement en situation de surendettement sans dépôt de dossier à ce jour	8%	5%
Non connues par manque de justificatifs ou n'étant pas en situation de surendettement	80%	85%

En 2020, 15% des personnes accompagnées présentent une problématique de surendettement. A noter que les 5% 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...). Avec le recul et les années d'expériences du service, nous avons pu constater que les familles accompagnées avaient reconsidéré globalement leurs priorités. Si elles s'endettent, elles le font en majorité pour des besoins vitaux (énergies, loyers, dettes fiscales, etc...) mais plus pour des besoins plus « secondaires ». En outre, notre public majoritairement constitué de bénéficiaires du RSA ou en cumul d'activités précaires fait de grands efforts pour ne pas s'endetter.

e. Le relogement

Démarches effectuées par familles lors d'un relogement



33 familles sur 154 suivies ont fait l'objet d'un accompagnement dans le cadre d'un relogement.

En 2020, 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 ont pu être trouvées (plan d'apurement, etc...). Un nombre non négligeable de personnes faisant l'objet d'enquêtes sociales ne s'est pas présenté.

Durant le premier confinement Covid 19 de l'année 2020, les commissions d'attribution de logements des bailleurs sociaux ont été suspendues, ce qui avait entraîné des retards pour les relogements.

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

En 2020, 33% 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. En 2020, il y a eu 104 accompagnements dans les démarches administratives et budgétaires.

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 2020 :

NOM	PRENOM	PERIODE		EMPLOI
ABGARYAN	Varuzhan	01/01/2020	31/12/2020	Accueillant WE
BILLEREY	Cécile	01/01/2020	31/12/2020	Cheffe de Service
MAKHLOUFI	Salah	01/01/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
ZELLER	Patrick	01/01/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
ZELLER	Jean-Paul Patrick	01/01/2020	31/12/2020	Accueillant soir
ABRAHAMYAN	Ashot	29/02/2020	31/07/2020	Accueillant soir WE
ANDREASIAN	Sos	21/03/2020	19/04/2020	Accueillant de Jour
GHAZI	Hakim	18/03/2020	31/05/2020	Technicien de service
NAMAN	Omar	03/07/2020	30/10/2020	Accueillant de Jour
BABAYAN	Alina	14/08/2020	31/12/2020	Accueillante de Jour
LOGEL	Tom	01/08/2020	31/08/2020	Veilleur de nuit
MUSAFILI BIYINGIRO	Clément	26/10/2020	31/12/2020	Accueillant soir

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.

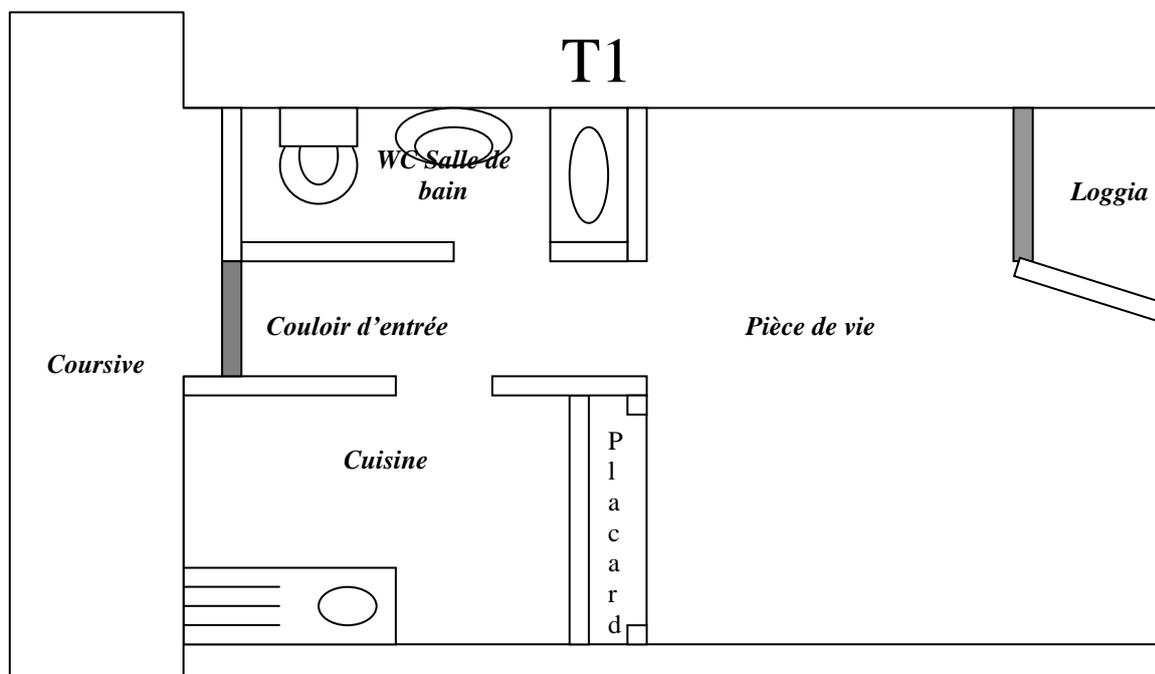
Les appartements :

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 totale 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 sûr.

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 :

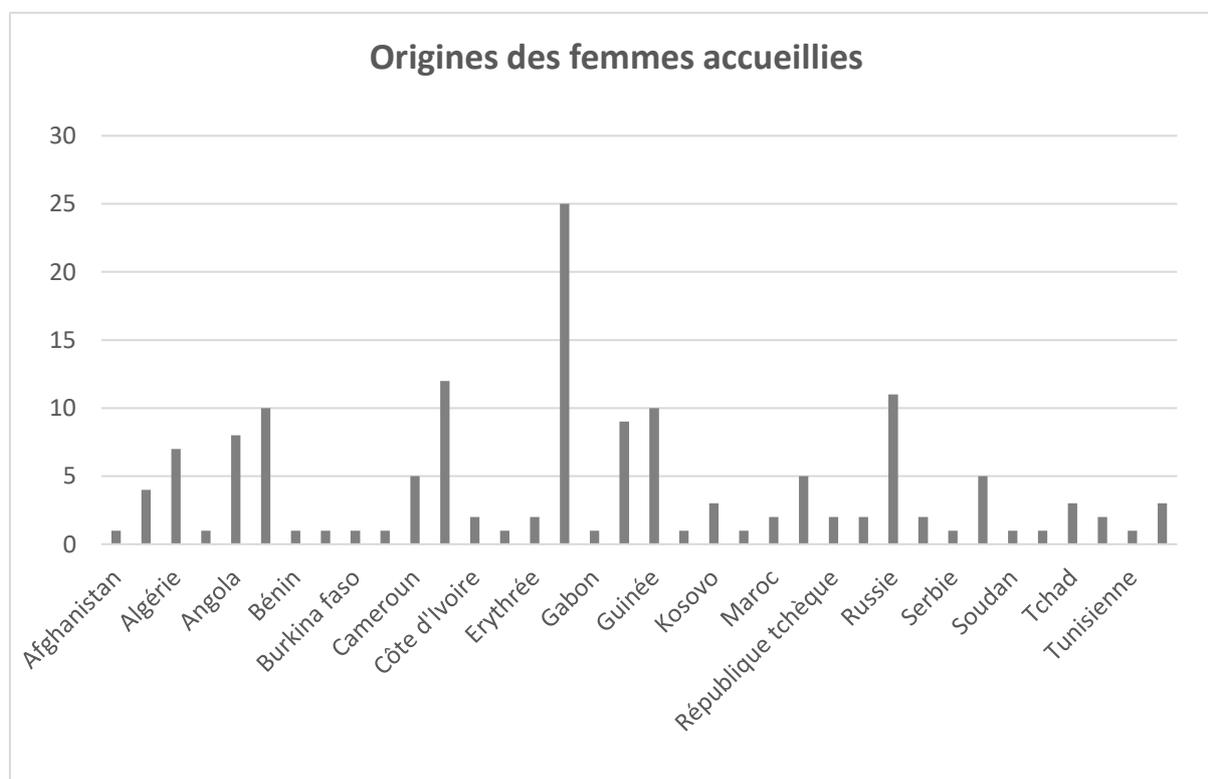
- Protéger les locaux en fermant à clef les portes d'entrée
- Fermer la nuit les fenêtres, les persiennes en bois plein ou des volets roulants en PVC
- Rester vigilant, discret, respectueux de l'intimité

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 la personne responsable du service.

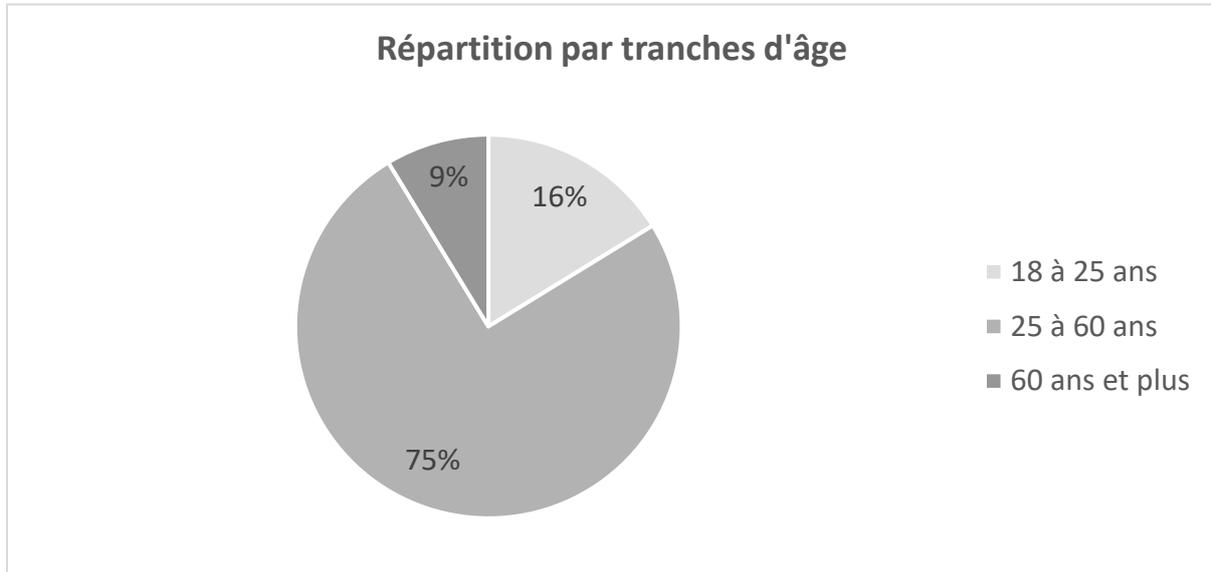
4. Eléments quantitatifs et qualitatifs de l'année 2020

En 2020 le service à accueilli 173 personnes différentes pour un total de 8781 nuitées.

Descriptif du public accueilli

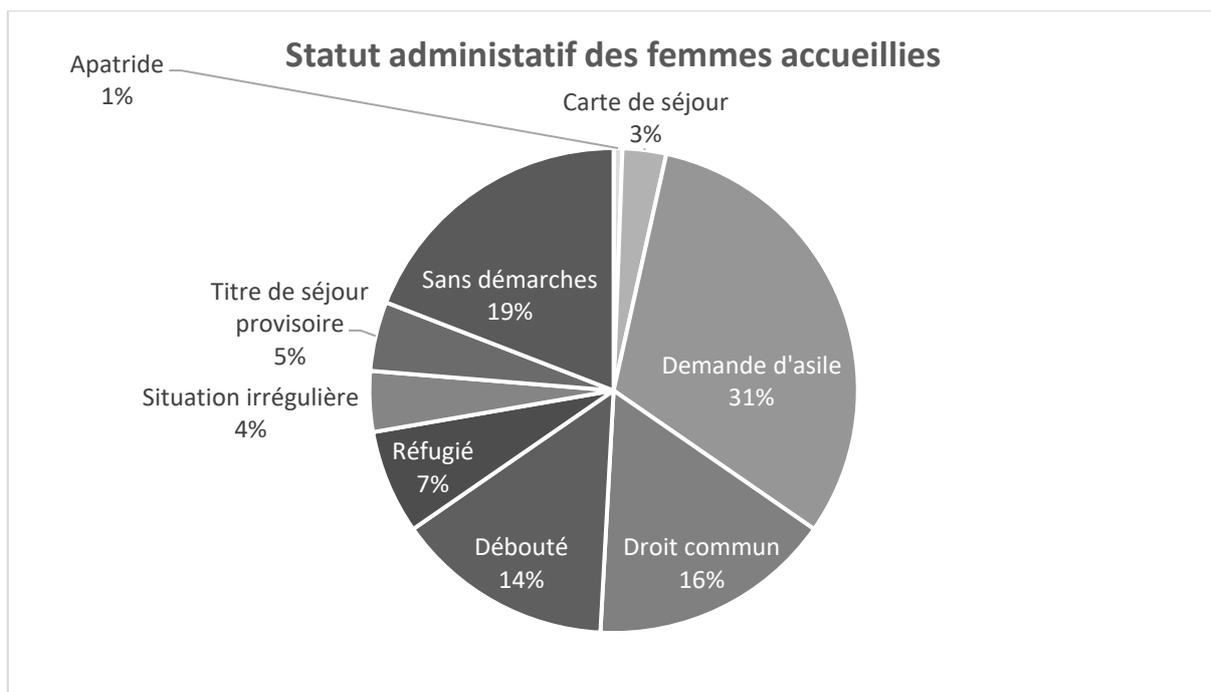


Les origines les plus représentées sont les pays d’Afrique et les pays de l’Est. Nous notons, encore cette année, la présence de femmes de droits communs, de nationalité française. Les ruptures familiales, les violences intra-familiales, les difficultés psychiatriques et les difficultés économiques sont à l’origine des situations de détresse des personnes hébergées dans le dispositif d’urgence.



Nous notons que l’âge moyen des personnes accueillies est de 49 ans. La présence de personnes de plus de 60 ans est révélatrice d’un effondrement de la cellule familiale comme soutien.

Au sein des catégories d’âge 60 ans et plus et 25 à 60 ans, nous notons la présence de femmes sur le territoire pour raisons de santé. Bien souvent, elles ont dû quitter une famille dans leur pays pour pouvoir se soigner en France. Au regard des risques et dangers de la rue, pour la sécurité et la santé, leur précarité est accrue et leur espérance de vie diminuée.



Les situations administratives sont extrêmement variées. Les demandeuses d'asile restent les plus représentatives. Un partenariat avec l'OFII permet quelques transferts dans d'autres dispositifs ad hoc. Néanmoins, il n'en reste pas moins que des situations administratives souvent très complexes ne permettent pas toujours pour les dames accueillies de sortir du mode d'hébergement précaire (mise à l'abri).

Crise sanitaire

L'année 2020, comme pour les autres services de l'association a été une année de bouleversement lié à la crise sanitaire.

Tout d'abord, nous avons effectué le gel des roulements des personnes afin de limiter la circulation des personnes et les risques de contamination. Le service a permis aux personnes accueillies de se stabiliser sur la structure, ce qui a été vécu comme un soulagement.

En effet le SHR, ouvert essentiellement en nuitée de 17h à 9h, est passé à une ouverture 24h/24 pour permettre l'application des mesures gouvernementales (confinement). A ce moment, il a été mis en place un accueil continu avec la mise en place d'une aide alimentaire et une aide administrative assurée par les travailleurs sociaux du service Antenne Lyautey Diffus présents dans les locaux. Des professionnels d'autres dispositifs sont également intervenus ponctuellement en renfort pour répondre à l'offre de service et soutenir l'équipe en place.

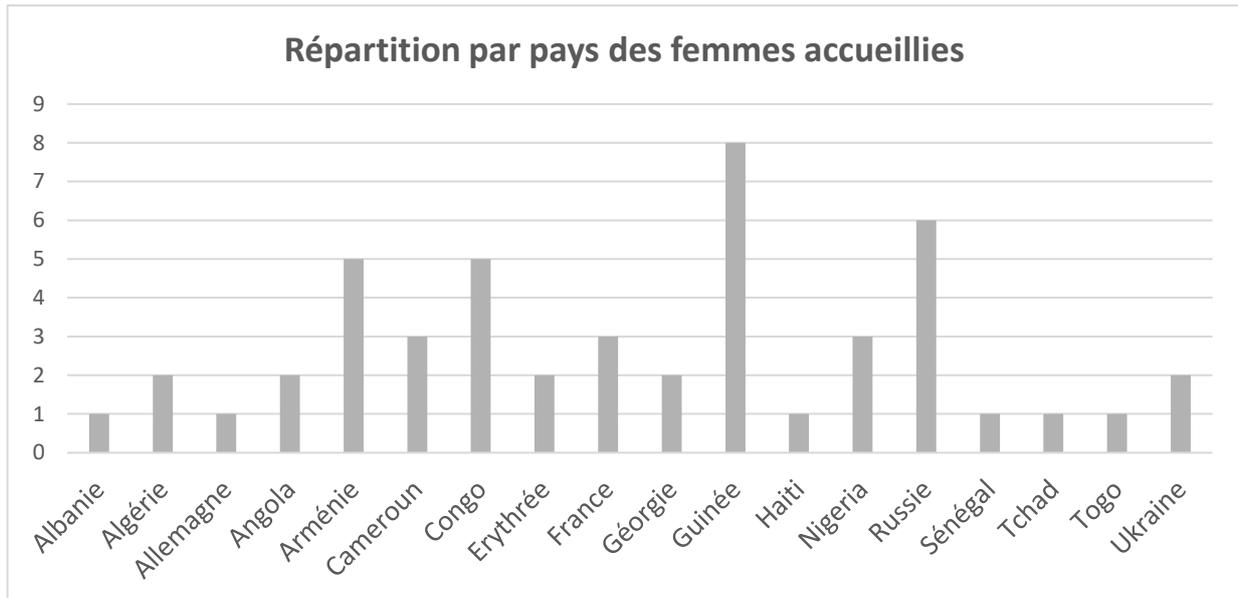
Enfin, au regard de la persistance de l'état de crise sanitaire, nous avons procédé à des embauches de personnels supplémentaires :

- 1 accueillante présente de 7h30 à 14h30
- 1 accueillant mi-temps accueil et mi-temps veilleur weekend
- 1 veilleur accueillant de 16h30 à 22 h30
- Une équipe de 3 veilleurs tournant pour la nuit de 22h30 à 7h30
- 1 accueillant dédié aux WE, suppléé par deux collègues de la semaine sous la forme de roulement.

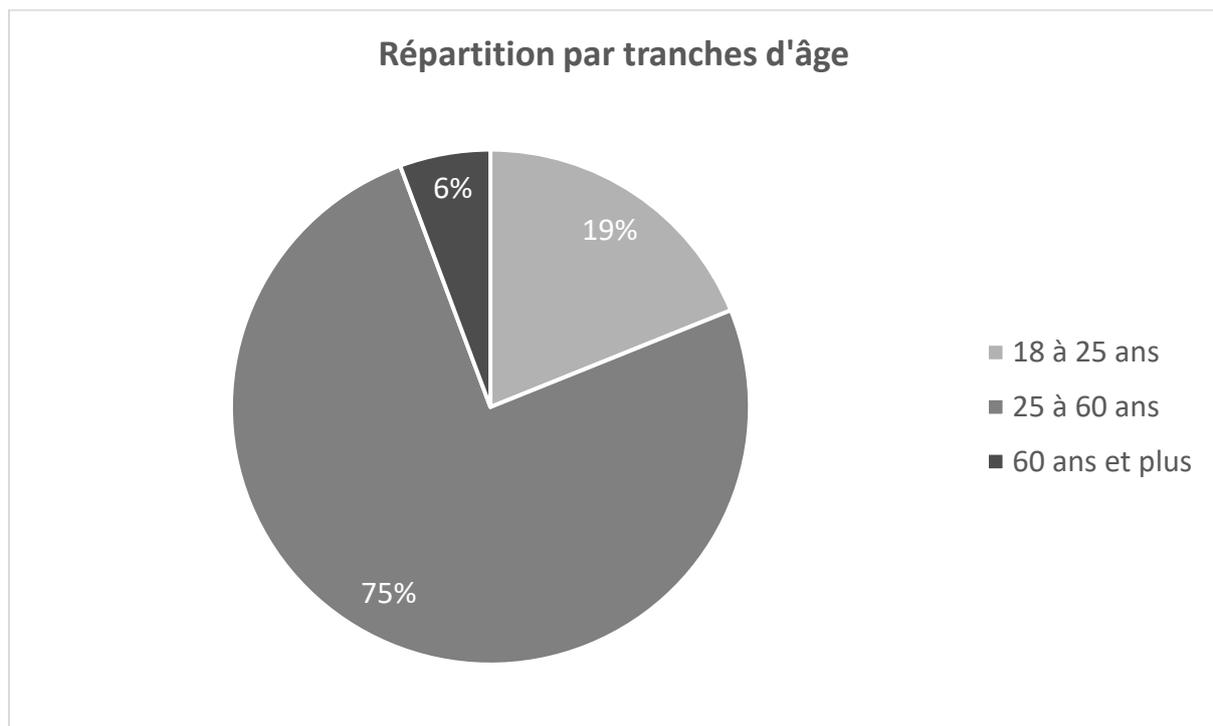
Enfin, nous avons investi dans du matériel pour améliorer le quotidien des personnes hébergées dans une crise sanitaire : Machine à laver, Frigos, micro-onde, Tancarville, solution hydro alcoolique, masques...

La difficulté d'accès aux services administratifs divers a nécessité que nous intervenions auprès des dames pour pallier aux démarches normalement effectuées par des services partenaires.

Les règles de distanciation nous ont contraints à revoir notre capacité d'accueil afin de limiter les risques de contamination au sein des chambres communes. De fait, nous avons perdu 3 places d'hébergement, ce qui est regrettable mais nécessaire.



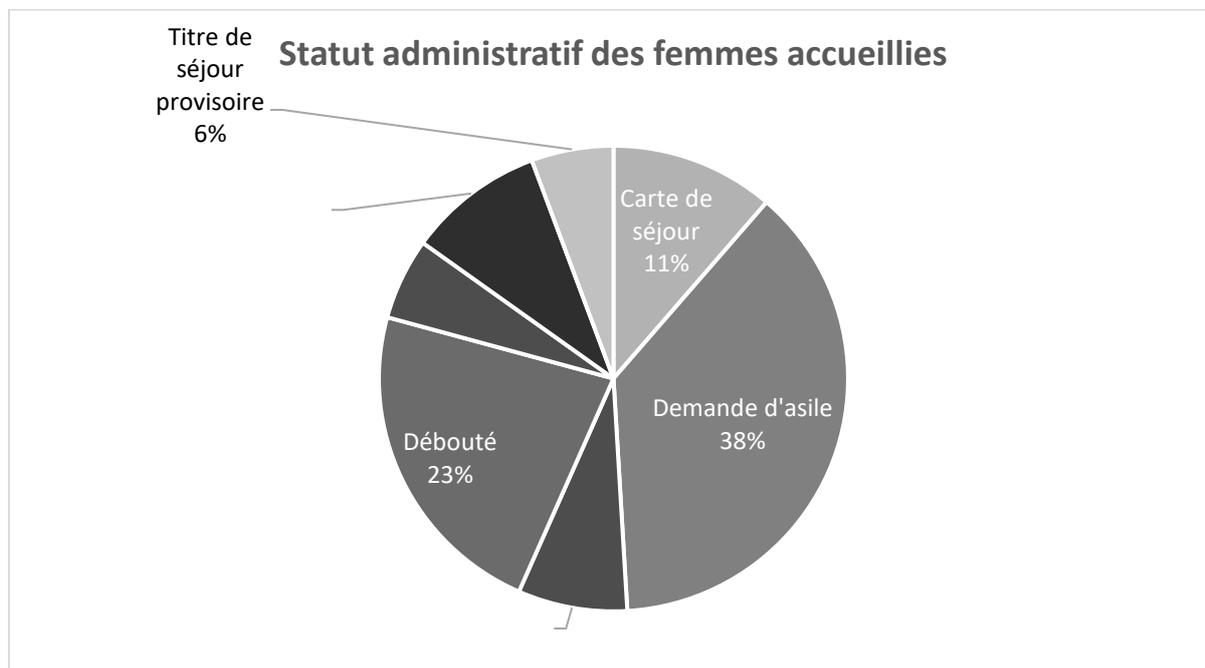
Nous constatons, sur cette période de crise sanitaire, que la tendance de l'année est confirmée en termes de représentation par origine.



Au niveau de la répartition par âges, nous sommes sur les mêmes tendances que sur l'ensemble de l'année, les femmes d'âge médian étant les plus présentes.

Néanmoins, au-delà de l'âge des personnes, c'est leur état de santé qui nous apparaît clairement préoccupant. En effet, de nombreuses femmes présentent des pathologies graves et invalidantes. Leurs prises en charge, au-delà de l'aspect purement somatique, restent difficiles : chambres avec cohabitation, besoin d'accès et d'aménagements spécifiques, impossibles à pourvoir dans le cadre de l'offre de service.

Nous regrettons que leur statut administratif ne leur permette pas de prétendre à un ailleurs plus adapté ou d'accéder au champ du médico-social.



Comme déjà souligné sur l'ensemble de la période, les demandeuses d'asile sont les plus représentées, suivies des personnes déboutées. Les orientations sur les dispositifs spécialisés sur le droit à l'asile ont été suspendues pendant une partie de la période de crise sanitaire.

Il a fallu aux dames de la patience et du courage, et à nos équipes d'être polyvalent et réactifs dans les dossiers administratifs, bien que nous n'ayons aucune vocation d'accompagnement social global.

Grâce à un tissu partenarial fort : OFII, CCAS, CMP, dispositifs de droits communs, maison urbaine de santé, laboratoire de proximité, nous avons pu réaliser des actions permettant une meilleure prise en compte des difficultés individuelles des personnes accueillies.

Sortie du dispositif Vers...	
Dames réorientées par l'OFII	13
Dames réorientées vers structures plus appropriées	6
Dames sorties de manières volontaires (changement de région, mariage etc...)	5
Dames orientées vers foyer de travailleurs	1

Au 31 décembre 28 personnes sont prises en charges de manière continue

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

Membres de l'équipe en 2020 :

Chef de Service :	Julien AMRHEIN
Coordinatrice :	Mélissa VIERLING
Agents administratifs :	Angélique CONDINA (mi-temps) Laetitia SCHOCH (mi-temps)
Intervenants sociaux :	Nelly SENGELIN Mélissa VIERLING Marion STREBLER Charlotte CONCHON Maeva SCHULTZ Alexia WAMBST Alexandra DAHM
Agent d'accueil-interprète :	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 1er juillet 2017. Dans un premier temps, les services de l'Etat ont confié à ANTENNE la création de 90 places d'hébergement à destination de ménages aux droits incomplets, puis jusqu'à l'accueil de 200 personnes pour cette année 2020. Le service MDI se situe entre l'hébergement d'urgence et le logement accompagné. Outre l'hébergement des familles, il se veut être une étape de travail soutenu pour l'accès à l'autonomie des familles sur les plans administratifs, économiques et sociaux. Depuis sa création, le service d'hébergement MDI a augmenté chaque année sa capacité d'accueil. Cependant, en raison de la crise sanitaire de cette année 2020, les services de l'état n'ont pas procédé à l'orientation de nouvelles familles. L'extension effective aura lieu seulement en janvier 2021. On note une faible diminution du public accueilli au 31/12/2020 en raison des sorties positives de fin d'année.

Sur l'ensemble de l'année 2020, 194 personnes ont été accompagnées par le service. 25 personnes, représentant un total de 7 familles, sont sorties du service MDI au cours de l'année 2020.

a. Moyens mis en œuvre

Pour la première fois depuis sa création en 2017, le service n'a pas connu d'extension et a donc pu se concentrer sur des projets grâce à cette stabilité dans les effectifs. Pour autant, cela ne signifie pas un immobilisme de l'équipe, au contraire. Cette année a ainsi permis de consolider les plans d'ameublement qui demeuraient à l'étape du projet depuis un certain temps, afin d'offrir des conditions de vie plus humaines aux personnes hébergées.

Moyens matériels

L'ensemble des logements du parc locatif du service d'hébergement MDI a pu être meublé en armoires de cuisine et de chambre cette année. Il s'agit de l'aboutissement du projet d'ameublement qui a repris après une certaine période d'inactivité, due entre autres au premier confinement et à d'autres priorités institutionnelles. Ces installations ont permis aux personnes de stocker leur nourriture de manière plus hygiénique et pratique, ainsi que leurs vêtements dans des meubles dédiés à cet usage et non plus sur le sol. Aussi, les familles se sont saisies davantage du logement en s'appropriant leur lieu de vie et en obtenant un gain d'espace non négligeable.

Dans un but d'amélioration du service et des conditions de vie, le service a aussi obtenu cinq nouveaux logements, dont deux situés sur deux autres secteurs que le Neuhof, où la majorité des logements sont présents. Ces nouvelles acquisitions ont permis de desservir 6 familles présentes au sein du service depuis 2017 et 2018. L'accès à des hébergements seuls permet d'éliminer les problématiques liées aux cohabitations et d'ainsi procurer de l'intimité et une certaine sérénité non négligeable aux familles. Les desserments des familles restent une des priorités essentielles de l'équipe, car elles permettent d'améliorer les conditions de vie des personnes hébergées et ainsi leur état de bien-être pour se consacrer pleinement aux démarches liées à leur régularisation et à l'accès de leurs droits.

A long terme, le service souhaiterait avoir moins de logement sur le quartier du Neuhof, où de nombreuses difficultés sont rencontrées par les familles et par les professionnels du service.

Moyens humains

Le service ne s'est pas agrandi en 2020 en termes d'effectif. Néanmoins, certains changements au sein du service ont permis une évolution considérable sur le travail social mené par l'équipe, les conditions d'hébergement, ainsi que sur l'accompagnement social global mené auprès des familles.

Dans ces changements notables, on peut citer en premier lieu l'arrivée d'un nouveau chef de service, apportant avec lui un regard neuf et des compétences nouvelles, sur le travail social et l'accompagnement des personnes. Une réflexion globale a vu le jour que ce soit sur le repositionnement au niveau des textes encadrant le service ou sur le management de l'équipe. Cela a permis de repenser le positionnement et le travail social du service.

La coordinatrice-CESF promue en 2019 le seconde dans diverses missions, liées par exemple au SIAO, à la gestion budgétaire tout en coordonnant et supervisant les problématiques liées aux appartements et aux parcours des personnes prises en charge. Elle effectue aussi le lien avec les services administratifs et la Direction.

Ensuite, les missions d'accueil, de gestion et de distribution de courrier, de gestion des stocks et d'effectifs, d'interprétariat sont désormais exercées par une seule agente d'accueil-interprète, qui travaille en lien avec l'ensemble de l'équipe sociale pour le suivi des familles.

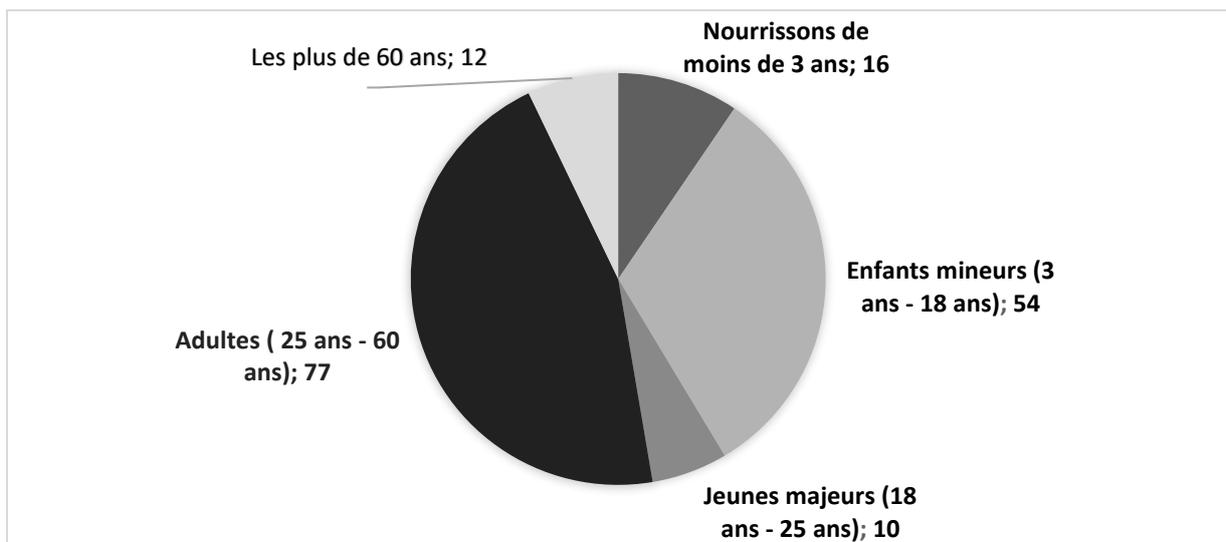
Ce suivi est effectué par les référentes sociales composées de 4 Conseillères en Economie Sociale et Familiale et d'une Assistante de service social. Elles ont toutes pour missions de mener un accompagnement social global.

Les référentes sociales travaillent en étroite collaboration avec la référente hébergement qui a pour missions de gérer l'ensemble des demandes d'interventions dans les appartements. Elle organise les mises en place de mobiliers, d'équipements pour les emménagement et déménagements.

En tant que personne de terrain elle porte un regard global sur les besoins des familles et les remonte ainsi auprès de sa direction. La référente hébergement coordonne les demandes d'interventions auprès des techniciens du service et des prestataires extérieurs. Elle rencontre également les familles dans le cadre du respect du règlement et lors de médiations entre ménages co-hébergés lorsqu'il y a des difficultés de cohabitations.

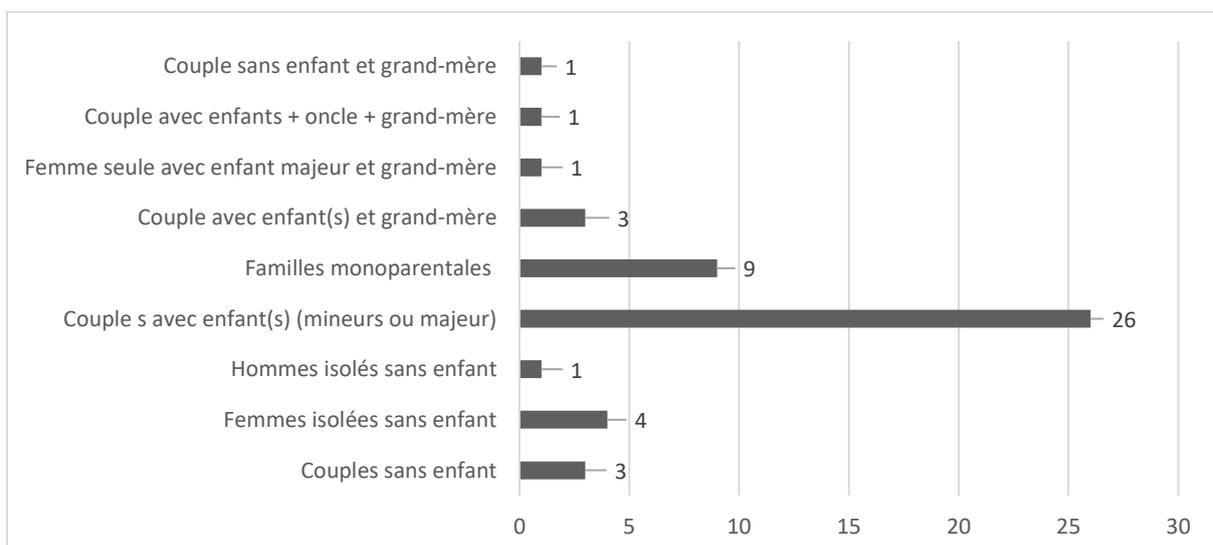
2. Caractéristiques des familles hébergées

a. Répartition par tranches d'âges des personnes accompagnées



La répartition entre adultes/enfants se veut en grande partie équitable, on dénombre 60 personnes mineures et 109 personnes adultes. Au 31 décembre 2020, 169 personnes sont hébergées par le service MDI. Ce chiffre s'explique par les sorties positives qui ont eu lieu en fin d'année et par les difficultés techniques rencontrées par le service, notamment pour le remplacement de certains logements.

b. Composition des familles

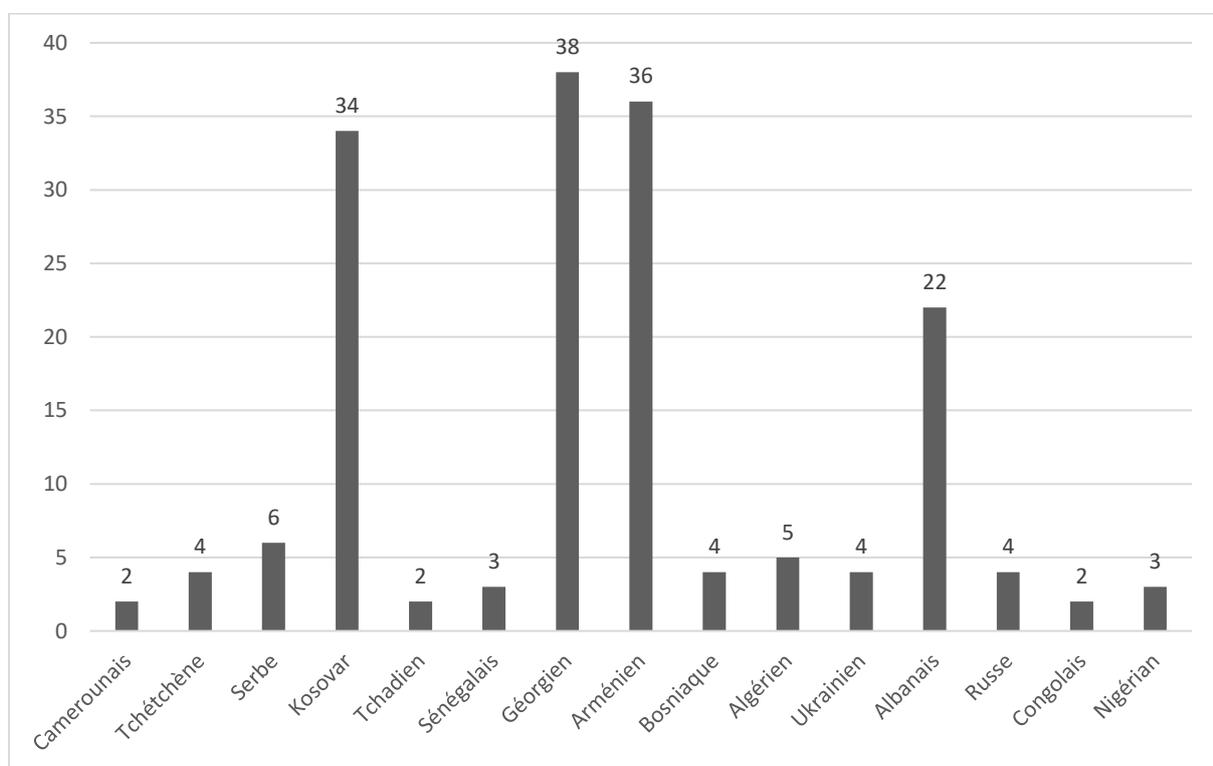


La composition des ménages hébergés varie peu depuis 2018. La majorité sont des couples avec enfants. Il y a également une partie de familles monoparentales. Ce sont exclusivement des femmes seules avec leurs enfants.

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 depuis 2019 le service héberge 5 personnes isolées, âgées de + de 60 ans. 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.

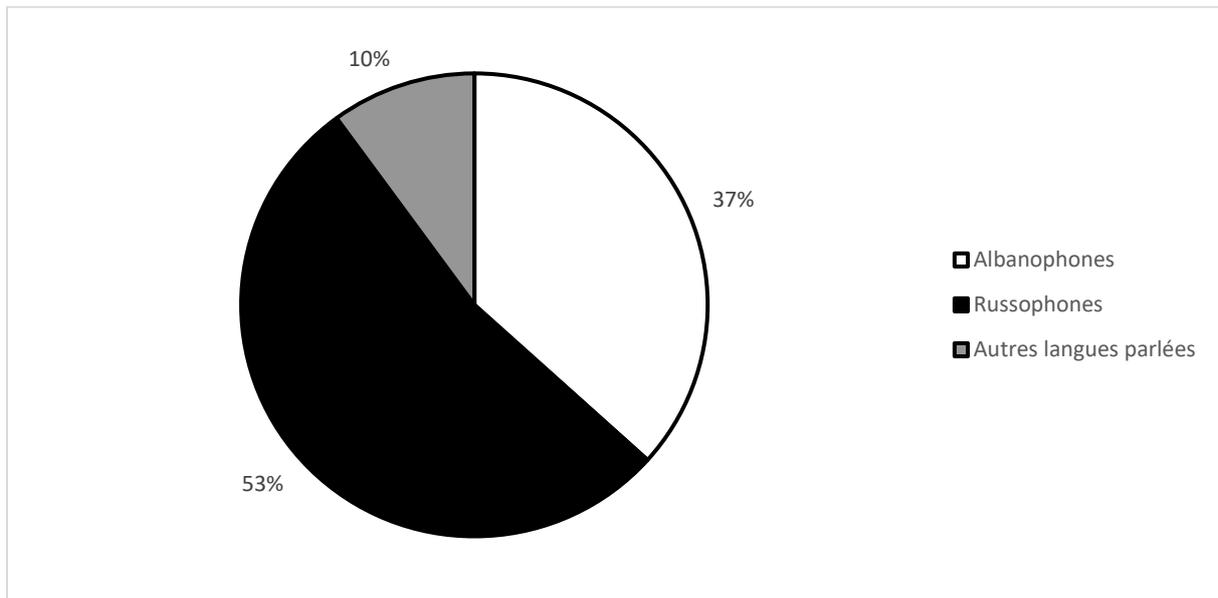
Cette diversité de profils nécessite d'adapter constamment l'accompagnement proposé aux spécificités de chaque individu.

c. Nationalités des personnes accueillies



Le service accompagne des ménages d'origines géographiques très diversifiées, 15 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 d'ainsi favoriser l'aboutissement des projets individuels des personnes hébergées.

Les langues parlées et l'émergence de nouveaux besoins en traduction



Ce graphique illustre notamment le besoin en traduction russophone représenté par la majorité des personnes hébergées (53%). Les besoins en traduction russe/arménien, sont couverts par l'agente d'accueil-interprète qui est amenée à intervenir lors d'entretiens. En ce qui concerne les autres langues, il n'y a à ce jour pas de traduction possible. Pour autant, cela représente la moitié des besoins du service, ce qui engendre une certaine inégalité de l'offre auprès des publics qui ne parlent pas russe ou arménien.

Les familles sollicitent alors l'aide de personnes extérieures, personnes hébergées ou encore les enfants. En effet, bien souvent les enfants scolarisés se familiarisent plus aisément avec la langue française. Ils se retrouvent, dès lors, dans une situation délicate les mettant en position d'interprètes parfois difficile à tenir.

Dès lors, il est de notre responsabilité d'apporter des solutions concrètes ne mettant pas les enfants en situation délicate. Aussi cette problématique oblige le service à envisager des partenariats avec des traducteurs bénévoles pour l'année 2021. Même si les progrès en français sont constatés par de nombreuses personnes, la constante évolution des effectifs pousse le service à réajuster ses moyens.

3. L'accompagnement social mis en œuvre

L'accompagnement des familles est assuré par l'équipe sociale, ses missions se conformant au projet de service. 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 l'accès au 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'interventions sont divers, tels que :

- L'environnement familial/la 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. Covid 19 : une année 2020 particulière

L'organisation du service adaptée aux besoins :

Face à la crise sanitaire et au confinement de mars 2020, le service MDI a dû revoir l'ensemble de son fonctionnement. Le télétravail étant à privilégier, des roulements sous forme de permanences physiques sur le lieu de travail se sont mis en place durant les matinées du lundi au vendredi. Un à deux travailleurs sociaux étaient présents lors de ces permanences.

L'organisation et l'adaptation de l'équipe s'est rapidement vue opérationnelle. L'accueil a été fermé au public et les travailleuses sociales recevaient leurs suivis uniquement sur rendez-vous et pour des urgences bien définies. Des plannings de permanences ont été créés et adaptés en fonction des besoins.

L'équipe sociale a assuré les distributions :

- De tickets de service pour l'achat de denrées alimentaires et de produits d'hygiène ;
- De courriers chaque semaine ;
- D'attestations de déplacements (traduites en plusieurs langues)
- Des protocoles sanitaires au regard du fonctionnement du service et en général (traduits en plusieurs langues)
- De masques délivrés par la ville.

Face aux manques d'équipements au début de la crise sanitaire, l'équipe a su faire preuve d'ingéniosité par l'aménagement de ses locaux afin d'assurer les consignes liées aux gestes barrières. L'équipe sociale a mis en place :

- À l'entrée des bureaux des tables faisant offices de barrières d'un mètre ;
- Un bureau entretien respectant les règles d'hygiène requises ;

- Des protocoles de nettoyage (poignées de porte, désinfections des bureaux et des communs d'autant plus en l'absence des services de maintenance...);
- L'aménagement de l'espace déjeuner
- etc.

Les référentes sociales ont reçu des familles pour des démarches urgentes mais aussi lors de visites à domicile pour des interventions. Un soutien important a dû être apporté aux parents qui éprouvaient des difficultés à faire cours à leurs enfants, de par les barrières de la langue et des équipements...

L'équipe a également porté une attention particulière au public « isolés vieillissants » afin de les sensibiliser et de minimiser leurs déplacements. De ce fait, les travailleuses sociales ont adapté les distributions en se déplaçant directement sur le lieu d'hébergement de ce public considéré comme « personnes à risques ».

En-dehors des permanences physiques, les travailleuses sociales ont multiplié les rendez-vous téléphoniques que ce soit avec le public et les partenaires extérieurs. L'activité de l'ensemble des organismes et structures étant momentanément suspendue lors du premier confinement, il s'agissait pour les référentes sociales de se renseigner sur les dispositifs mis en place. Pour ainsi maintenir et rassurer le public sur la continuité de ses droits (CPAM, carte de séjour, récépissé, emploi...).

L'équipe a su s'adapter chaque semaine en fonction des nouvelles consignes données. La communication a été primordiale et a été favorisée par le maintien de réunions téléphoniques lors d'appels Visio. Toutefois, les familles étant en partie tributaires des démarches effectuées avec leurs référentes, l'équipe a dû rapidement reprendre ses fonctions sur son poste de travail dès l'ouverture des organismes et structures externes. En effet, la fonction de référente sociale/logement implique un travail de terrain auprès du public, que ce soit lors d'entretiens ou de visites à domicile. La reprise de mai fût intense, car en effet le report des démarches a favorisé l'accumulation des demandes et besoins.

b. Les impacts de la crise sanitaire :

Difficultés supplémentaires au niveau de la cohabitation en logement

La cohabitation est souvent à l'origine de conflits entre familles. Pour échapper à leurs problèmes et aux tensions générées par la cohabitation, les personnes se trouvent des activités qui leur servent d'échappatoire. Cependant, celles-ci ont été limitées par la crise sanitaire. Les personnes ont été « immobilisées » dans leur lieu d'hébergement où des tensions supplémentaires sont apparues.

L'équipe a dû intervenir à plusieurs reprises, notamment durant le premier confinement, pour gérer des conflits entre familles. Certaines en sont venues aux mains. Pour tenter d'apaiser les tensions, les travailleuses sociales ont mis en place des médiations entre les familles, elles ont également proposé des plannings d'utilisation et de nettoyage des communs. Cependant l'accalmie n'est souvent que bien temporaire face à ces propositions ponctuelles et les tensions refont surface inévitablement.

De plus, la cohabitation expose au virus du Covid les personnes les plus fragiles, telles que les personnes âgées et les personnes atteintes de pathologie grave. En effet, elles partagent la cuisine et les sanitaires, où les risques de contamination sont accrus. Lorsqu'une personne est atteinte, c'est tout l'appartement qui risque d'être contaminé. Mettre en place des mesures de distanciation dans un logement peut être compliqué, surtout lorsque les personnes partagent la même chambre.

D'autant plus que tous les hébergés ne respectent pas les gestes barrière et les mesures d'hygiène de la même façon. Certaines personnes nous ont fait part du stress d'être contaminées par une autre famille et de très fortes angoisses ont pu être constatées, avec des conséquences sur leur état général de santé.

Les restrictions liées à la crise sanitaire et toutes les conséquences qui vont avec, ont généré un état de souffrance psychologique, particulièrement chez les personnes vulnérables, qui ont vu leur souffrance amplifiée. En effet, une partie des personnes hébergées, de par leur parcours de vie, souffrent de troubles psychiques. Durant le confinement, certaines personnes nous ont fait part de leur détresse : dépression, anxiété, pensées suicidaires... Ce mal-être touche les adultes mais également les enfants et adolescents qui, par la perte de leurs liens sociaux, se renferment sur eux-mêmes.

Une offre de soins adaptée est nécessaire, cependant les droits au séjour et les difficultés liées au langage de ce public 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.

Difficultés pour le suivi scolaire

La première période de confinement et la fermeture des écoles ont accentué les difficultés d'apprentissage rencontrées par les enfants que le service accueille. En effet, durant cette période, les enfants ont suivi leur scolarité à distance. Les conditions d'hébergement précaires et le manque de matériel informatique ont rendu difficile l'accès aux cours proposés par les professeurs. Les familles et professeurs ont d'ailleurs sollicité régulièrement leur référente, afin d'imprimer les cours de la semaine pour leurs enfants. Aussi, ces conditions difficiles rendent parfois impraticable le travail à domicile. En effet, l'absence d'un lieu de travail pour les enfants, en termes d'intimité ou de bureau, est une véritable problématique pour le développement de la concentration de ces enfants. Ces facteurs ont un véritable impact dans leur scolarité et sont susceptibles d'être associés à un échec scolaire.

Une autre difficulté majeure : l'incapacité pour certains parents de pouvoir soutenir leurs enfants dans la scolarité à domicile. Certains parents ont eu le sentiment d'être démunis face aux problématiques de leurs enfants car pour un grand nombre d'entre eux, ils ont des difficultés dans la compréhension de la langue française et ne comprennent ainsi pas les consignes. Aussi, certains parents n'ont pas suivi de scolarité dans leur pays d'origine, ce qui complique d'autant plus l'accompagnement dans la scolarité des enfants.

Pour répondre à la problématique du manque de matériel informatique et afin d'améliorer les conditions de travail des enfants, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) a mis en place une aide financière exceptionnelle, appelée aide financière individuelle (AFI) spécifique à l'équipement en matériel informatique. Cependant, la majorité des familles accueillies n'a pas pu y avoir accès, ne pouvant ouvrir de droits CAF. Ce frein a mis en lumière une autre problématique qui touche particulièrement ce public, celle des inégalités scolaires et sociales qui risquent de s'amplifier, si les familles MDI ne peuvent pas accéder à une aide.

Une augmentation des prix à la consommation qui a mis les familles en difficultés

Durant cette période, les dépenses financières, et en particulier alimentaires des familles ont augmenté de manière considérable. En effet, une dépense alimentaire plus importante qu'en temps normal a été constatée, en particulier pour les familles ayant des enfants scolarisés et qui ne pouvaient plus manger à la cantine scolaire. Cela s'explique en partie par la présence continue des enfants au domicile.

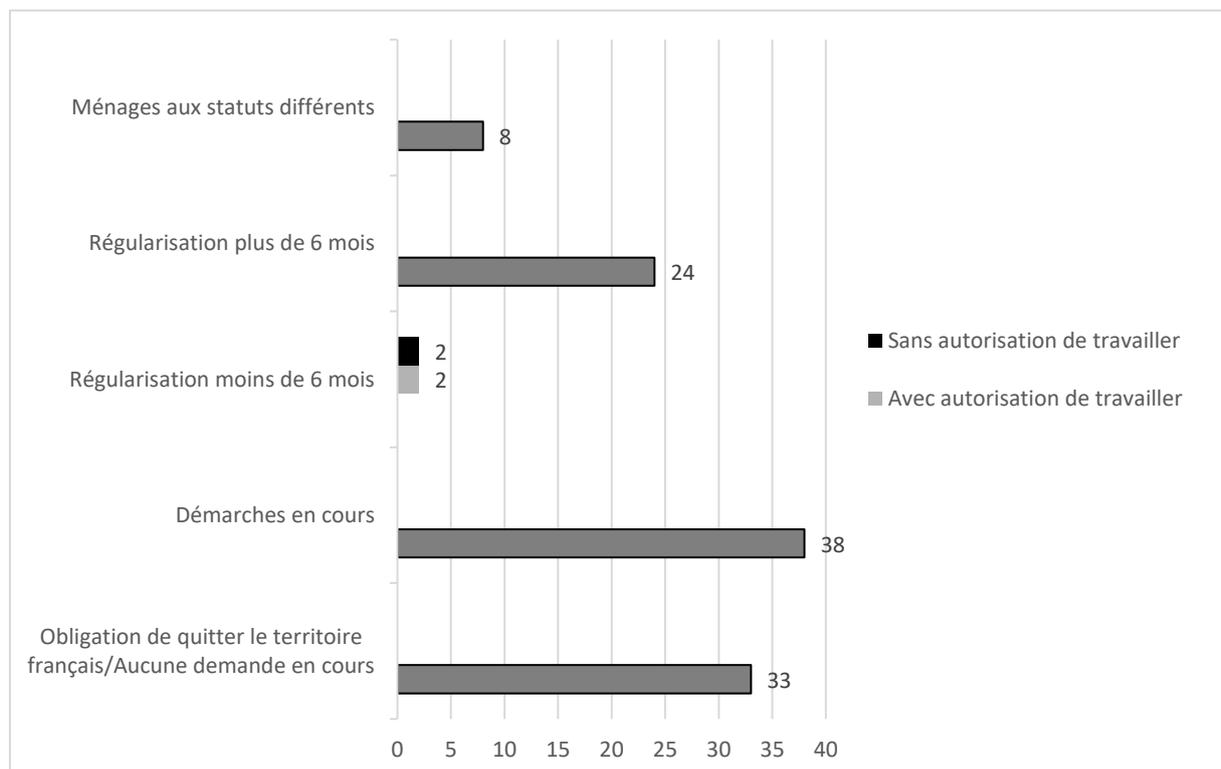
Les parents ont dû assumer les repas quotidiennement et ont ainsi quasiment doublé leurs dépenses alimentaires et d'hygiène. Par ailleurs, une hausse des prix a été constatée par un grand nombre de personnes durant cette période. Dans un dernier rapport, l'observatoire de la consommation UFC-Que choisir montre « une nette évolution après avoir relevé les prix de 116.000 produits dans plus de 4600 drive . Ainsi, entre la semaine du 2 au 9 mars et celle du 6 au 11 avril, le prix des fruits et des légumes a augmenté de 9% ! Les produits dits « conventionnels » ont flambé de 12% et 6% pour les articles bio. En un mois, le prix du panier a augmenté de 2,5%. ». Les familles qui perçoivent des tickets alimentaires par le service ont rencontré d'autant plus de difficultés, car ils n'ont pas accès aux magasins alimentaires à bas prix. En effet, les tickets fournis par le service ne sont pas éligibles partout, ils ne peuvent donc pas accéder aux supermarchés de type hard discount dont les produits sont plus accessibles financièrement. La crise sanitaire est donc venue questionner l'utilisation des tickets services au profit du versement à l'avenir d'une aide financière versée directement sur le compte bancaire des familles.

Renoncement aux activités collectives

Les mesures gouvernementales mises en place (confinement, restriction des rassemblements et regroupements, etc.) ont engendré l'interruption des activités collectives proposées aux personnes hébergées. C'est dans ce contexte que les cours de français proposés par les bénévoles au sein du service, n'ont pas pu être poursuivis. Il en est de même pour le projet Migrant 'Scène qui a démarré en septembre 2020 et dont la représentation a été annulée suite au deuxième confinement débuté en novembre. La suspension des activités collectives pendant un an a été un frein important à l'insertion socioprofessionnelle des personnes accompagnées. Ces activités ont pour but de favoriser leur intégration en France et de permettre aux personnes d'appréhender positivement leur avenir.

c. Régularisation des familles

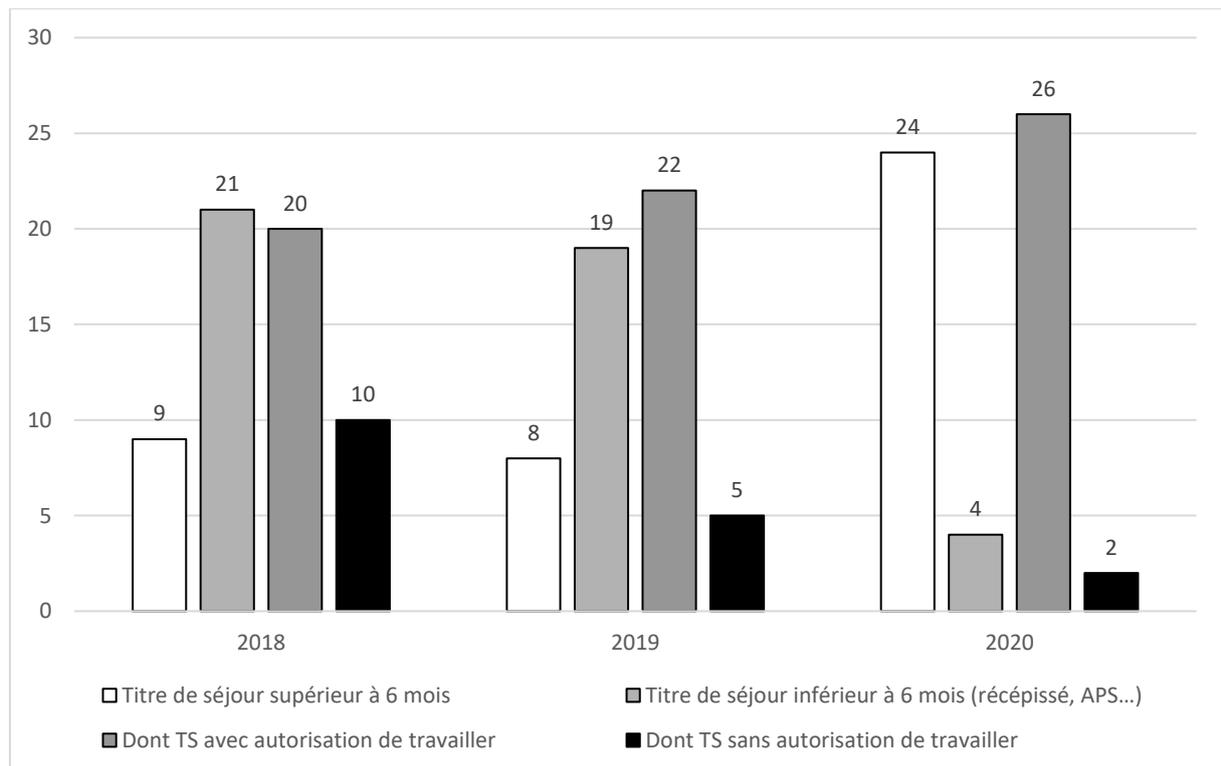
Situation administrative des personnes hébergées au 31/12/2020



Le service accueil de nouveaux ménages chaque année, il est par conséquent difficile de faire apparaître les évolutions des situations administratives. D'autant plus que la longueur des démarches administratives, les dossiers incomplets, les rejets des demandes, maintiennent les personnes dans des démarches constantes. Ces familles demeurent dans une attente perpétuelle, tout en maintenant l'espoir d'une réponse positive.

Les personnes qui ont une régularisation de moins de 6 mois possèdent une Autorisation Provisoire de Séjour (APS) dont la moitié avec une autorisation de travailler.

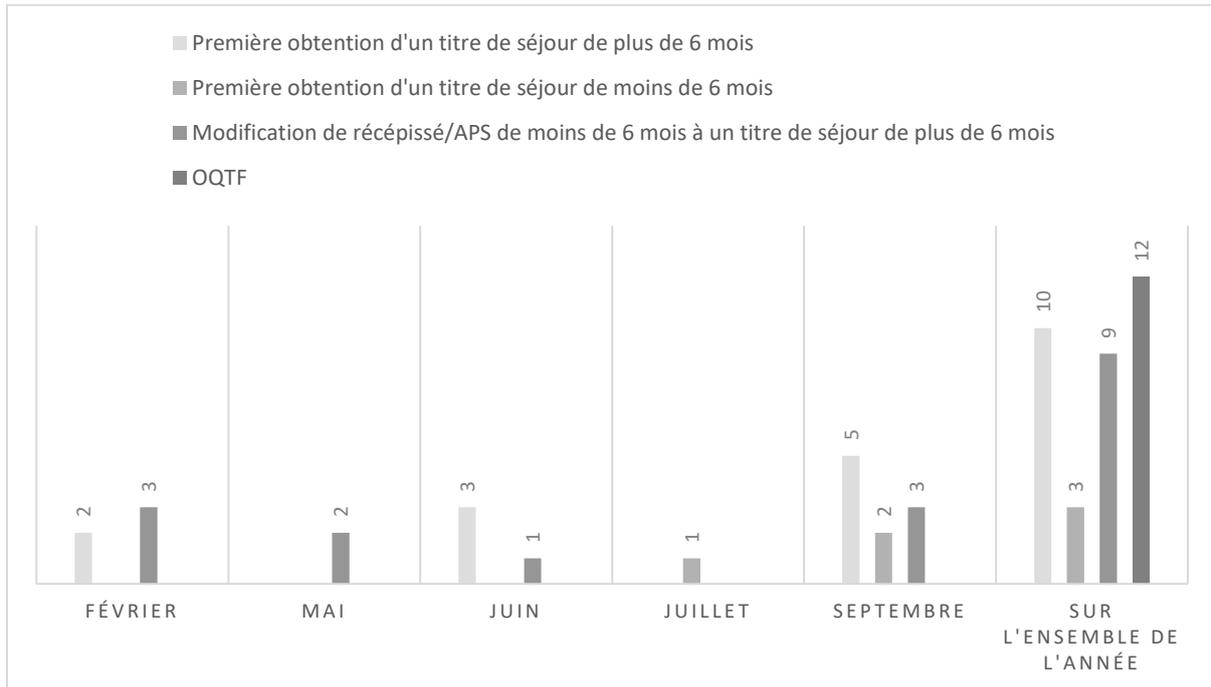
Evolution des attributions de titres de séjours sur les trois dernières années



L'équipe note la nette amélioration de la stabilité des titres délivrés. En effet, la tendance aux titres de séjour précaires de moins de 6 mois s'est inversée et a laissé place à une majorité de titre de séjour d'un an. Parmi ces titres de séjours, on note également la présence de 4 titres de séjours d'une durée de deux ans.

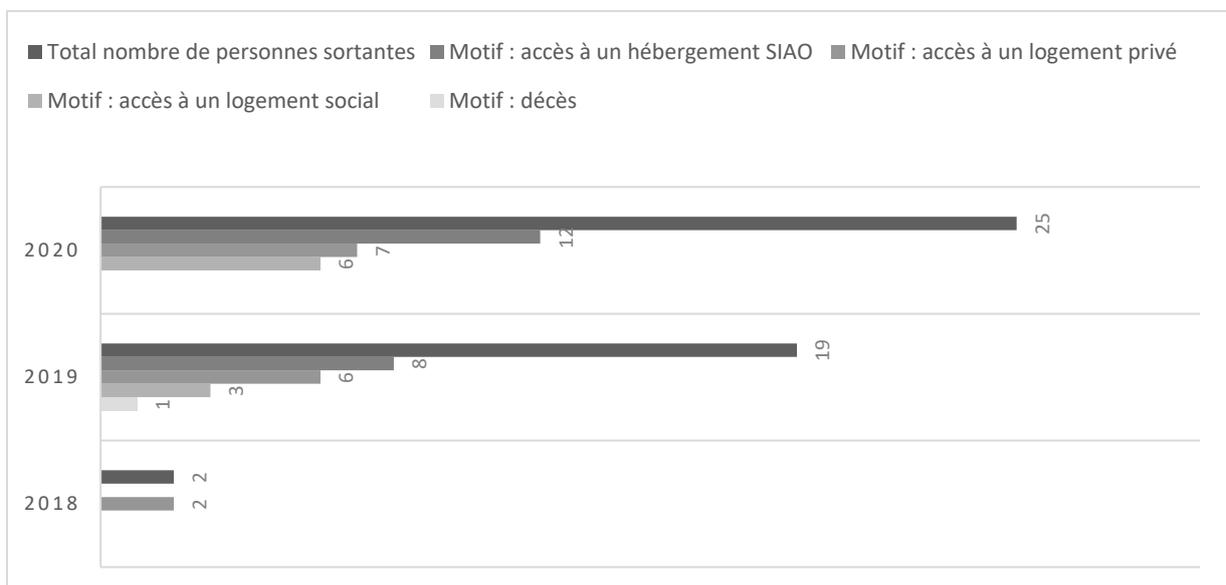
Aussi, l'essentiel des familles régularisées sont celles inscrites dans le service MDI depuis des années, en soit, ce sont les plus anciennes. L'équipe en conclut que les démarches finissent par aboutir et leurs régularisations favorisent ainsi leur insertion en France.

Régularisations sur l'année 2020



Contrairement aux craintes premières liées à la crise sanitaire, on constate sur l'année, 22 régularisations, que ce soit pour une première obtention ou pour une modification d'un récépissé/APS en carte de séjour temporaire. Les familles concernées par ces régularisations sont celles hébergées depuis les années 2017-2018. Elles font parties des familles les plus anciennes du service. La majorité des familles a été régularisée par la circulaire « Valls » du 28 novembre 2012. L'arrivée des réponses a été constante au fil des mois. Cependant, le service note que cette année difficile semble finalement avoir permis l'accélération des procédures, favorisant ainsi le traitement des dossiers des familles par l'obtention de réponses positives. Parmi ces familles régularisées cette année 2020, 3 ont quitté le dispositif MDI en sortie positive cette même année 2020.

Les sorties du dispositif MDI en 2020



L'équipe MDI souligne le lien évident entre les types de régularisations et les sorties positives. Comme indiqué plus haut, les transformations des titres précaires en des titres de séjour d'un an voire de deux ans, ont permis pour des familles déjà bien inscrites dans leur insertion, de lever les freins à l'accès au logement autonome, jusqu'à présent érigés contre eux. En effet, l'accès à un titre de séjour stable, permet de construire un projet avec la famille et de les y orienter en conséquence vers un dispositif adéquat : logement social, logement privé, ACD, SIAO... Aussi, 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. Lorsqu'elles aboutissent, elles permettent d'impulser une dynamique positive pour ce public qui de par son vécu et ses expériences, sait s'investir et se saisir des opportunités créées.

4. Culture et citoyenneté

Suite à la pandémie, le service a dû arrêter toute activité ou tout projet collectif à partir de mars, pour des raisons sanitaires et réglementaires évidentes. Le premier confinement a contraint le service à limiter ses actions et réadapter son fonctionnement. C'est la raison pour laquelle il n'a été possible de ne faire qu'une action collective au sein du service cette année.

La Journée de la femme, une action collective bien accueillie ...

Peu avant le premier confinement, l'action sur la journée de la lutte des droits des femmes a été renouvelée. Créé en 2019, le service a fait le choix de renouveler ce temps d'échange et d'information qui ont été appréciés et sollicités à nouveau. En 2019, six femmes hébergées étaient présentes et en 2020, 14 femmes sont venues et ont toutes participé.

Lors de cette journée, des mères et leurs filles adultes ont débattu ensemble sur des sujets diversifiés toujours en lien avec les droits des femmes : l'accès à la contraception, le travail, l'indépendance financière, par exemple.

Un jeu pédagogique a été créé en cette occasion afin d'informer et de recueillir les connaissances de ces femmes concernant l'évolution des droits et de la place de la femme dans la société. Chacune des participantes a pu présenter un exemple de femme importante venant de leur pays ou d'un autre endroit.

Un des objectifs principaux pour l'équipe était aussi de sensibiliser les femmes sur les violences sexistes, de les informer sur leurs droits à l'aide d'outils de communication comme des affiches, des prospectus recueillis auprès d'organismes spécialisés tels que le planning familial, des associations d'aide aux femmes victimes de violence (« *violentomètre* »). Cet objectif est important pour l'équipe sociale, car c'est une problématique remontant régulièrement au sein des accompagnements. En effet, l'équipe sociale a pu observer et émettre des hypothèses sur certaines situations par rapport à des possibles faits d'emprise, de violence conjugale et a voulu ainsi cibler de façon détournée ces femmes potentiellement vulnérables. D'ailleurs, le service a également été confronté à des cas avérés de violences conjugales à deux reprises cette année et a pu y apporter un accompagnement adapté.

... qui a mis en lumière un besoin renforcé d'actions collectives

A l'issue de cette matinée d'échange, l'évaluation de l'action collective menée par les membres de l'équipe sociale a mis en exergue certains aspects à approfondir au niveau des sujets exposés en groupe et sur l'intérêt d'être à plusieurs.

Pour les femmes, des besoins spécifiques ont été remontés tels qu'identifier des signaux d'alerte, informer et sensibiliser une femme sur le fait qu'elle est victime, indiquer où elle peut se rendre pour trouver de l'aide. De nombreuses personnes côtoient dans leur entourage des femmes victimes de violences conjugales et semblent démunies, car elles n'ont pas de solutions à apporter. En effet, comme a pu le souligner une des femmes présentes, l'entourage proche est le premier contact qui constate ou repère des signes de violences. Ces victimes n'osent pas forcément en parler de prime abord à un professionnel mais plutôt à une amie, une sœur, un parent, etc.

Ainsi, lorsque le contexte sanitaire le permettra, une action collective sera mise en place afin d'apporter ces éléments d'informations. En attendant, les référentes sociales travaillent individuellement sur ces problématiques afin d'effectuer une veille sur ces situations complexes, dans le cadre de l'accompagnement social.

La majorité des femmes participantes a apprécié ce temps d'échange convivial, où chacune a pu débattre, se présenter, interagir avec d'autres personnes durant ce temps dédié. Ces quelques heures leur ont permis, pour la plupart, de s'évader de leur quotidien. Aussi, le service réfléchit à des temps d'échanges sur différentes thématiques permettant aux personnes hébergées qui le souhaitent un lieu de parole pour favoriser la communication, la prise de contact et les extraire de leur isolement. Un besoin de fédérer a pu être exprimé lors de cette journée des droits des femmes.

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

Membres de l'équipe au cours de l'année 2020 :

NOM	PRENOM	PERIODE				EMPLOI
		1ère L'ANNEE	PERIODE DE	2ème L'ANNEE	PERIODE DE	
AIDOEV	Tamaz	01/01/2020	30/04/2020			Veilleur de nuit
ARENZ	Armand	01/01/2020	31/07/2020	15/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
BADZGARADZE	Zurab			15/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
BENMEROUMA	Sarra			15/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
BERISHA	Ajdi			26/10/2020	31/12/2020	Accueillant
BILLEREY	Cécile	01/01/2020			31/12/2020	CDS
BOKHIAN	Mnacakan			15/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
CHATAIN	Cassandra	10/06/2020	31/07/2020			TS
DJEKE	Modeste			15/10/2020	31/12/2020	Accueillant
FOLTZER	Baptiste			15/10/2020	31/12/2020	Accueillant
FROMMIJA	Florian	01/05/2020	31/07/2020			Accueillant
GALSTYAN	Karen	01/01/2020	31/07/2020	15/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
GRIGORIAN	Haïk			15/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
GUENAULT	Damien			15/10/2020	31/12/2020	Coordinateur
HAJI KHALAF	Ramy	25/02/2020	31/07/2020			Accueillant
HAJI KHALAF	Khalaf			15/10/2020	31/12/2020	Accueillant
KARER	Emre	01/01/2020	31/07/2020			Accueillant
KHALAF BESHOU	Haji			15/10/2020	31/12/2020	Accueillant
KHAZARYAN	Tigran	17/03/2020	31/07/2020	26/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
LAFAGE	Chloé	03/02/2020	12/06/2020			Coordinatrice
LEDERER	Isabelle			15/10/2020	31/12/2020	Accueillante
LOPEZ	Matthieu			15/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
MEDELICE	Grégory	01/01/2020	30/04/2020			Accueillant
MENKUOVA	Sylvia	18/03/2020	31/03/2020			Entretien
MUNOZ	Loïc			15/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
NAHAS	Majed	25/02/2020	31/07/2020	15/10/2020	30/04/2021	Accueillant
Ô SHEA	Benjamin			15/10/2020	31/12/2020	Accueillant
PAUNOVIC	Sacha			26/10/2020	31/12/2020	Veilleur de nuit
PONSING	Joëlle	01/01/2020	31/07/2020	15/10/2020	31/12/2020	Accueillant
STEPIN	Laurent	01/01/2020	31/07/2020			Veilleur de nuit
VADALA	Elise			09/11/2020	31/12/2020	Administratif
YEZIKIAN	Hakob	01/01/2020	31/07/2020			Veilleur de nuit

Antenne est présente depuis plusieurs années sur le site de l'ancien hôpital militaire Lyautey pour y assurer une mission d'hébergement d'urgence tant pour un public de personnes isolées sans domicile fixe que de familles à la rue.

L'année 2020 et la crise sanitaire qui a frappé le monde, fut à nulle autre pareille et a impacté le fonctionnement traditionnel du site.

Antenne Lyautey Isolés mobilisé en temps normal sur la période hivernale de janvier à avril puis de novembre à décembre chaque année, a vu sa voilure d'ouverture perdurer plus longtemps en raison du contexte sanitaire. 3 périodes couvrent le présent rapport d'activité de ce service :

- La période du 1^{er} janvier au 16 mars 2020
- La période du 17 mars au 31 juillet 2020
- La période du 15 octobre au 31 décembre 2020

Retenons que la crise sanitaire, paradoxalement, a été une opportunité pour les publics accompagnés qui ont pu bénéficier du jour au lendemain d'une prise en charge H24 sans remise à la rue. De nombreuses personnes ont pu accéder à l'issue de leur passage par l'hébergement d'urgence, à une solution d'hébergement ou de logement pérenne.

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 Canonniers dans le quartier du Neuhof, dans les bâtiments d'un ancien hôpital militaire faisant l'objet d'une réquisition préfectorale.

Avant la crise sanitaire, la capacité d'accueil et d'hébergement était 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.

Avec la crise sanitaire, il a fallu réduire la capacité d'accueil à 50 places, la jauge maximale, qui demeure réservée aux orientations réalisées par les services du SIAO 67.

Au-delà de cette jauge, nous avons instauré et préparé une chambre vacante, réservée à l'isolement d'une personne qui aurait présenté des symptômes de la COVID. Cela afin d'éviter toute contamination et propagation éventuelle du virus à travers les hébergés et les membres du personnel sur le centre d'hébergement. Les missions premières sont restées à l'identique, mais il nous a fallu nous adapter à une situation sans précédent et développer un savoir-faire relevant parfois du médico-social.

b. Prestations

Accueil des personnes hébergées

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.

Avant la crise sanitaire, les personnes orientées étaient hébergées pour une période définie (de 1 à 7 nuits maximum), elles devaient être présentes dans la structure à 21H00 au plus tard sous peine de perdre le bénéfice de leur hébergement. De même, elles devaient quitter la structure à 8H00 le lendemain.

A partir de mars 2020, les roulements ont été réduits durant le confinement, pour éviter la circulation du virus. La structure qui n'était ouverte que le soir et la nuit, est passée en ouverture H24 à partir du confinement, permettant aux hébergés de rester sur place, évitant ainsi la circulation du virus. Un mal pour un bien, car celles-ci se voient bénéficier d'un hébergement quasi-constant et ce jusqu'à la fin de la période hivernale.

En revanche, le protocole d'intégration de la structure n'a guère changé : En effet, 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 était de 7 nuits consécutives au maximum par séquence d'hébergement.

Depuis la crise sanitaire, les personnes ont la possibilité de rester sur place en journée. Elles n'ont nulle obligation de quitter l'hébergement que ce soit en journée ou à terme d'une durée déterminée. Cette spécificité de la mise à l'abri des personnes à la rue, est née à compter du premier confinement. Celui-ci a posé des bases protocolaires qui perdurèrent jusqu'à fin décembre 2020.

Le tout-venant ayant des droits ouverts

Toute personne majeure qui se retrouve à devoir dormir à la rue peut nous être orientée par le 115, et ainsi être accueillie à Antenne Lyautey Isolés.

- Du moins, 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 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. Cette situation relève de cas exceptionnels et peu fréquents.

Règlement intérieur

La présentation de la structure ainsi que son règlement intérieur sont exposées et expliqués par les accueillants qui s'occupent de l'arrivée du futur hébergé. Ils expliquent le règlement intérieur de l'hébergement. Horaires de repas, horaires de douches, horaires de coucher et de lever sont clairement explicités dès son arrivée. De même, des douches sont mises à disposition auprès des hébergés, avec des horaires à respecter.

L'hébergé a le devoir de respecter le règlement durant son séjour. Nous sommes extrêmement vigilants quant au respect des règles de vie en communauté et donc du règlement intérieur. Il en va de la cohésion du groupe et de la pérennité de l'accompagnement tout au long du séjour. Une fois que la personne a été renseignée sur le règlement et les modalités de l'hébergement, celle-ci se voit octroyer une place dans une chambre collective.

Notons qu'il n'y a aucune chambre individuelle. Les chambres sont composées au maximum de 6 lits, et au minimum de 2 lits. Il y a 14 chambres collectives et une chambre restant vacante afin de pouvoir isoler une personne qui présenterait des symptômes de la Covid.

Distribution de produits d'hygiène et autres.

L'association fournit des produits d'hygiène essentiellement aux personnes n'ayant aucune ressource. Ainsi brosses à dents, savons, serviettes, et serviettes hygiéniques, ainsi que maillots de corps et chaussettes, peuvent être distribués ponctuellement, de manière à ce que personne ne manque de rien. Nous insistons pour que la distribution puisse se faire en toute équité. Nous vérifions donc qu'aucune personne ne puisse avoir plus que d'autres.

Mise à disposition d'une salle commune

Un grand hall, agencé en salle à manger, se présente comme étant aussi un espace de convivialité. A noter que certains salariés de l'association s'investissent au-delà de leur fonction première et ont intégré et partagé aux biens partagés, une télévision avec la possibilité de regarder des films. Cela permet à chacun d'avoir un temps de détente supplémentaire.

Cela dit, cet espace permet essentiellement aux personnes de se restaurer avec des horaires fixes pour chaque repas :

- Petit-déjeuner : 7h00-9h00
- Déjeuner : 11h30-13h00
- Dîner : 18h30-20h30

Depuis octobre 2020, plusieurs collations sont proposées en journée, en plus du petit-déjeuner. Deux repas par jour sont ainsi distribués avec la collaboration de la Croix Rouge, qui nous livrent ces derniers. Dans un premier temps, ce fut le restaurant d'insertion « Les 7 pains », de la fédération Caritas Alsace qui préparait les repas pour les hébergés sur la période hivernale. A partir de l'été, la prestation a été assurée par le service de restauration du Parlement européen. Nous avons donc deux repas chauds par jour qui nous sont ainsi distribués dans des barquettes que les hébergés se réchauffaient avec les micro-ondes mis à disposition par l'association dans la salle collective.

Mise à disposition des sanitaires et autres services communément partagés

Des blocs sanitaires ALGECO sont mis à disposition. Les hommes et les femmes prennent respectivement leur douche dans un bloc qui leur est dédié. De même, des toilettes et des lavabos sont mis à disposition, avec d'un côté, un espace réservé aux hommes et de l'autre, un espace dédié aux femmes.

Chaque chambre est équipée de nombreuses prises électriques, ce qui permet aux personnes hébergées de charger leur téléphone portable. Un élément qui demeure apprécié de tous. 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. Au-delà du caractère primordial d'une cohésion de groupe, le niveau de celle-ci permet de saisir la capacité de chacun à vivre dans des lieux communs, en partageant un même espace, et des échanges basés sur la confiance et le respect.

Observer ainsi cette cohésion possible chez les hébergés permet, entre autres, de déterminer le niveau d'autonomie et la capacité de chacun à occuper un hébergement ou un logement. Evidemment, cela ne suffit pas, mais ce socle essentiel à une analyse plus poussée, permet au coordinateur d'effectuer une première analyse qui l'aidera à effectuer les préconisations faites auprès du SIAO. Il s'agira de déterminer sur quels dispositifs les personnes seront par la suite orientées.

Afin d'effectuer un diagnostic et d'affiner les orientations, le coordinateur propose alors des entretiens réguliers et ciblés, en recensant ainsi les besoins de la personne. Une analyse systémique sera alors effectuée. Considérons que le coordinateur n'est pas un référent social direct, il n'en demeure pas moins légitime et profite des entretiens pour informer dans un premier temps les usagers de leurs droits et de leur devoir au regard de leur présence sur le site d'hébergement. Il est d'ailleurs parfois nécessaire de faire le point avec les personnes hébergées sur leurs attitudes et rapport à l'autre. Ces entretiens ont plusieurs utilités et permettent essentiellement d'orienter par la suite vers les structures adaptées aux besoins de l'utilisateur.

Lorsque la personne hébergée n'a pas de référent social identifié, le coordinateur se charge alors des premiers accompagnements administratifs. Il accompagne au mieux les personnes jusqu'à ce qu'elles puissent bénéficier d'un accompagnement social extérieur à « Antenne Lyautey Isolés ». Un pont se fait alors entre les référents sociaux et le coordinateur, qui permet notamment à l'hébergé de « remettre le pied à l'étrier » et d'intégrer un processus d'inclusion. Les hébergés se doivent aussi d'être acteur de leur insertion et il nous faut souvent leur rappeler qu'ils ont ce devoir d'agir, au même titre qu'ils ont le droit d'être accompagné.

Pour ce faire, les accueillants-veilleurs de l'équipe peuvent faire le lien entre les hébergés, leurs actions, et le coordinateur social. Des rendez-vous peuvent aussi être proposés, sur la demande du coordinateur, de l'hébergé, ou de l'accueillant.

D'une part, il y a la vie sur le site d'hébergement, régie par un règlement intérieur et d'autre part les actions que doivent mener les personnes en capacité de s'insérer. Celles-ci s'avèrent être aussi importantes que le respect du règlement intérieur. En effet, si nous mesurons la souffrance de certains, nous ne négligeons pas pour autant la possibilité qu'ont d'autres à devenir acteurs de leur insertion. Il y a donc un vrai travail d'accompagnement qui se fait à Antenne Lyautey isolés et chaque personne, veilleur, accueillant, coordinateur et hébergé a un rôle à jouer.

Ainsi, le coordinateur, acteur de la veille sociale, 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. Il rencontre régulièrement 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, de janvier 2020 à juillet 2020 était composée de :

- Un Chef de Service qui encadre les missions des personnels dans le cadre d'une mutualisation interservices
- Un coordinateur à vocation sociale
- Deux accueillants
- Deux veilleurs de jour intervenant en journée le week-end et jours fériés
- Quatre veilleurs de nuit, intervenant en binôme
- Un agent technique

A partir d'octobre 2020 et le début de la campagne hivernale 2020-2021, la composition des équipes a été renforcée, et le roulement de celles-ci s'est vu être modifié :

- Un chef de service qui encadre les missions des personnels dans le cadre d'une mutualisation interservices.
- Un coordinateur à vocation sociale
- Trois accueillants intervenant les matins, en semaine
- Trois accueillants intervenant les après-midis, jusqu'en début de soirée, en semaine
- Deux accueillants intervenant les matins, les weekends.
- Deux accueillants intervenant les après-midis, les weekends
- Quatre équipes de deux veilleurs en binôme, intervenant par roulement sur ALI et ALF
- Un agent technique

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 termes 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'anxiété, 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 souvent facilitateur dans les échanges avec le public. Ces accueillants peuvent donc avoir une double casquette et permettent notamment d'assurer certaines traductions lors d'entretiens partagés avec le coordinateur.

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

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

L'organisation du travail, la temporalité de l'accueil, entraînant des temps d'intervention décalés, il est essentiel d'aménager des temps privilégiés d'échanges informels dans l'équipe. Ce temps permet de prendre connaissance des notes prises par les veilleurs dans le cahier d'observation, de préparer l'accueil des personnes les jours d'orientation et de renouvellement, mais il permet également de prendre le temps de se parler, d'échanger autour de situations qui questionnent ou qui préoccupent, de revenir sur une situation conflictuelle qui a laissé des traces...

Le passage de relais le soir entre les accueillants et les veilleurs reste malheureusement trop court, puisque l'arrivée des uns sonne le départ des autres. C'est pourtant là que se joue la dimension de travail en équipe, qui n'est pas donnée d'emblée mais relève bien d'une lente construction. Le coordinateur a un rôle de pivot à cet endroit-là puisque c'est lui qui fait lien entre les différents membres de l'équipe et il faut se prendre de nombreux temps d'échanges avec les uns et les autres, parfois tard le soir. Suite au constat déjà posé les années précédentes concernant le décalage de l'équipe du week-end par manque de temps communs de transmission, un temps de passage de relais a été institué : les deux veilleurs de jour intervenant les week-ends rencontrent chaque vendredi soir le coordinateur et les accueillants pour un temps d'échanges qui leur permet de s'inscrire pleinement dans la continuité du travail effectué les autres jours de la semaine passée.

Rôle du coordinateur :

Le coordinateur est chargé de la mise en œuvre de la mission de mise à l'abri confiée par les services de l'Etat, de veiller à l'application de ses directives, mais aussi de les faire traduire sur le terrain avec les équipes. Garant du cadre, il fait tiers dans la relation personnes hébergées/accueillants/veilleurs. Au quotidien, le coordinateur doit être vigilant 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. Antenne Lyautey Isolés : du 17 mars au 31 juillet 2020

Du premier confinement au déconfinement (17 mars 2020 au 11 mai 2020)

Le 17 mars 2020, suite aux mesures gouvernementales, les personnes qui se trouvaient hébergées sur Antenne Lyautey Isolés durent se confiner et apprendre à vivre autrement dans le cadre d'une prise en charge H24. Jamais celles-ci n'auraient pensé vivre un jour cette situation sans précédent. Ce premier confinement dura jusqu'au 11 mai 2020.

Il faut noter qu'habituellement en cette période de la trêve hivernale, les personnes hébergées savent qu'elles ne pourront bientôt plus bénéficier de l'hébergement à ALI. En effet, celle-ci se finissant généralement à la fin mars, les référents sociaux et les hébergées se trouvent être mobilisées afin de trouver des solutions pérennes, au sortir de Lyautey. En cette période, de l'année les actions menées pour rebondir sur cette mise à l'abri, s'accélérent. Les liens avec le SIAO sont d'autant plus importants qu'il nous faut trouver très rapidement d'autres dispositifs d'hébergements pour celles et ceux qui se trouvent sans solution.

Appuyée et réclamée par les associations de lutte contre la pauvreté, en raison de la pandémie, le chef du gouvernement annonçait à la mi-mars une prolongation exceptionnelle de la période de la trêve hivernale jusqu'au 31 mai 2020. Puis l'assemblée nationale prolongea cette trêve jusqu'au 10 juillet 2020. Cette prolongation de la trêve a permis entre autres aux hébergés de bénéficier d'une rallonge d'un temps d'hébergement à Antenne Lyautey Isolés. Ainsi, les personnes étant déjà présentes le 17 mars 2020, purent rester à ALI jusqu'au 31 juillet (sur accord des services de l'Etat), date à laquelle Antenne Lyautey Isolés ferma ses portes. Si la crise sanitaire permit indirectement aux hébergés de se voir accorder ce répit, il n'en fut pas plus facile de vivre ainsi confiner durant les mois de mars, avril, et mai.

Prolongation de la trêve hivernale jusqu'au 31 juillet 2020

Le déconfinement annoncé, les personnes hébergées purent à nouveau sortir et se mobiliser pour effectuer les démarches nécessaires à leur insertion. Un vent de liberté, sans doute trop tôt annoncé, gagnait le cœur des isolés. En effet, cette prolongation de la trêve hivernale, se vivant ainsi durant les beaux jours facilitait l'entrain et la volonté à sortir de la rue. Les personnes en plus de l'hébergement, bénéficiaient encore du soutien du coordinateur d'ALI et ce jusqu'au 31 juillet.

Si depuis la mi-mai 2020, les hébergés pouvaient à nouveau circuler librement au quotidien, les actions d'insertion n'en étaient pas plus aisées pour autant (un contexte économique et social préoccupant, et des organes institutionnels exerçant des missions de service public souvent indisponibles). De la mi-mai jusqu'à la fin juillet, la tâche à joindre les partenaires habituels œuvrant de pair à l'insertion des isolés demeurait difficile. La généralisation des mesures du type télétravail et des réductions du temps de travail en présentiel chez nombre de partenaires, limitèrent les échanges possibles. L'isolement demeurait donc, au-delà des libertés à circuler librement. Les missions du coordinateur à faire le pont et permettre aux hébergés de retrouver un autre hébergement ou un logement, devenaient encore plus difficiles. Cependant, lorsqu'Antenne ferma les portes d'Antenne Lyautey Isolés le 31 juillet 2020, aucune personne n'eut à retourner à la rue et tout fut mis en œuvre afin que chaque hébergé puisse retrouver un toit dans la continuité. Tous ceux qui étaient encore présents en date du 31 juillet, purent bénéficier d'une continuité de prise en charge dans les hôtels dédiés à la mise à l'abri.

Diminution du nombre de places mobilisées

Dans le cadre des mesures sanitaires et afin de limiter les risques de transmission du virus, à compter du premier confinement, en mars 2020, nous avons déjà amorcé cette baisse de places disponibles en stoppant toute nouvelle arrivée sur Lyautey. Il y eut cette nécessité de réduire notre capacité d'accueil, en gelant les entrées. Ce ne fut pas sans peine que nous dûmes agir ainsi. Il en allait de la sécurité des hébergés. Ainsi, toute personne dont la prise en charge se terminait n'était plus remplacée par une autre et cela de la fin mars jusqu'à la fin du mois de juillet.

Complexification de l'accompagnement social et travail de prévention

Depuis le début de la crise sanitaire, les prises de rendez-vous et les ponts nécessaires avec les partenaires institutionnels, sont devenus extrêmement compliqués. Il était déjà complexe de composer avec les différents organes qui participent à l'insertion administrative des hébergés. Depuis lors, il nous a fallu composer avec l'absence de rendez-vous en présentiel et cela à tous les niveaux. La communication avec ces partenaires s'est complexifiée et les délais des traitements administratifs se sont allongés. Cet allongement du temps d'attente n'était pas propice à un climat serein lorsqu'il fallait traiter certains dossiers dans l'urgence.

Fort heureusement, nous avons pu maintenir le lien et nous nous sommes évidemment adaptés aux nouveaux délais, causés indirectement par la crise. La veille sociale du SIAO à travers sa newsletter, nous renseignait des nouveaux protocoles, horaires et présentiel des différents acteurs de l'insertion sur l'ensemble du territoire de l'Eurométropole. Ainsi le travail nécessaire a pu se faire en demeurant flexible, en s'adaptant toujours et encore. Il fallut aussi adapter nos entretiens sur Lyautey et considérer la valeur éducative de ces derniers. Il ne s'agissait plus seulement de faire un pont avec les autres acteurs.

La gravité de cette crise se trouvait parfois être peu considérée par certains hébergés. Le coordinateur, ayant aussi cette casquette éducative, endossait celle-ci pour expliquer encore la nécessité du port du masque et des gestes barrières. Accompagner les personnes vers l'autonomie passe entre autres par la transmission d'informations et un travail de prévention sanitaire. Cela a son importance car il en va de la cohésion de groupe et de la stabilité du cadre sur le site d'hébergement.

Malgré le travail de prévention mené autour des gestes barrières, des personnes ont été atteintes par le Covid. Lorsque ce fut le cas, les protocoles sanitaires arrêtés ont été mis en œuvre (test et orientation vers le Centre d'Hébergement Spécialisé porté par l'ARSEA). Peu de personnes ont été officiellement touchées et testées positives. Lorsque ce fut le cas, les personnes ont pu revenir à Lyautey à l'issue de leur quarantaine. Nous déplorons néanmoins le décès à l'hôpital d'un hébergé âgé de 69 ans dont la santé était déjà très fragile au démarrage de la crise.

Mise en place d'une chambre d'isolement

A compter du premier confinement et ce jusqu'à décembre 2020, nous avons gardé vacante une chambre single afin de pouvoir y isoler une personne susceptible d'être malade et porteuse de symptômes. Celle-ci a pu servir lorsqu'une personne ressentait des premiers signes d'infection, le temps qu'elle puisse être auscultée, dépistée et évacuée au Centre d'Hébergement Spécialisé si elle s'avérait porteuse du virus.

Naissance d'une forme de solidarité intracommunautaire

Du fait d'une réduction des entretiens en présentiel avec les partenaires extérieurs et des fermetures provisoires d'organismes de formation qui permettaient aux hébergés de bénéficier entre autres de formations linguistiques sur le territoire de l'Eurométropole, une solidarité a commencé à émerger chez les hébergés au sein de l'hébergement d'urgence Antenne Lyautey Isolés.

D'une part, cette solidarité a pu s'exprimer à travers des aides ponctuelles à la réalisation des démarches administratives quelles qu'elles soient. Les personnes qui se trouvèrent vivre sous le même toit se sont aidées dans la réalisation de ces dernières. A noter qu'en plus d'une dématérialisation accrue des dites démarches à effectuer auprès des organismes d'Etat et départementaux (CAF, CPAM, Finances Publiques, etc.), il est devenu difficile de trouver un interlocuteur pour répondre aux questions relatives. Il a donc fallu parer aux difficultés rencontrées et se serrer les coudes. Le coordinateur réalisait l'essentiel de l'accompagnement et les hébergés entre eux ont su s'aider et ainsi alléger les tâches du coordinateur.

D'autre part, certains hébergés se sont vus privés lors du premier confinement et par la suite encore, des cours de français dont ils bénéficiaient jusqu'alors. Certes, des cours en visio-conférence leur furent vite proposés, en alternative aux cours en présentiel, mais n'ayant parfois pas de connexion internet, ils s'en retrouvèrent évincés. Ainsi, les hébergés surent s'épauler et partager entre eux quelques menus savoir linguistiques, de façon ponctuelle. Cette entraide a permis aussi de renforcer des liens et la cohésion parfois mise à mal du fait d'une constante promiscuité.

Nous avons encouragé cette solidarité, en soutenant quotidiennement les actions, avec l'appui des accueillants et en permettant aux hébergés qui ne parlaient pas le français de les aider très humblement et ce avec les moyens du bord.

Transmission éducative et préventive

Ce virus a amené avec lui son lot de questions, d'incertitudes, et de protocoles... Beaucoup de nos hébergés ont très mal vécu cet « évènement » sans précédent. Certains tenaient des propos de façon très agressive envers les protocoles en vigueur censés assurer la protection de tous. La nécessité de nous protéger fut parfois assez mal intégrée et ce sur toutes les phases protocolaires qui marquèrent l'année 2020.

En effet, les confinements, les mesures de distanciation sociale, jusqu'au port du masque obligatoire représentèrent des injonctions supplémentaires qu'il a fallu expliquer sans cesse pour le bien de la communauté. Cette crise a fait naître un vocabulaire et des notions sanitaires qu'il nous a donc fallu transmettre et greffer ainsi au socle éducatif initial. Cette transmission se voulait éducative et fut sans cesse exprimée à travers des entretiens, en privé et dans les couloirs au sein même de l'établissement. Une chasse permanente aux idées complotistes rythmait les journées et les nuits sur ALI. Puis nous avons tenté avec les moyens du bord de contribuer à une vraie lutte contre la propagation. Des affichages traduits dans différentes langues, avec la mise à disposition de gel hydro alcooliques ont permis d'appuyer notre volonté à transmettre des informations concrètes.

Intervention d'un conseiller en insertion professionnelle

Depuis le premier confinement et ce jusqu'à la fin juillet 2020, un Conseiller en Insertion Professionnelle, venant des ateliers Passerelle d'Antenne, intervenait deux demi-journées par semaine à ALI.

Constatant la difficulté grandissante à réaliser les démarches d'insertion professionnelle, du fait d'un isolement causé par le confinement et la crise sanitaire, le CIP intervint afin de faire le pont entre les structures d'insertion, Pôle Emploi et les personnes de droits communs.

- 15 personnes furent rencontrées et accompagnées à leur demande.
- 5 continuèrent leur accompagnement sur le versant professionnel de l'insertion, dès septembre 2020 aux ateliers Passerelle de l'association.
- 2 personnes retrouvèrent un emploi en Intérim et en structure d'insertion.
- 1 personne pu suivre un apprentissage en partenariat avec la Mission Locale de Strasbourg

3. Antenne Lyautey Isolés : du 15 octobre au 31 décembre 2020

ALI a rouvert ses portes le 15 octobre 2020 dans le cadre de la campagne hivernale 2020/2021.

Cette réouverture a d'abord permis l'accueil et la prise en charge d'un public orienté dans le cadre de l'évacuation du squat Bugatti situé à Eckbolsheim. Les personnes ont été prises en charge dans le cadre d'un système de places d'attentes avant réorientation rapides vers des solutions d'hébergement adaptées à leurs situations administratives.

A l'issue des réorientations de ces personnes, la campagne hivernale classique a pu démarrer dans un cadre adapté à l'évolution de la situation sanitaire.

a. Le démantèlement du squat Bugatti

L'association Antenne et plus précisément le centre d'hébergement d'urgence Antenne Lyautey Isolés, fut missionnée par la DDCS et la Préfecture, afin de mettre à l'abri cinquante personnes isolées sortantes du squat Bugatti, le 21 octobre 2020. Il s'agissait de permettre à ces personnes de retrouver un abri, après la fermeture de ce dernier et d'éviter ainsi qu'elles se retrouvent à devoir dormir dehors dans un contexte sanitaire préoccupant. En amont de l'opération d'évacuation Antenne Lyautey Isolés qui était fermé à l'accueil du public depuis fin juillet 2020, a dû organiser la logistique et le dispatching des tâches et des missions bien avant le transfert des hébergés.

Si l'objectif demeurait de permettre à ces personnes de retrouver un toit, il n'en demeurait pas moins la nécessité d'agir avec précaution, en considérant leur vulnérabilité. Ainsi nombre d'acteurs et de partenaires furent mobilisés afin que cette opération puisse se dérouler dans les délais et dans les meilleures conditions.

Le transfert et l'hébergement provisoire sur le site Lyautey ne dura que deux nuits, le temps que les personnes puissent être redirigées sur les dispositifs adéquats à leur situation administrative ; au regard des lois en vigueur et des capacités d'accueils sur les autres dispositifs d'hébergement (hôtels, CADA, HUDA, foyers, etc.).

Acteurs et partenaires mobilisés

Le SIAO 67

L'intervention du SIAO 67 sur le site Lyautey a permis d'enregistrer lors d'entretiens programmés dans le bureau du coordinateur, certaines personnes de droits communs et autres sur la plateforme SIAO. Le but étant de réorienter les personnes sur des dispositifs d'hébergement adaptés à leur situation immédiate. De plus, elles purent ainsi bénéficier des premières marches de l'insertion lors des entretiens, en s'assurant ainsi qu'elles puissent être enregistrées pour un accès futur à un logement.

L'Ofii

L'Ofii, qui se déplaça sur le site Lyautey, a permis à 22 demandeurs d'asile sous Conditions Matérielles d'Accueil, de trouver une place dans les CADA et HUDA et hôtels de proximité. Après avoir passé au maximum quelques nuits à Antenne Lyautey Isolés, la prise en charge des demandeurs d'asile par l'Ofii fut extrêmement rapide.

La Préfecture du Bas-Rhin

Des membres de la préfecture intervinrent afin de relever les identités des personnes qui demeuraient sur le territoire sans aucune aide.

La Croix Rouge Française

La Croix Rouge Française qui fut d'un appui technique primordial dans l'organisation et la logistique de l'opération, a aussi assuré la distribution des repas aux personnes avec ou sans ressources ainsi qu'aux examens médicaux nécessaires. Leur présence a ainsi participé à la sérénité de l'opération.

Agence de sécurité

Une agence privée de sécurité est intervenue afin de prévenir des violences éventuelles venant des personnes accueillies. Ne connaissant pas les profils des personnes déplacées arrivant en grand nombre sur un seul et même temps, il fallait donc assurer la sécurité des dites personnes et du personnel accueillant. Cette agence fut mobilisée le temps que la transition puisse se faire. Nous avons ainsi eu durant une semaine des équipes matin et soir, se relayant pour assurer la sécurité du site Antenne Lyautey Isolés. Les agents de sécurité travaillèrent avec professionnalisme et respect envers les usagers. La prévention étant de mise, aucun acte de violence ne fut à déplorer lors de cette mise à l'abri provisoire.

Equipe et personnel d'Antenne

Tous les membres des équipes d'Antenne Lyautey furent mobilisés pour cette opération, qui commença bien avant la campagne hivernale 2020-2021, normalement annoncée. De l'accueil en journée, en passant par les référents sociaux, jusqu'aux veilleurs de nuit, tous furent actifs et sur le pont pour travailler de pair avec les différents partenaires afin d'accueillir au mieux les isolés sortant du squat Bugatti. Nos nombreux accueillants, parlant de nombreuses langues, ont été mobilisés sur le site du squat Bugatti afin de traduire les consignes d'évacuation, rassurer les personnes et permettre que cette évacuation se passe de la manière la plus sereine possible. Une réunion d'équipe fut organisée en amont afin de parer à toute éventualité et de préparer au mieux le personnel accompagnant pour cet évènement qui fait exception dans l'activité constante d'Antenne.

Typologie des personnes du squat Bugatti accueillies

50 personnes ont été accueillies, dont 47 hommes et 3 femmes.

Il s'agissait majoritairement de personnes ayant plus de 25 ans, ayant déjà derrière eux un parcours de vie conséquent.

- 24 % des hébergés avaient moins de 25 ans.
- 66 % avaient entre 25 ans et 50 ans.
- 20 % avaient plus de 50 ans.

Statuts des personnes accueillies

44 % des personnes étaient des demandeurs d'asile dans des démarches d'accès aux droits.

42 % étaient en incapacité de proposer des papiers à jour ou n'avaient aucun papier d'identité.

Sur les 14 % de personnes restantes et de droits communs, 6 % d'entre elles avaient un statut de réfugié et/ou étaient en possession d'un titre de séjour.

Du peu de temps qu'ils passèrent à Antenne Lyautey Isolés, il est extrêmement difficile de tirer davantage d'analyses pertinentes. En effet, le transfert sur d'autres sites et dispositifs d'hébergement fut tellement rapide, que nous n'eûmes pas le temps de bien comprendre dans leur globalité, ces personnes qui avaient vécu dans ce squat.

Au-delà des questions sans réponse, un premier diagnostic très succin et réalisé sur place, permit aux hébergés qui le désiraient d'intégrer un dispositif adapté à leurs besoins. Un premier lien fut ainsi créé avec les différentes institutions, avec l'appui de l'équipe Insertion du SIAO qui a permis de réaliser les entretiens individuels nécessaires. Antenne participait donc à cette opération d'une exceptionnelle envergure, sans précédent pour l'association ; le but étant d'aider et d'accompagner au mieux.

Attentes et résultats de l'opération

L'association Antenne a su proposer son savoir-faire notamment en termes d'hébergement des personnes en grande précarité, en accueillant celles-ci sur le site Antenne Lyautey. Les attendus, au-delà de cette mise à l'abri provisoire, résidaient dans notre capacité à rassurer dans un premier temps, puis diagnostiquer pour permettre un transfert le plus rapide possible vers des dispositifs adaptés. Ce fut globalement le cas et les personnes purent regagner d'autres hébergement rapidement en l'espace de deux jours seulement d'entretiens et de négociations. Nous ne serions jamais parvenus à ce résultat sans l'aide précieuse des partenaires précédemment cités et des financeurs. Il était de mise qu'aucune personne ne se retrouve à devoir dormir dehors et tout fut mis en œuvre pour la réussite de cette opération. Les membres de l'équipe d'Antenne Lyautey Isolés durent s'adapter à un accueil conséquent. Ainsi chacun dans ses tâches et missions su s'adapter, en se préparant à répondre aux besoins des personnes transférées. Nous avons su rassurer et avons fait preuve d'une écoute constante, car l'inquiétude demeurait. Un maintien du calme fut préservé grâce aux différentes équipes sur place. Le savoir-faire et l'attachement constant aux valeurs humanistes qui animent les membres de l'association, a permis d'obtenir une fluidité dans l'action et sans heurt.

b. Le démarrage de la nouvelle campagne hivernale

Le second confinement durant le début de la campagne hivernale 2020-2021 (30 octobre 2020 au 15 décembre 2020).

La crise sanitaire qui frappait depuis plus de six mois la France nous garantissait un début de campagne hivernale plus compliqué encore que les années précédentes. Cela dit, nous nous attendions à ce deuxième confinement. Il nous manquait la date, la durée et les restrictions qui détermineraient celui-ci. Les équipes sur place furent préparées et une nouvelle forme d'organisation empirique, précédemment acquise durant le premier confinement nous permit de mieux nous armer pour affronter cette campagne. Elle débuta d'ailleurs quasi simultanément avec le 2^{ème} confinement.

En plus de garantir une mise à l'abri des personnes sans domicile, il s'agissait désormais de garantir au sein de l'hébergement un cadre sanitaire essentiel, pour éviter d'éventuelles contaminations. Cette nouvelle variable considérable ne manquait pas de nous rappeler quotidiennement les risques certains que nous encourions tous, hébergés et salariés. Cette campagne débutait donc avec cette difficulté supplémentaire qui rythmait déjà la fin de la campagne précédente. De nouveaux mots, de nouvelles considérations et surtout de nouvelles problématiques vinrent complexifier encore l'accompagnement des isolés. Parfois méfiants et parfois peu enclin à comprendre le niveau de dangerosité du virus, il a fallu batailler pour faire prendre conscience à certains hébergés qu'il nous fallait fonctionner différemment, pour le bien de tous. C'est une nouvelle forme d'organisation, avec la participation active des salariés et l'acceptation des hébergés qui nous permit de maintenir un climat et un cadre respectueux des règles sanitaires en vigueur.

4. Éléments quantitatifs

Données chiffrées globales pour l'ensemble de l'année 2020

Nombre de personnes orientées sur l'année : 668

Nombre de personnes hébergées sur l'année : 594

74 personnes orientées n'ont pas été hébergées (71 personnes ne se sont pas présentées à l'accueil d'ALI et 3 personnes se sont présentées mais ont refusé l'hébergement proposé)

Nombre de nuitées totales : 11283 en 2020

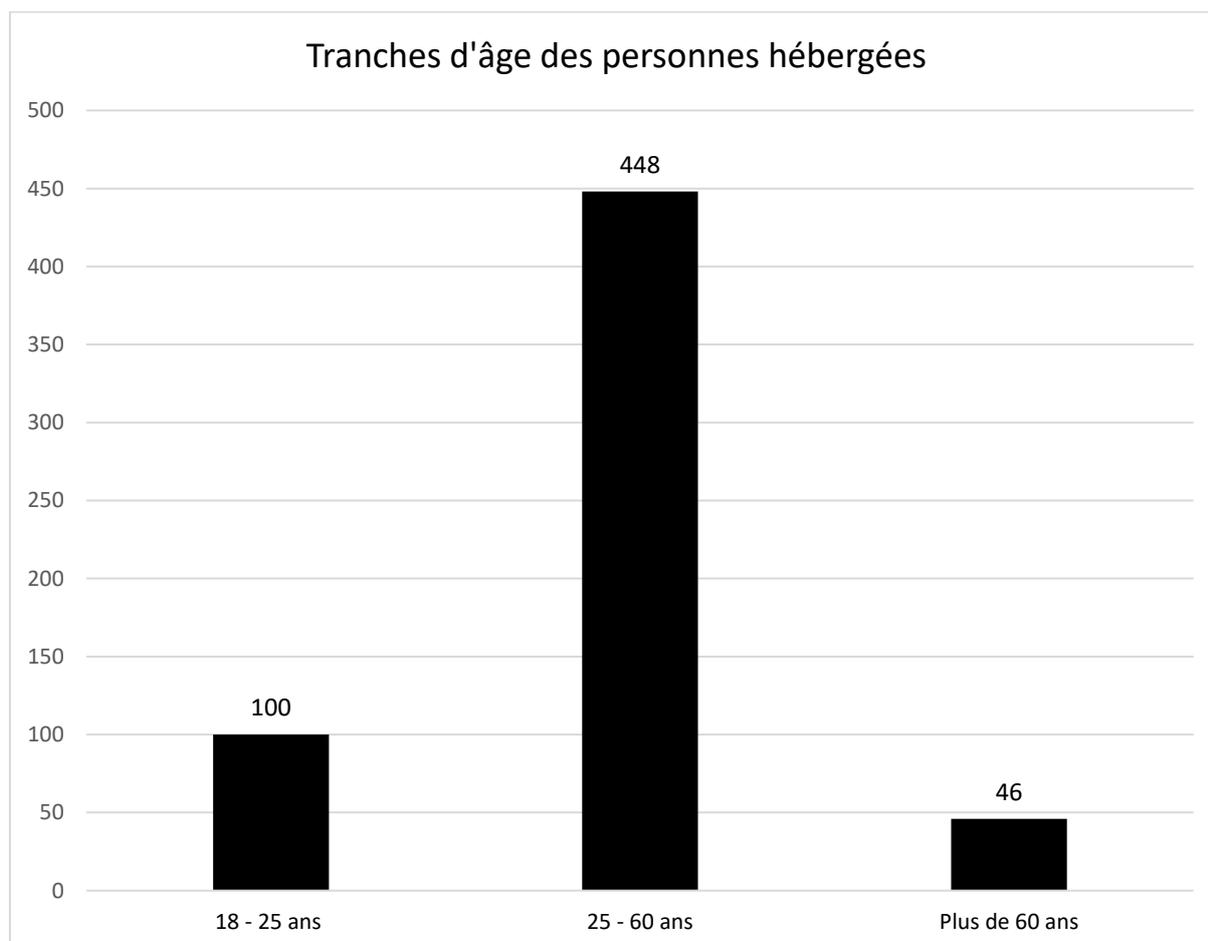
Soit en moyenne 19 nuits par personne hébergées

594 personnes soit 440 hommes et 154 femmes

Moyenne d'âge : 38 ans

Âge des personnes hébergées

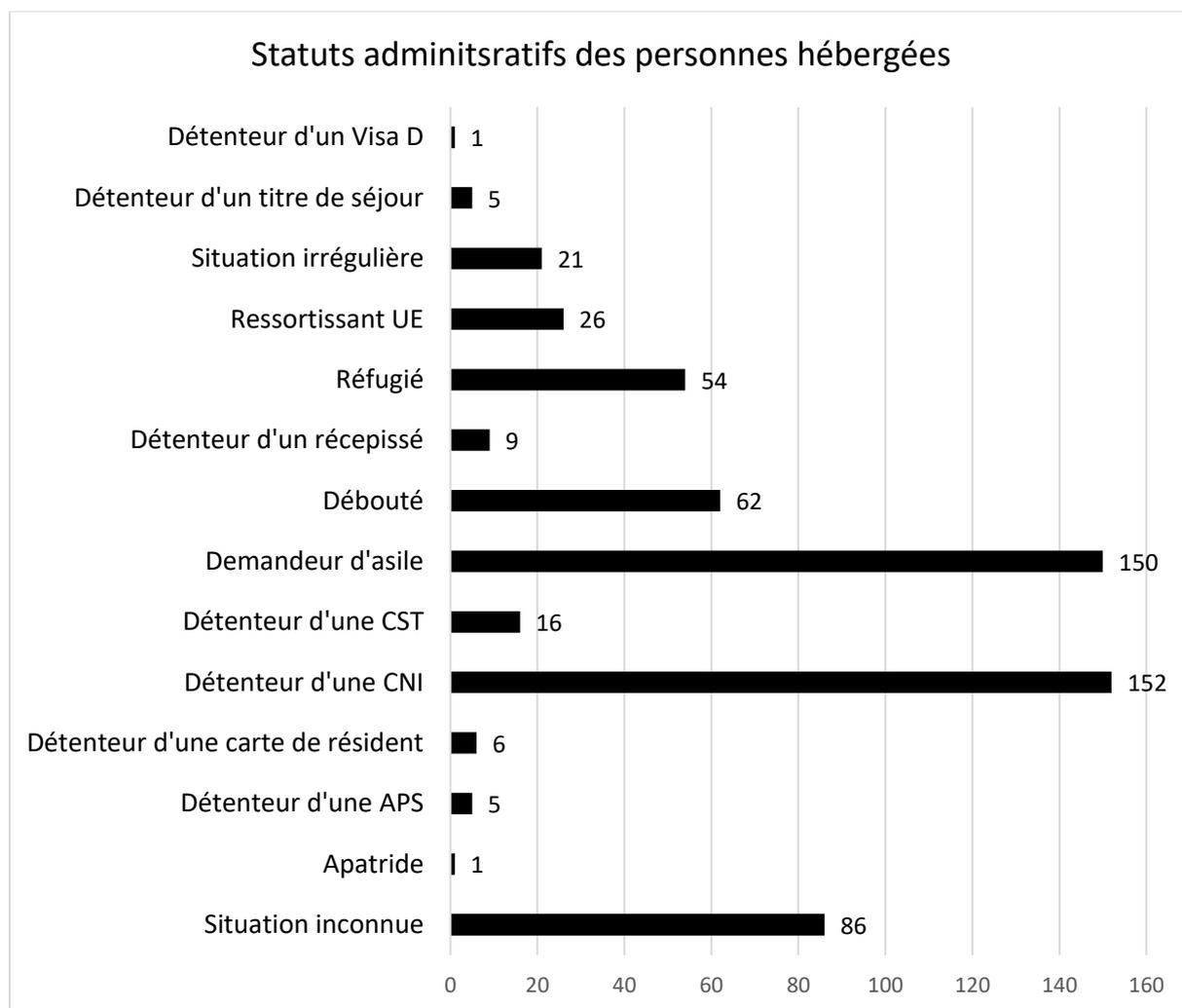
- 100 personnes avaient entre 18 et 25 ans
- 448 personnes avaient entre 25 et 60 ans
- 46 personnes avaient plus de 60 ans

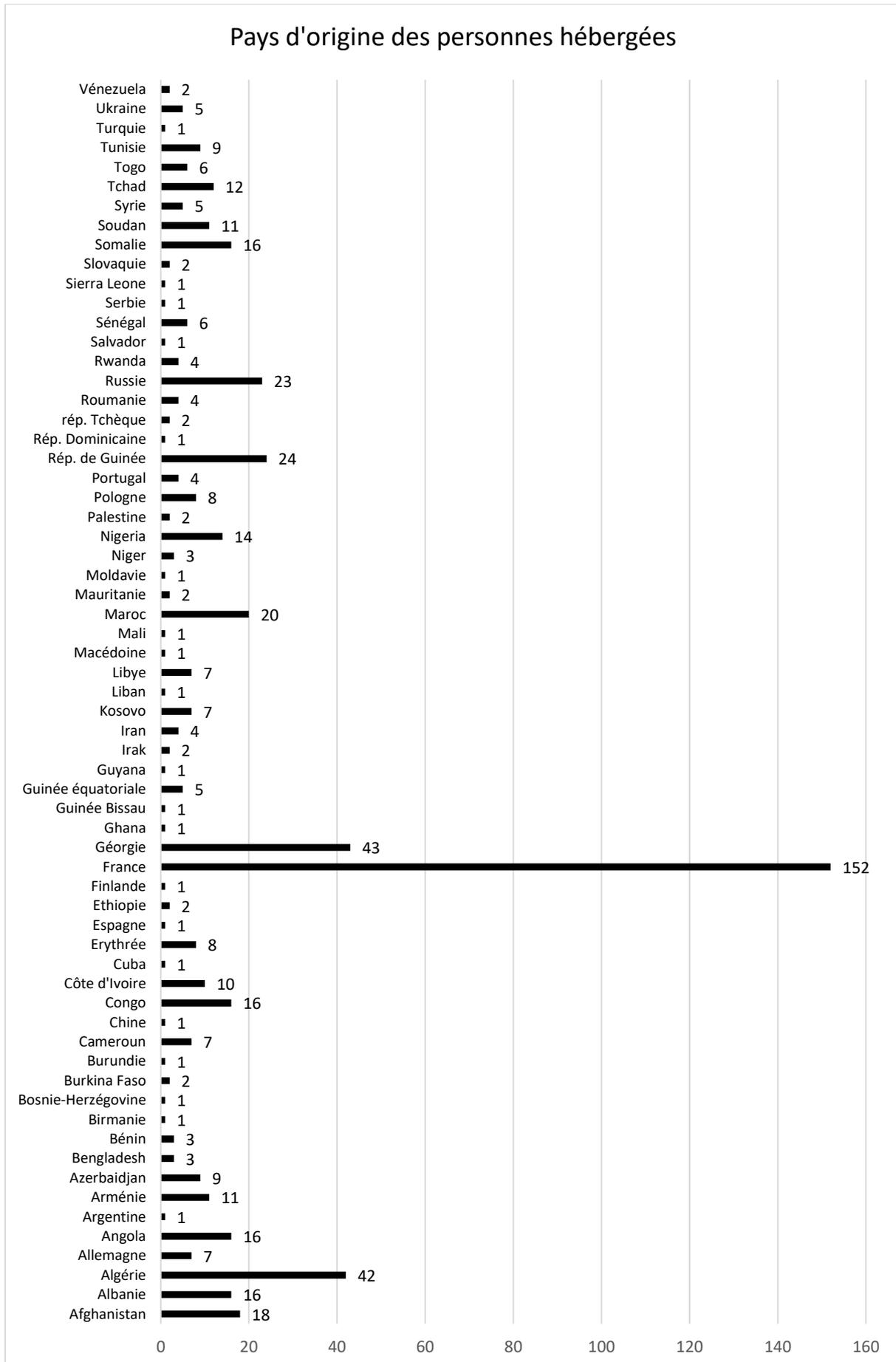


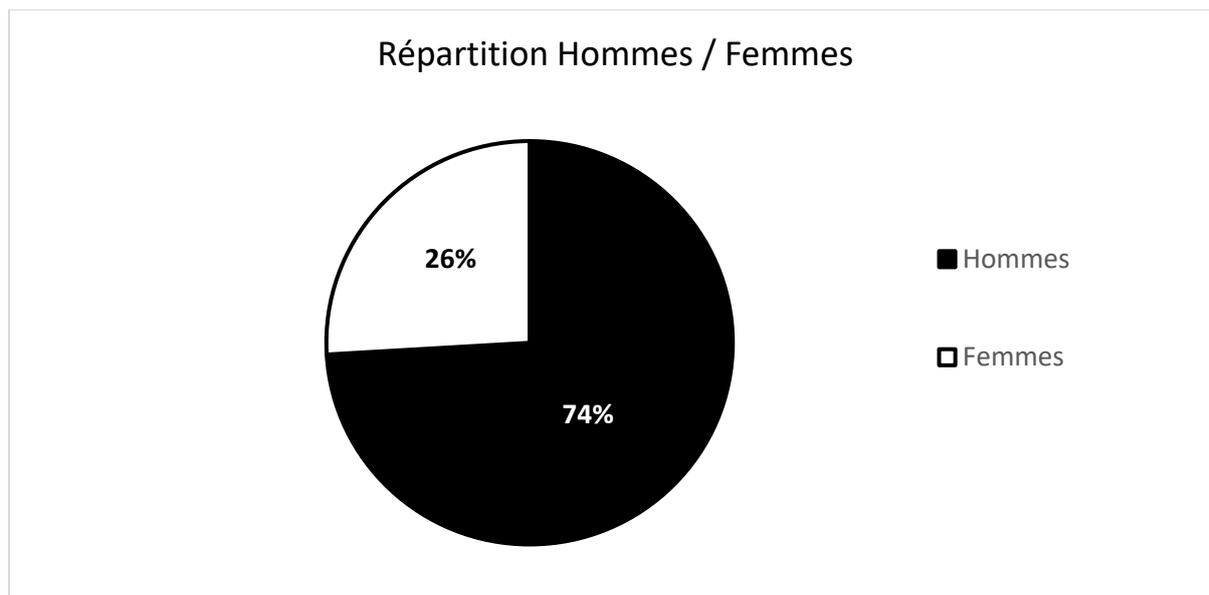
Le public hébergé est composé de 64 nationalités différentes

Statuts administratifs

Situation inconnue	86
Apatride	1
Détenteur d'une APS	5
Détenteur d'une carte de résident	6
Détenteur d'une CNI	152
Détenteur d'une CST	16
Demandeur d'asile	150
Débouté	62
Détenteur d'un récépissé	9
Réfugié	54
Ressortissant UE	26
Situation irrégulière	21
Détenteur d'un titre de séjour	5
Détenteur d'un Visa D	1







Sorties du dispositif

En 2020, 545 personnes sont sorties du dispositif ALI et 49 personnes étaient toujours présentes au 31/12/2020.

Motifs de sortie

Départ volontaire	39
Fin de prise en charge	215
Ne s'est pas présenté	121
A trouvé une autre solution	7
Absence non autorisée	1
Changement de région	11
Incarcération	2
Hospitalisation	4
Exclusion	13
Orientation vers un autre dispositif d'urgence	20
Orientation vers le service SHR - ANTENNE	37
Orientation vers un hôtel	52
Orientation vers un dispositif de l'OFII	16
Orientation vers un hébergement d'insertion	3
Accès à un logement	4
Total	545

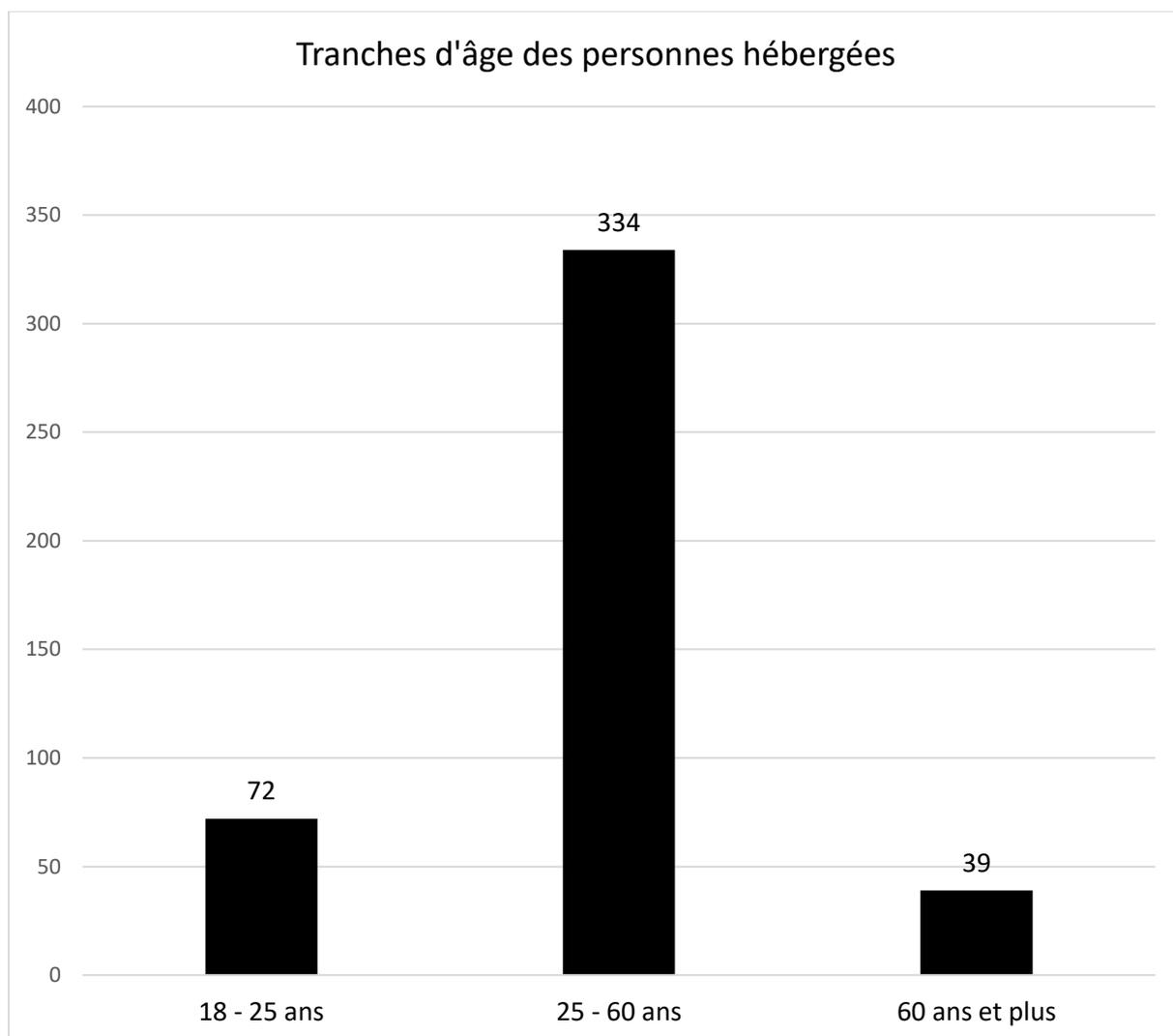
Fin de prise en charge = fin du nombre de nuitées proposées par le SIAO à la personne.

Ne s'est pas présenté = personne qui ne se présente plus après avoir été hébergé au moins 1 nuit.

a. Éléments quantitatifs du début de l'année (du 1^{er} janvier au 16 mars 2020)

- 502 orientations vers ALI sur la période
- 445 personnes ont été hébergées et 57 personnes ont été orientées sans prise en charge
- Soit 326 hommes et 119 femmes
- Moyenne d'âge : 38 ans

Âge des personnes hébergées



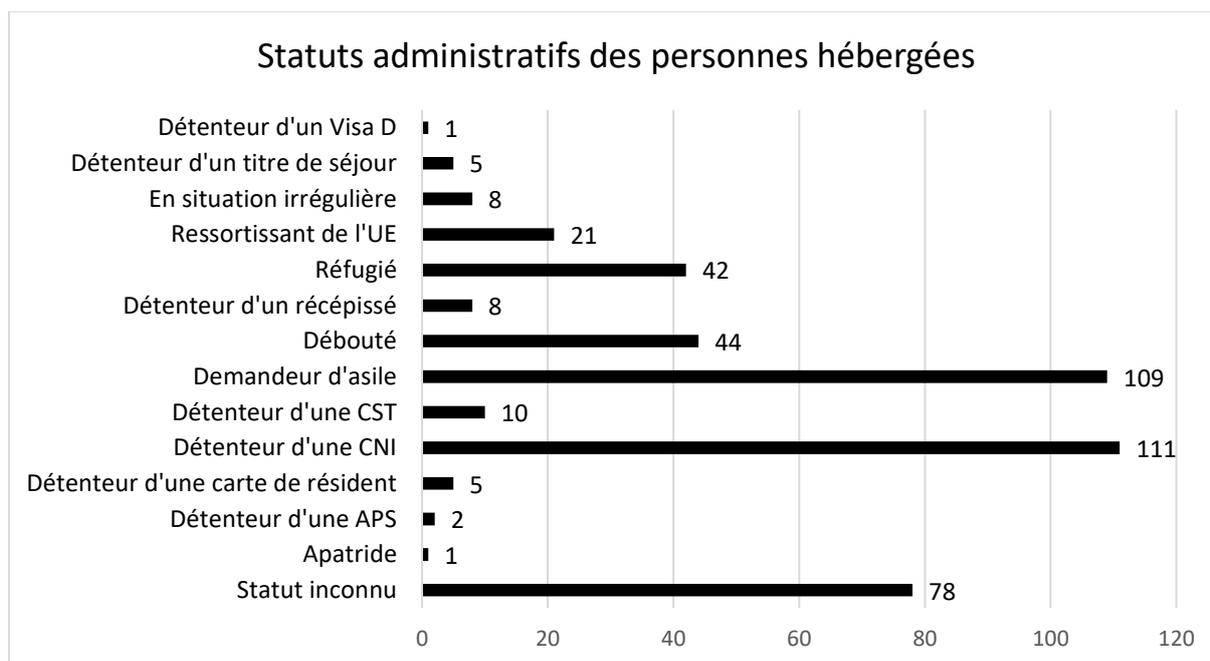
Nuitées réalisées sur la période

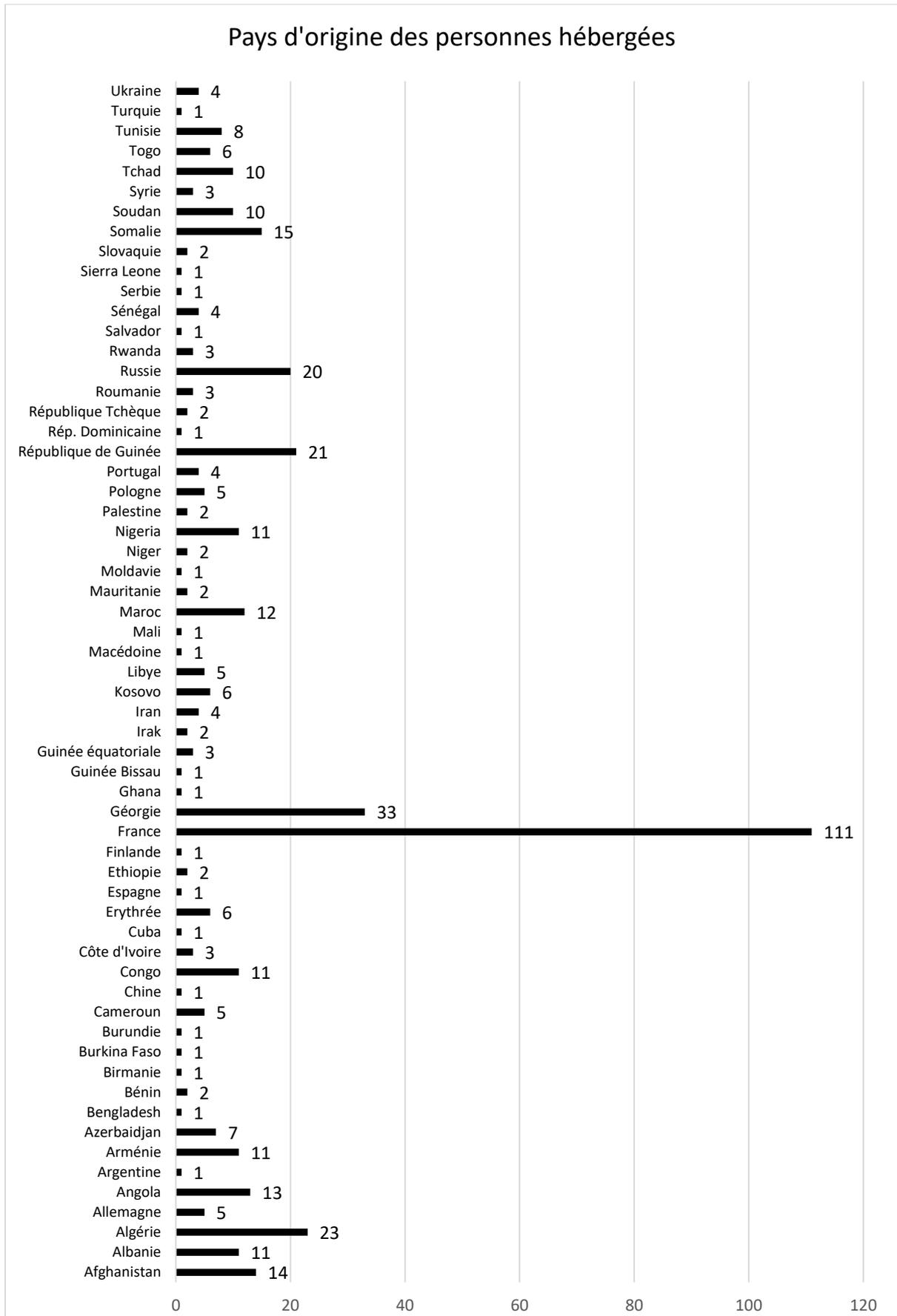
- En janvier = 1851 nuitées
- En février = 1650 nuitées
- En mars (avant 17) = 837 nuitées

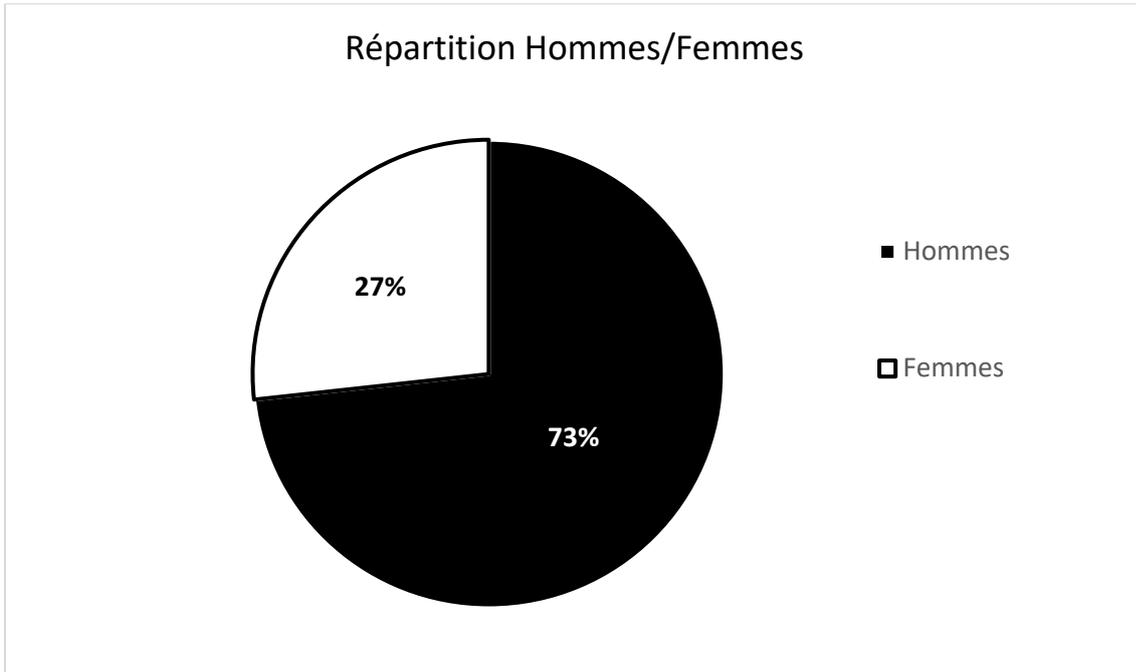
4338 nuitées au total sur la période avec une moyenne d'environ 10 nuits par personne.

Statuts administratifs des personnes hébergées :

Statut inconnu	78
Apatride	1
Détenteur d'une APS	2
Détenteur d'une carte de résident	5
Détenteur d'une CNI	111
Détenteur d'une CST	10
Demandeur d'asile	109
Débouté	44
Détenteur d'un récépissé	8
Réfugié	42
Ressortissant de l'UE	21
En situation irrégulière	8
Détenteur d'un titre de séjour	5
Détenteur d'un Visa D	1





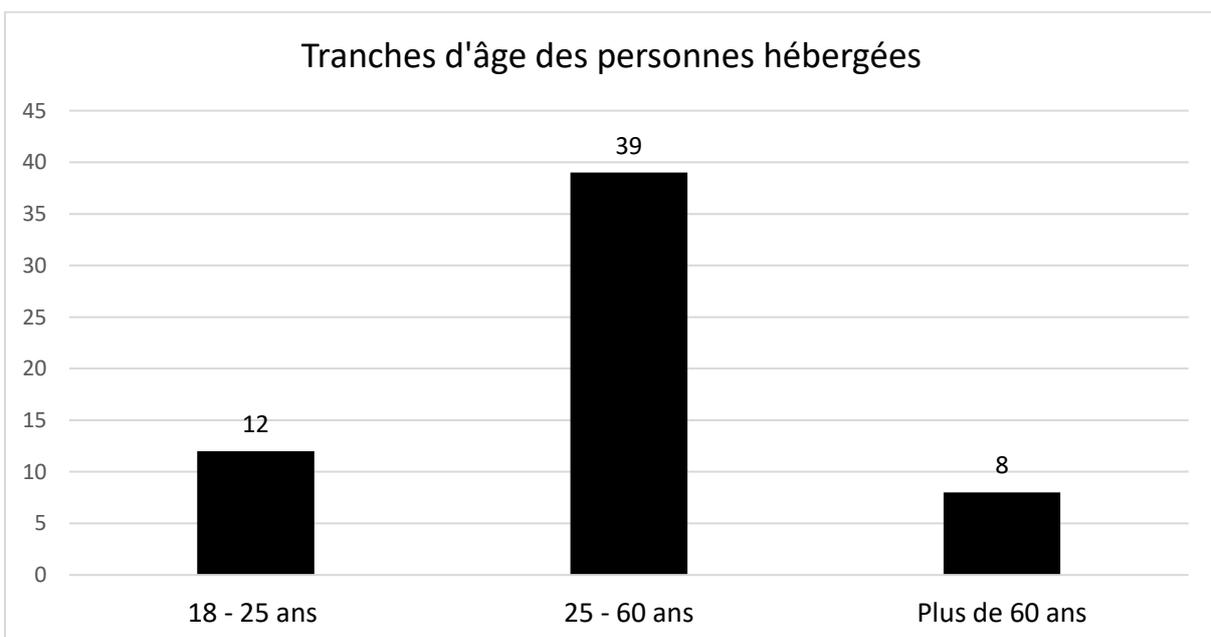


b. Eléments quantitatifs du 17 mars au 31 juillet 2020

- 59 personnes ont été hébergées, soit 45 hommes et 14 femmes
- Moyenne d'âge : 40 ans

Âge des personnes hébergées :

- 12 personnes avaient entre 18 et 25 ans
- 39 personnes avaient entre 25 et 60 ans
- 8 personnes avaient plus de 60 ans



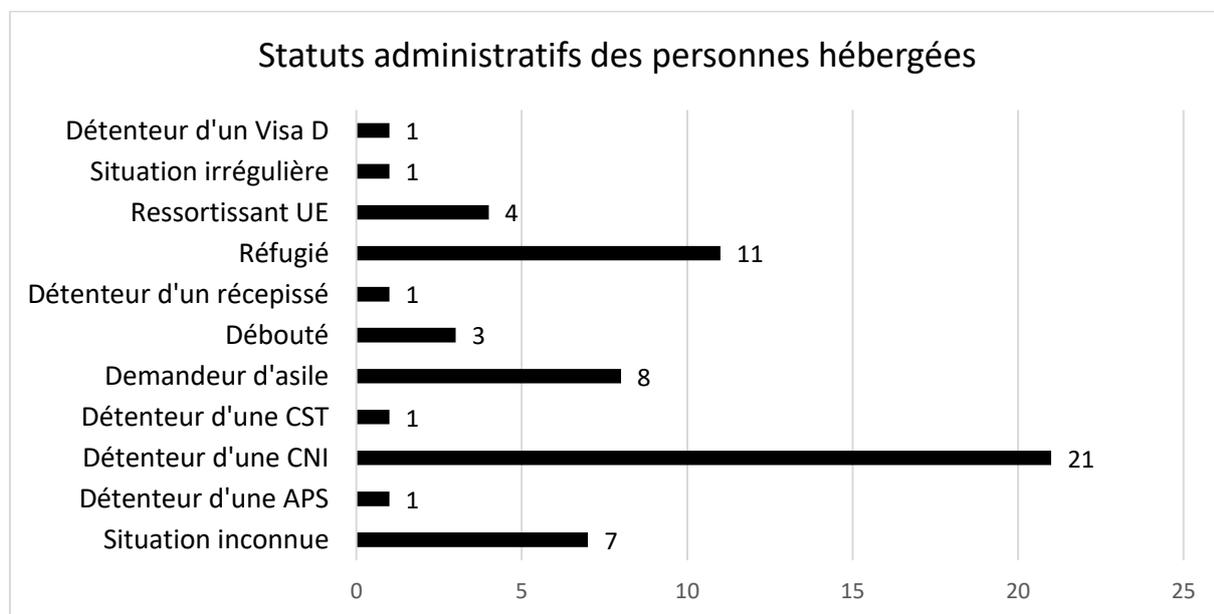
Nuitées réalisées sur la période

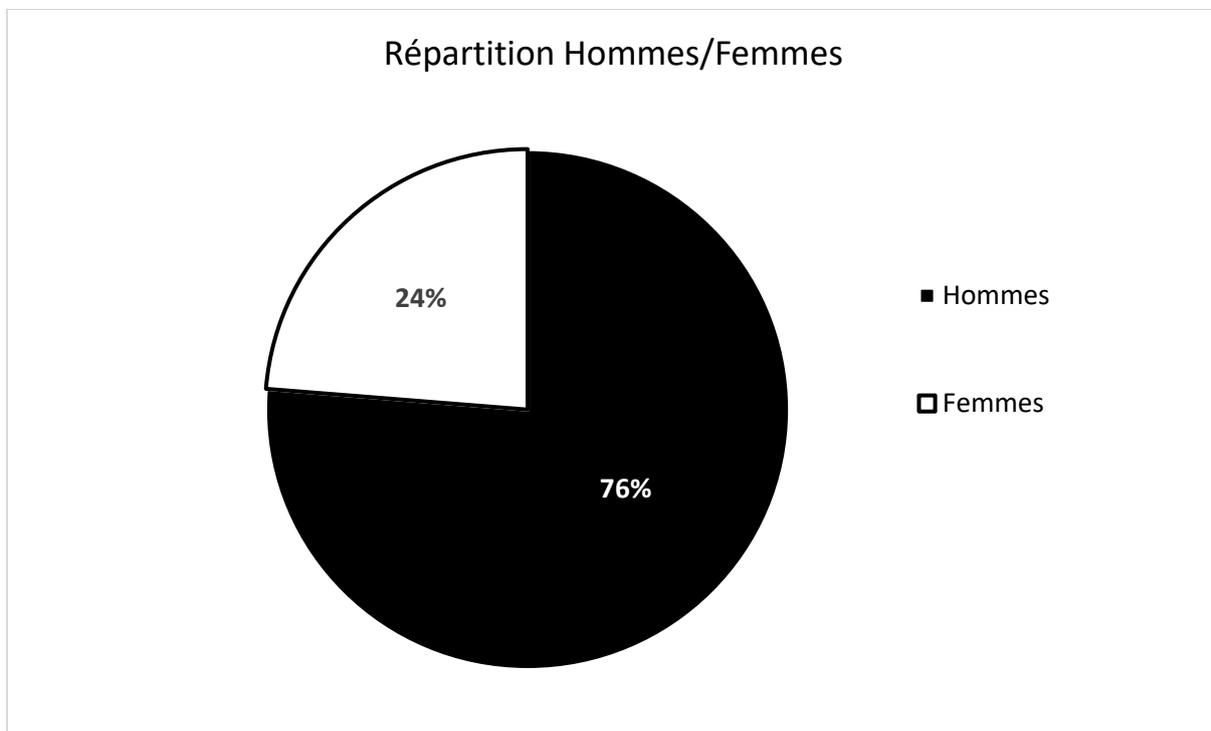
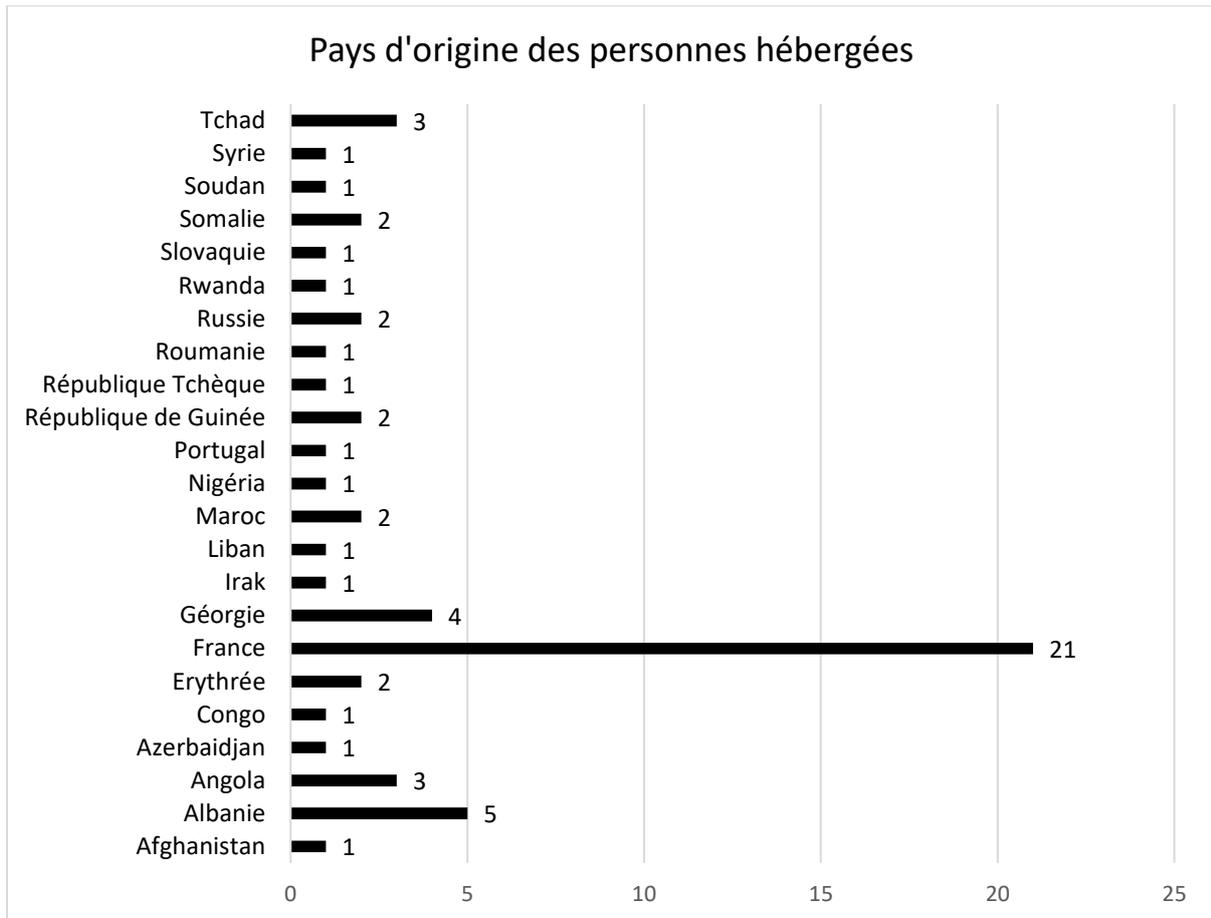
- En mars (après 17) : 686 nuitées
- En avril : 1031 nuitées
- En mai : 937 nuitées
- En juin : 792 nuitées
- En juillet : 662 nuitées

4108 nuitées au total sur la période avec une moyenne d'environ 70 nuits par personne.

Statuts administratifs des personnes hébergées :

Situation inconnue	7
Détenteur d'une APS	1
Détenteur d'une CNI	21
Détenteur d'une CST	1
Demandeur d'asile	8
Débouté	3
Détenteur d'un récépissé	1
Réfugié	11
Ressortissant UE	4
Situation irrégulière	1
Détenteur d'un Visa D	1





c. Éléments quantitatifs du 15 octobre au 31 décembre 2020

- 174 personnes orientées mais 17 personnes non prises en charge
- 157 personnes dont 117 hommes et 40 femmes
- Moyenne d'âge = 37 ans

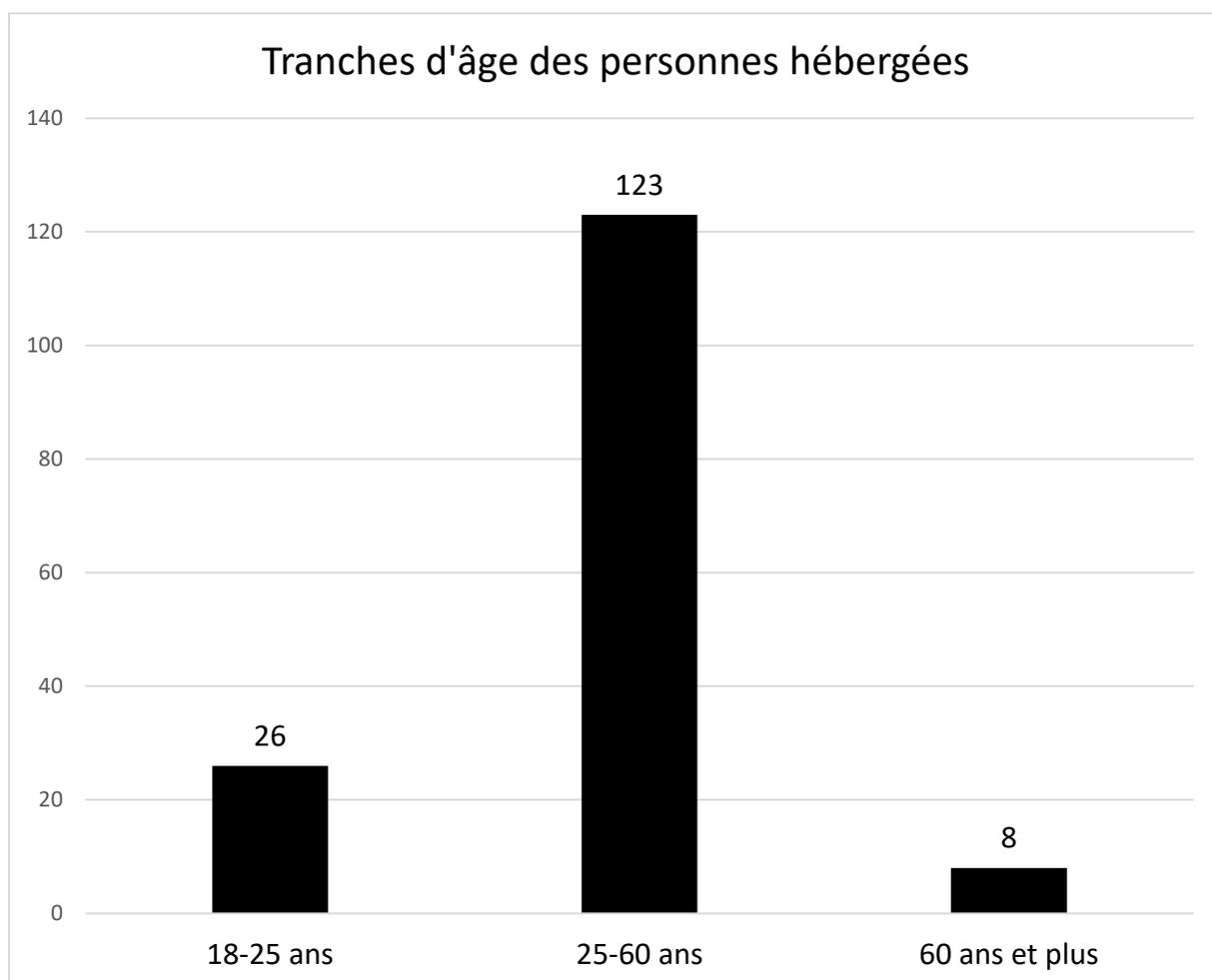
Nuitées réalisées sur la période

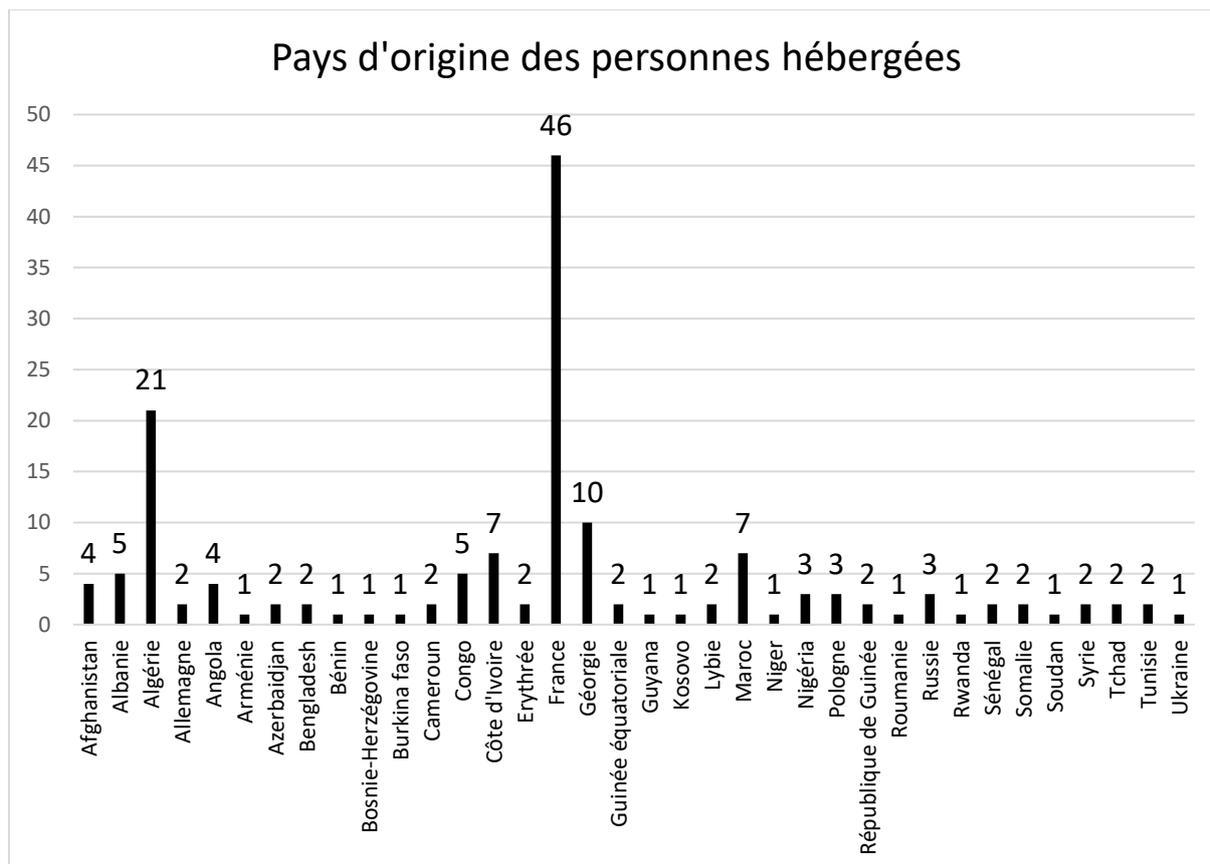
- En octobre : 236 nuitées
- En novembre : 1162 nuitées
- En décembre : 1497 nuitées

2895 nuitées au total d'octobre à décembre, avec une moyenne de 18 nuits environ par personne

Âge des personnes hébergées :

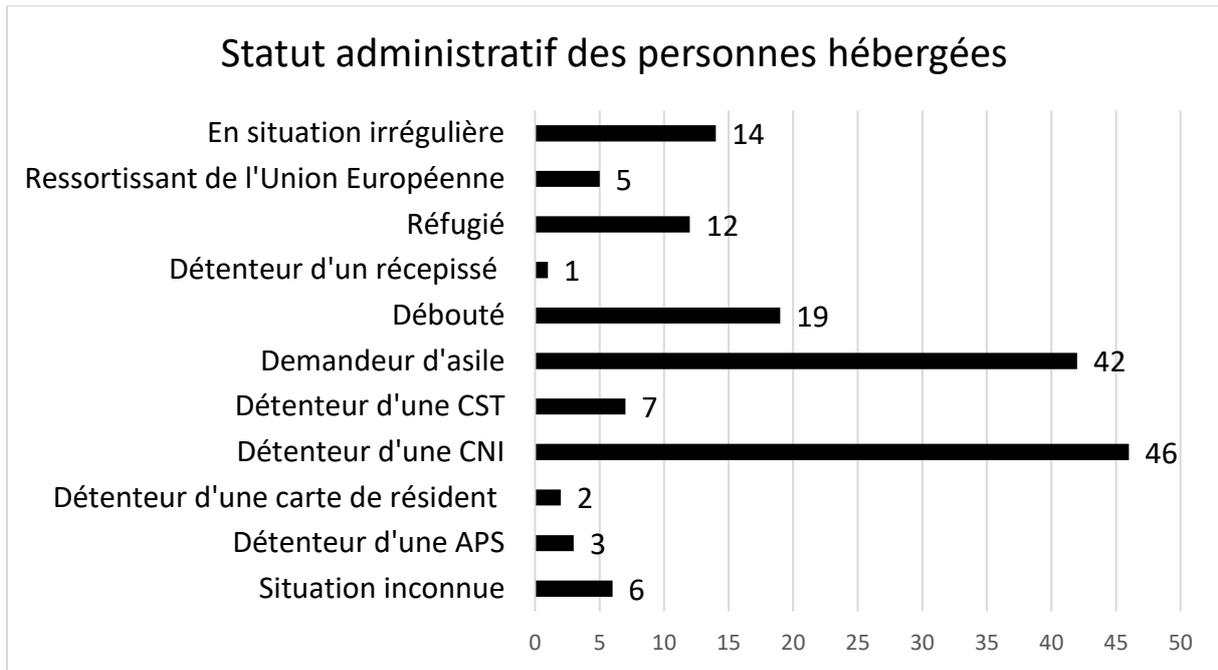
- 26 personnes avaient entre 18 et 25 ans
- 123 personnes avaient entre 25 et 60 ans
- 8 personnes avaient plus de 60 ans





Statuts administratifs

Situation inconnue	12	7%
Détenteur d'une APS	1	1%
Détenteur d'une carte de résident	2	1%
Détenteur d'une CNI	51	29%
Détenteur d'une CST	8	5%
Demandeur d'asile	43	25%
Débouté	21	12%
Détenteur d'un récépissé	3	2%
Réfugié	11	6%
Ressortissant de l'Union Européenne	6	3%
En situation irrégulière	14	8%
Détenteur d'un titre de séjour	2	1%
Total	174	100%



Principalement CNI, DA, débouté et situation irrégulière.

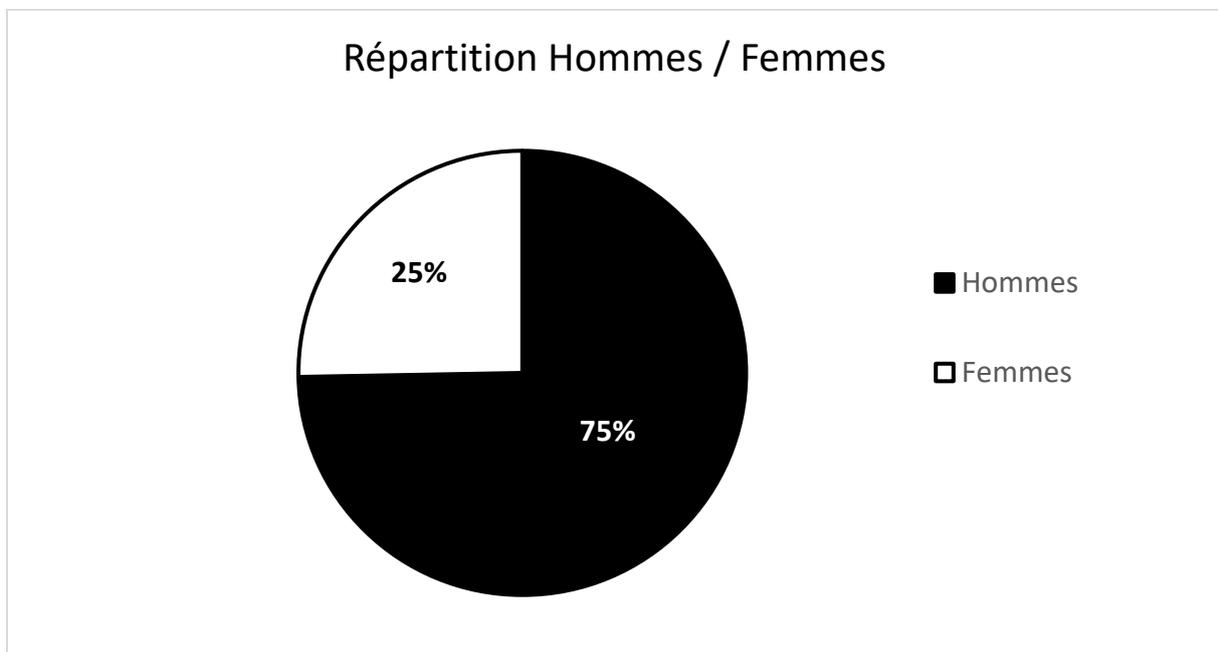
Situation inconnue = personne restée trop peu de nuitées pour connaître la situation.

CST = Carte de Séjour Temporaire

CNI = Carte Nationale d'identité

APS = Autorisation Provisoire de Séjour

Récépissé = Récépissé de demande de carte de séjour d'une durée de 6 mois



IV. LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE HIVERNAL ANTENNE LYAUTEY FAMILLES (A.L.F.)

Membres de l'équipe au cours de l'année 2020

NOM	Prénom	Période	Poste
BABAYAN	Alina	1/1-31/7	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BADZGARADZE	Zurab	1/1-31/7 + 15/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BANCHEREAU	Anaëlle	1/8-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BENMERIOUMA-NIMOUR	Sarra	1/8-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BILLEREY	Cécile	1/1-31/12	CHEF DE SERVICE
BOEGLER	Sarah	6/7-31/12	CESF
BOJGUA	Kakhaberi	1/1-30/4 + 15/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
BOKHIAN	Mnacakhan	17/3-31/7+ 15/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
CHARRON	Mickaël	1/1-31/7	ACCUEILLANT-VEILLEUR
CLEMENT	Aurélie	1/1-31/12	AGENT ADMINISTRATIF
CUENOT	Clément	1/8-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
DAHM	Alexandra	1/7-31/12	CESF
FOLTZER	Baptiste	15/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
FRITSCH	Bryan	1/1-31/7 + 26/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
GRIGORIAN	Haïk	1/1-31/7 + 15/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
GRIGORYAN	Varduhi	1/1-30/4	ACCUEILLANT-VEILLEUR
HAJI KHALAF	Khalaf	3/8-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
HOVSEPIAN	Samvel	1/1-31/7 + 15/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
KNITTEL	Sophie	1/1-30/4	CESF
LEDERER	Isabelle	22/8-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
LOPEZ	Lydie	3/8-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
LOPEZ	Matthieu	3/8-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
MEDJMADJ	Djamel	15/8-31/10	ACCUEILLANT-VEILLEUR
MELIKYAN	Norbert	1/1-30/4	ACCUEILLANT-VEILLEUR
MUNOZ	Loïc	1/8-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
PAUNOVIC	Sacha	26/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
PROCACI	Vanessa	3/8-31/12	CESF
RICK	Michaël	19/10-31/12	LOGISTICIEN
RITTER	Stéphanie	1/1-15/3	CESF
SIEFFERMANN	Yann	3/8-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
STEPIN	Laurent	15/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
VADALA	Elise	9/11-31/12	ASSISTANTE ADMINISTRATIVE
YEROYAN	Anna	1/1-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
YEROYAN	Armen	18/3-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
YEZIKIAN	Alla	1/8-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR
YEZIKIAN	Haroutiun	1/1-31/12	LOGISTICIEN
YEZIKIAN	Karen	18/3-31/7+ 26/10-31/12	ACCUEILLANT-VEILLEUR

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

« Antenne Lyautey Familles » est un dispositif de mise à l'abri, dans un contexte particulier de recherche d'efficience 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, sur présentation des personnes.

Le Service d'Hébergement d'Urgence Hivernal 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 bâtiment de trois étages. Il a une capacité d'accueil de 168 places maximales dont 40 lits pour les situations exceptionnelles dont l'ouverture est déclenchée par arrêté de la Préfecture (grand froid, canicule, tempête, etc...). Cette capacité a été abaissée à 130 places dont 30 lits en situations exceptionnelles depuis le début de la crise sanitaire.

Dans le cadre du suivi quotidien du service, les travailleuses sociales informent sur le taux d'occupation des chambres les différents organismes compétents (SIAO, DDCS), par un compte-rendu détaillé.

Les missions du service « ALF » sont :

- Accueillir et héberger des familles dans le cadre d'une mise à l'abri
- Favoriser l'accès aux droits sociaux, à la protection sociale et aux soins
- Permettre la scolarisation des enfants et assurer le soutien à la scolarité et à la parentalité
- Apporter aux familles une aide à la vie quotidienne
- Favoriser l'accès à l'emploi et/ou à la formation
- Proposer un accompagnement à la gestion budgétaire
- Orienter vers des partenaires et coordonner les actions
- Permettre l'accès à un logement autonome ou à un hébergement adapté à la situation des familles
- Permettre une analyse globale des situations et évaluer les capacités d'autonomie des ménages, leurs freins et leviers pour une insertion sur le territoire

1. Le fonctionnement du service

L'équipe d'Antenne Lyautey Familles (ALF) est composée de 27 accueillants-veilleurs (qui se relaient par équipes 24h/24 et par périodes), de 3 travailleuses sociales, d'un logisticien, et d'une cheffe de service, représentant 16,44 ETP (sur l'année 2020).

1.1 Orientation et premier accueil des familles

Les familles à la rue ou en fin d'hébergement qui formulent une demande de mise à l'abri et souhaitent accéder à un hébergement d'urgence contactent le 115. Si des places sont disponibles à Lyautey, elles sont ensuite orientées vers le service, selon des critères de vulnérabilité. L'équipe mobile du SIAO, qui va à la rencontre des familles à la rue dans le cadre de la maraude, peut également signaler la situation d'une famille et permettre son orientation. Elles sont donc orientées soit par les services du SIAO soit directement par la DDCS. Dans ce cadre, une fiche d'orientation informe le service de l'arrivée d'une nouvelle famille. Généralement, l'équipe mobile du SIAO assure le transport jusqu'à Lyautey. Dans d'autres cas de figure plus spécifiques (démantèlement de campements dirigés par la Préfecture, signalement de situations particulières aux services compétents de la Préfecture), les orientations peuvent être imposées par ces mêmes services de manière verticale.

Lors de leur arrivée, les familles sont accueillies par les accueillants-veilleurs qui leur proposent de découvrir les locaux et s'installer dans une chambre correspondant, dans la mesure du possible, à leur composition familiale et leur mobilité. Une collation est alors mise à la disposition de la famille.

Il s'agit d'un moment clé pour des familles qui ont parfois dû attendre plusieurs nuits avant d'obtenir cette place d'hébergement. Il faut donc prendre en considération toutes les difficultés que les familles ont pu rencontrer avant d'arriver à Lyautey (problématiques de santé, vécu dans le pays d'origine, parcours avant l'arrivée en France, etc...) et les rassurer si elles expriment des inquiétudes.

Dans un second temps, les accueillants-veilleurs proposent aux familles un colis alimentaire et d'hygiène, en attendant la prochaine distribution de l'aide alimentaire et leur expliquent le fonctionnement de la structure. Ils prennent alors connaissance du règlement intérieur, notamment de leurs droits et signent le contrat de séjour. Ces règles, communes à toutes les familles, régissent la vie en collectivité et par sa signature, la famille marque son adhésion à ce fonctionnement.

1.2 Organisation du collectif

Le collectif s'organise autour de différents espaces partagés : une cuisine collective (avec plaques de cuisson, micro-ondes, éviers), deux espaces « buanderie » (avec lave-linges), des sanitaires (WC et douches disposés aux différents étages). Une équipe coordonne cette organisation et assure la préparation des chambres avant l'arrivée des nouvelles familles.

La sécurité des familles est assurée par les accueillants-veilleurs 24h/24 et 7j/7, qui effectuent régulièrement des rondes et surveillent les entrées et sorties du site ainsi que les espaces extérieurs.

De manière hebdomadaire, les intervenantes sociales distribuent une aide alimentaire aux familles sans ressources. Celle-ci prend la forme de tickets de service d'un montant de 20€ par personne et par semaine, utilisables en grandes surfaces pour des achats alimentaires ou d'hygiène. Des repas préparés et des dons alimentaires peuvent également être parfois proposés aux familles de 12h à 13h et de 19h à 20h.

Les accueillants-veilleurs organisent les collectes et les distributions des dons, ce qui permet aussi d'apporter un soutien matériel aux familles. Les dons des associations et des particuliers peuvent être divers : vêtements, chaussures, jouets pour enfants, matériel de puériculture, ustensiles de cuisine, affaires scolaires, etc.

La gestion du linge de lit des familles est assurée par les accueillants-veilleurs. Ils mettent à disposition du linge de lit lors de l'arrivée de la famille. Ensuite, une fois par semaine ils récupèrent ce linge et en redonnent du propre. Une société s'occupe, par la suite, de récupérer celui-ci et d'en assurer le nettoyage.

Un agent d'entretien se charge du nettoyage des locaux. Les familles participent également à l'entretien des espaces communs et à celui de leur propre chambre. Le logisticien permet également de répondre aux problèmes techniques et effectue des réparations sur l'ensemble du site « Lyautey » ainsi que dans les chambres des familles, en fonction des besoins et demandes.

Les travailleuses sociales assurent la coordination de l'accompagnement social des familles et reçoivent sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 16h.

1.3 Premier entretien avec une travailleuse sociale

Lorsqu'une nouvelle famille arrive à Lyautey, les travailleuses sociales la rencontrent, se présentent et lui proposent un premier entretien, pour établir un diagnostic de sa situation.

Au début de l'entretien, la travailleuse sociale présente son rôle et ses missions. Ensuite, sur la base d'un questionnaire, elle détermine le statut administratif de la famille, son parcours et son passé dans le pays d'origine.

Cet entretien permet à la travailleuse sociale d'identifier les besoins de la famille et à la famille d'exprimer ses attentes et inquiétudes. Certaines questions peuvent être personnelles donc la travailleuse sociale veille à préciser qu'il n'y a aucune obligation de réponse, notamment sur les questions d'ordre médical et qu'elles ont comme seul objectif de faciliter l'accompagnement et l'orientation vers un futur dispositif.

Au vu de leur parcours, certaines familles peuvent exprimer de la méfiance. Il est donc important voire nécessaire de rappeler aux familles que les travailleuses sociales sont soumises à la discrétion professionnelle et que tous les échanges restent confidentiels (même entre plusieurs membres d'une même famille).

A l'issue de cet entretien, la travailleuse sociale peut établir une préconisation pour un hébergement adapté à la situation de la famille afin d'anticiper son orientation et la fin de sa prise en charge au sein du service.

1.4 Accompagnement social des familles

Les travailleuses sociales proposent un accompagnement social aux familles hébergées dans le cadre de leur mission de coordination sociale. Elles coordonnent les démarches lorsque la famille a déjà un référent social extérieur à Lyautey et assurent l'accompagnement global lorsque la famille n'a aucun autre suivi social, en attendant un relais extérieur adapté. L'objectif principal est de favoriser l'insertion sociale des familles afin qu'elles puissent accéder ou retrouver leur autonomie personnelle et sociale. Afin d'y parvenir, l'accompagnement de la famille est adapté et personnalisé et tient compte de sa situation administrative.

L'accompagnement proposé consiste à :

- Présenter et informer les familles sur les modalités du service d'hébergement ainsi que leurs droits et devoirs instaurés par la loi de 2002
- Analyser la situation de la famille et établir un diagnostic social
- Favoriser un travail en partenariat et en réseau
- Orienter les personnes accompagnées vers les dispositifs adéquats en coordonnant l'ensemble des actions
- Assurer des actions individuelles et collectives en fonction des besoins
- Évaluer les actions mises en place et les réajuster en fonction des observations

L'accompagnement aborde de nombreuses thématiques, telles que :

- L'hébergement et la vie en collectivité
- L'accès à un dispositif ou à un logement adapté à la situation de la famille
- L'accès aux droits notamment le droit au séjour
- La gestion de la vie quotidienne

- L'accès aux soins et la prise en charge des problématiques de santé
- La mobilité (utilisation des transports en commun et abonnements, accès/validation du permis de conduire, souscription d'une assurance pour la voiture)
- La gestion du budget et la priorisation des dépenses
- La socialisation (création et maintien de liens sociaux)
- La vie familiale (conflits, problèmes éducatifs, recherche d'un mode de garde, etc...)
- L'emploi, le bénévolat et la connaissance du monde du travail
- La formation professionnelle, l'apprentissage du français et le soutien scolaire
- La justice (lois françaises, système juridique, infractions, procédures)
- La culture et les loisirs (activités, vacances, etc...)

Dans ce cadre, les travailleuses sociales veillent également à assurer l'accueil des familles dans des conditions favorables, à adapter l'accompagnement aux besoins des personnes (en fonction du diagnostic établi) et exercent une fonction de médiation et de négociation. Elles sont également amenées à veiller au respect du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour.

Dès l'arrivée d'une nouvelle famille, une travailleuse sociale est désignée pour assurer son suivi durant la période d'hébergement. Des permanences sociales sont organisées plusieurs demi-journées par semaine (par chaque travailleuse sociale) dans un bureau dédié aux entretiens. En dehors des permanences, des rendez-vous réguliers sont proposés aux familles. La fréquence de ces rendez-vous peut être variable en fonction des besoins des familles.

1.5 Avantages du collectif pour l'accompagnement social

La vie en collectivité à Lyautey a un impact important sur la qualité de l'accompagnement social proposé. Elle facilite le repérage des problématiques sociales des familles par les travailleuses sociales mais également le reste de l'équipe (accueillants-veilleurs, cheffe de service). Cela permet aussi d'assurer une veille et de prévenir la maltraitance, les violences conjugales et intrafamiliales. Par exemple, nous pouvons observer si les enfants se rendent régulièrement à l'école ou s'ils restent sur le lieu d'hébergement au cours de la journée, s'ils sont souvent en autonomie ou sans surveillance ou encore l'alimentation des familles ainsi que les problématiques de santé (difficultés à se déplacer, venue d'un médecin sur site, etc...). Cela permet donc ensuite d'aborder ces problématiques lors des entretiens individuels.

Le partage d'espaces communs permet aussi aux familles de se rencontrer, d'échanger, de discuter et de créer du lien. Cela représente un réel bénéfice pour ces familles qui rencontrent régulièrement les mêmes difficultés et problématiques, notamment pour les familles monoparentales souvent très isolées. Les enfants jouent également tous ensemble sans distinction de pays d'origine ou de langue parlée, ce qui permet une réelle interculturalité. Ce « vivre ensemble » entre les familles crée une solidarité et une entraide au quotidien et permet souvent d'apaiser le sentiment d'insécurité et d'isolement.

1.6 Orientation des familles vers un autre dispositif

En fonction de la situation administrative des familles et des problématiques rencontrées, les travailleuses sociales établissent une préconisation qui sera le point de départ du travail d'orientation. En partenariat avec le SIAO, les travailleuses sociales essayent d'identifier quelle place d'hébergement serait adaptée et pourrait correspondre aux attentes de la famille. Il faut alors parvenir à faire correspondre l'offre d'hébergement avec la demande des familles, tout en prenant en compte les délais à respecter pour que la structure puisse continuer à mettre à l'abri des familles à la rue.

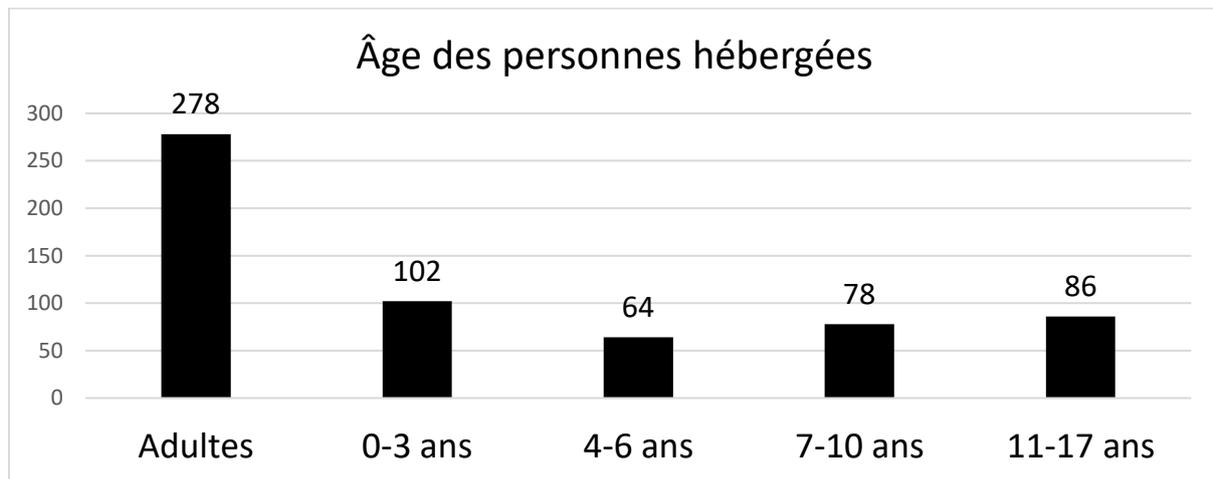
Dans certains cas, l'orientation proposée peut être éloignée des attentes de la famille et les travailleuses sociales doivent alors faire preuve de capacités de négociation et médiation afin que la famille prenne conscience de tous les enjeux d'un refus d'hébergement.

Si la famille accepte l'orientation, les travailleuses sociales font le lien avec la structure d'accueil afin d'organiser l'entretien d'admission et le transport de leurs affaires personnelles. La structure d'accueil assure parfois ce transport. Dans le cas contraire, l'équipe mobile de la maraude peut être sollicitée ou la famille peut se déplacer par ses propres moyens. Les travailleuses sociales transmettent alors toutes les informations de la famille au futur référent social du dispositif.

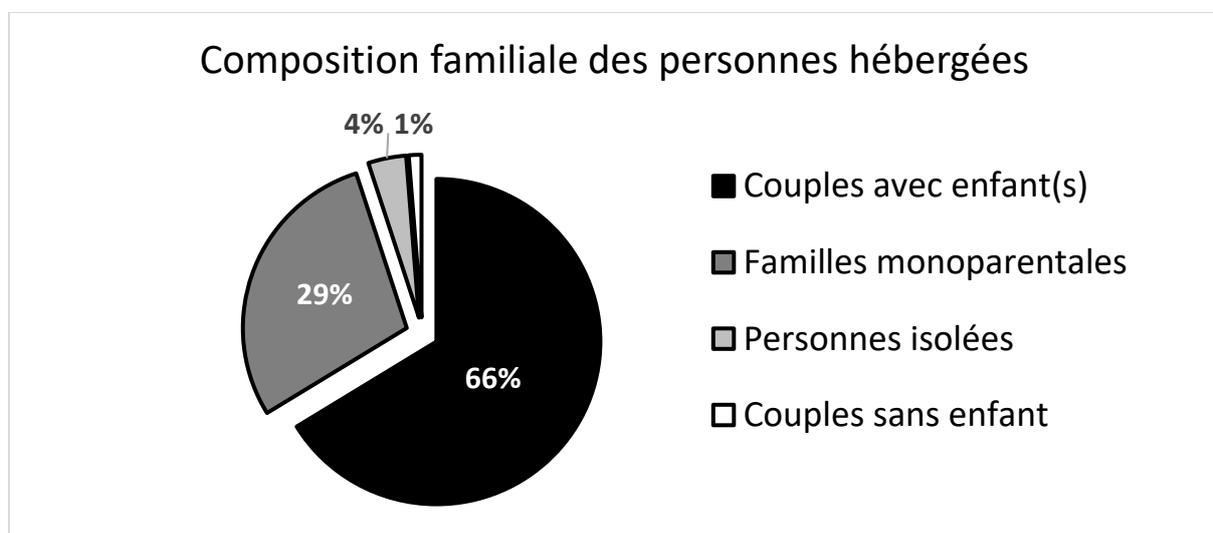
Il arrive aussi parfois que cette recherche d'orientation adaptée ne soit pas menée si la famille décide de quitter la structure d'elle-même.

2. Éléments quantitatifs et qualitatifs 2020 globaux

En 2020, 160 ménages ont été hébergés soit 608 personnes différentes, représentant 117 hommes, 161 femmes, 187 garçons et 143 filles.

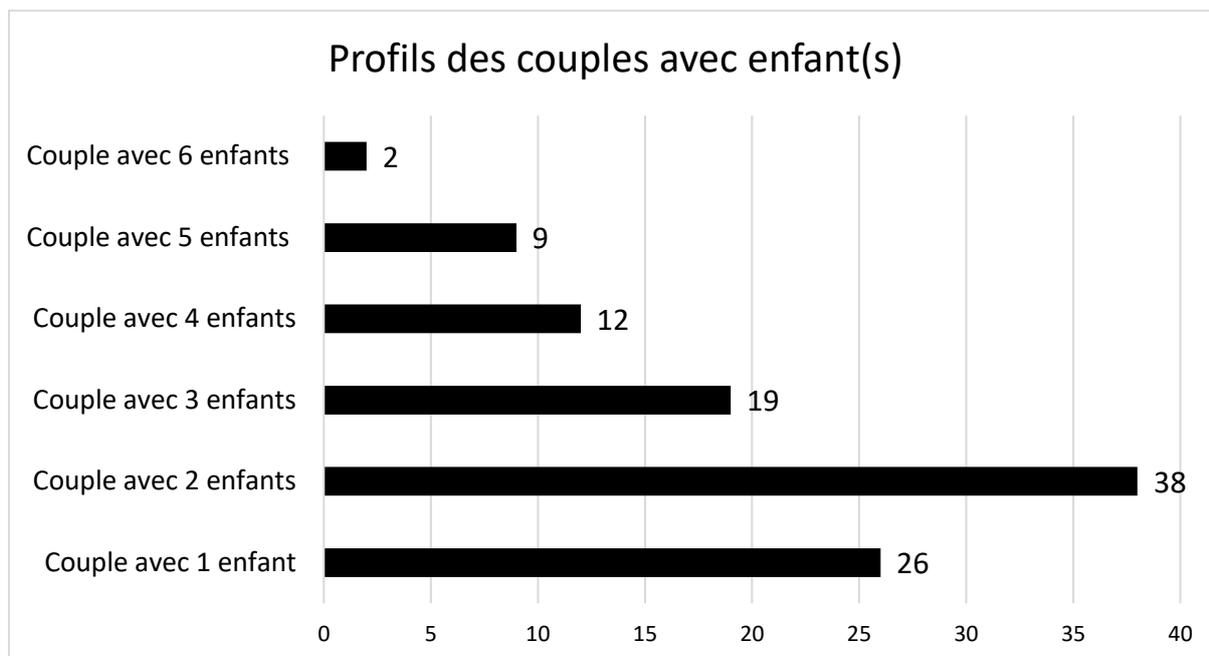


Parmi les familles hébergées, une majorité des parents avait des enfants en bas-âge (de moins de 3 ans) mais les âges représentés restent variés et équilibrés.

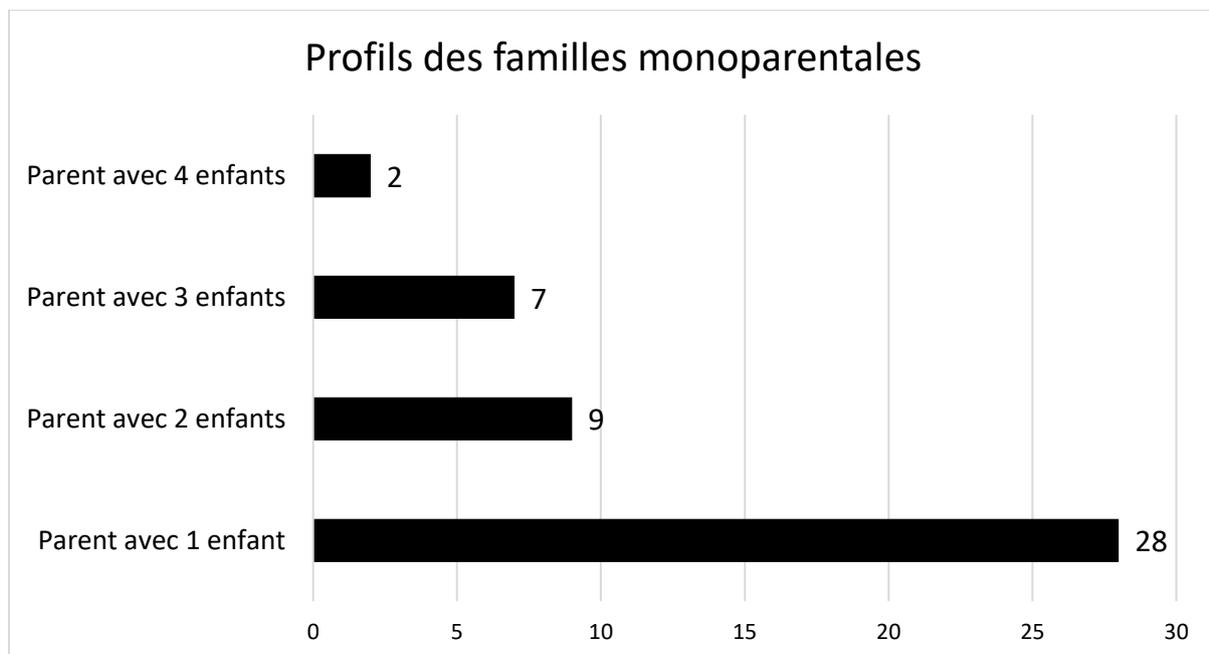


Composition familiale	
Couples avec enfant(s)	106
Familles monoparentales	46
Personnes isolées	6
Couples	2
Total	160

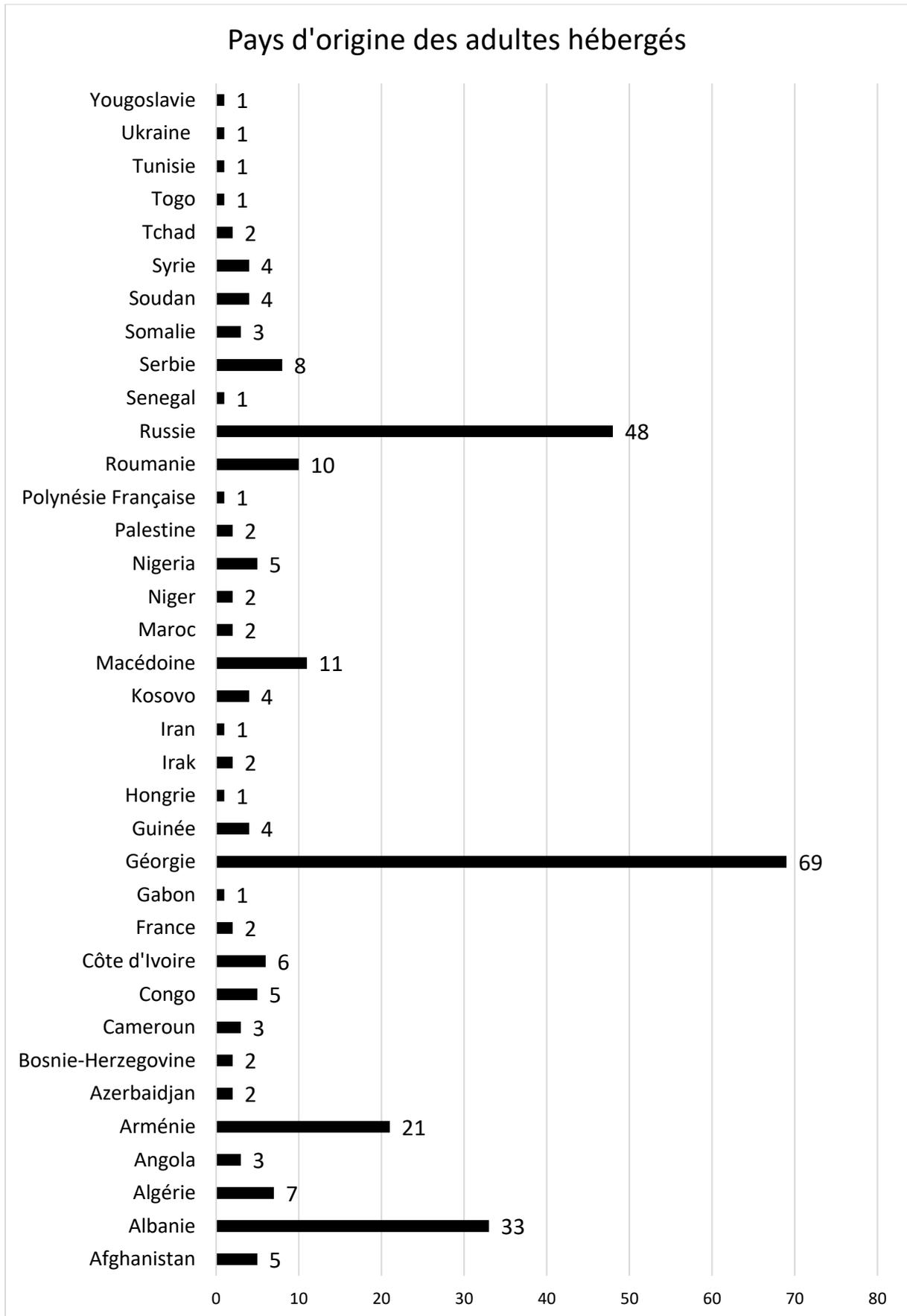
En 2020, la majorité des ménages hébergés était des couples avec enfant(s). Exceptionnellement, des personnes isolées et des couples sans enfant ont été mises à l'abri (orientations décidées par les services de la Préfecture dans un cadre exceptionnel). En moyenne, les ménages hébergés avaient 2 enfants.



Les couples hébergés avaient en moyenne 2 enfants. La majorité avait 1 ou 2 enfants (60%). Cependant, 40% des couples avec enfant(s) sont dits « familles nombreuses » (entre 3 et 5 enfants).



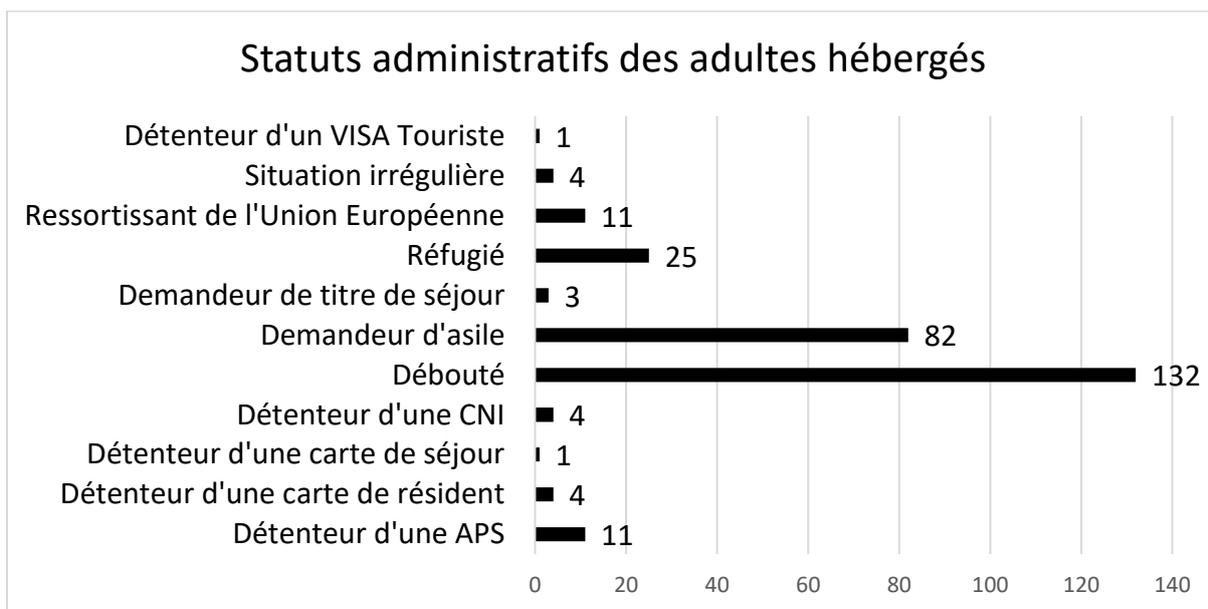
Les familles monoparentales avaient en moyenne 1 enfant, ce qui représente des petites compositions familiales au nombre de personnes restreint.



Pays d'origine des adultes hébergés	
Albanie	12%
Arménie	8%
Géorgie	25%
Russie	17%
Autres pays	38%

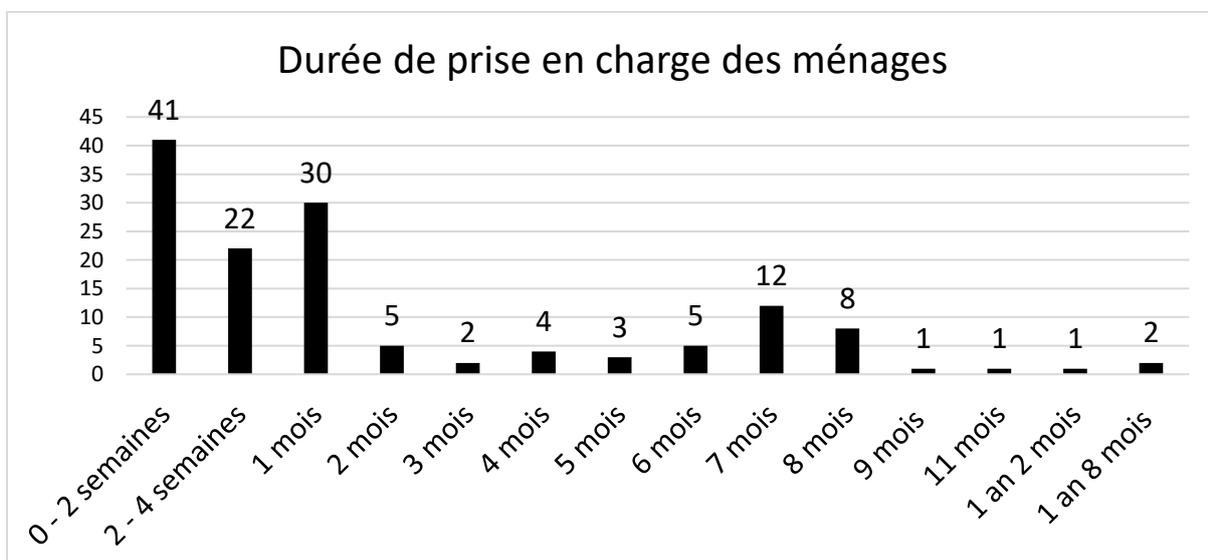
Lyautey héberge des ménages d'origines géographiques très diversifiées. En effet, 36 nationalités différentes sont représentées bien que 4 d'entre elles soient majoritaires.

Cette richesse de culture nécessite un accompagnement social adapté et fait appel, au quotidien, aux capacités de décentration des professionnelles afin de comprendre et de prendre en compte les spécificités de chaque culture.



APS : Autorisation Provisoire de Séjour ; CNI : Carte Nationale d'Identité (française)

Les adultes hébergés étaient principalement déboutés (47%), demandeurs d'asile (30%) et réfugiés (9%) mais leurs statuts sont variés. La longueur des démarches administratives induites par les procédures implique des délais importants d'attente de traitement des demandes de régularisation. Les ménages se trouvent dans des situations d'attente perpétuelle, convaincus de ne pas pouvoir retourner dans leur pays d'origine et Lyautey se positionne comme une étape dans leur parcours. Il est donc nécessaire de s'adapter à la situation administrative des ménages et de leur avancement dans le parcours migratoire durant l'accompagnement, notamment lors de l'orientation vers un dispositif.



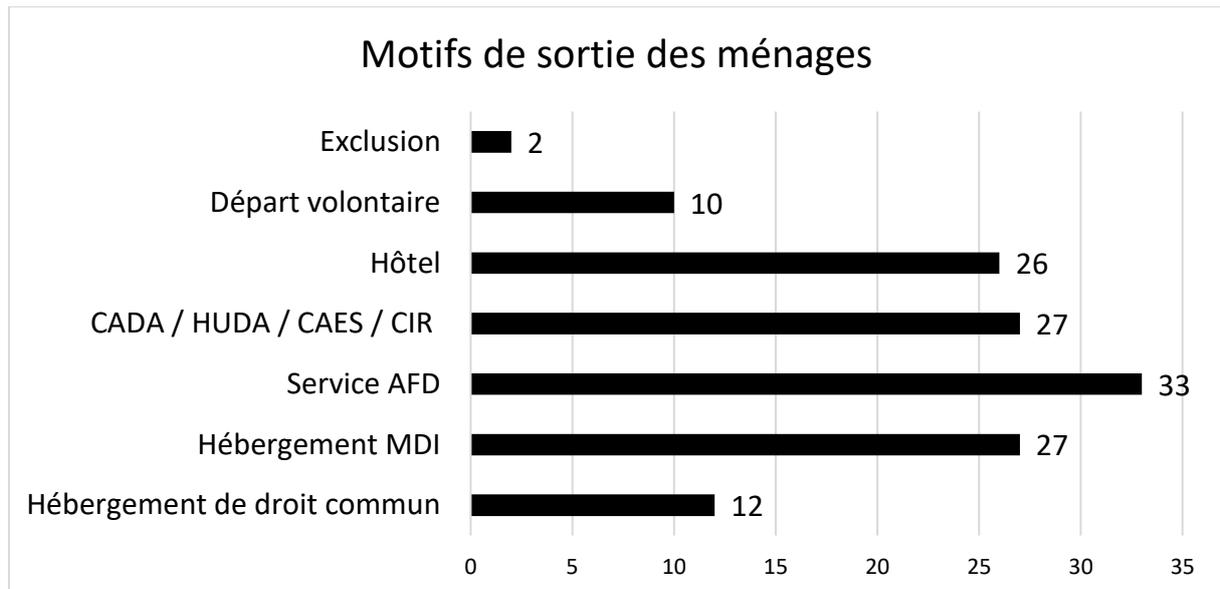
En 2020, la durée moyenne de prise en charge par le service était de 3 mois environ, notamment en raison de l'épidémie de Covid-19. Cependant, une majorité des ménages a été hébergée durant moins d'un mois (46%) avant d'intégrer un dispositif adapté à sa situation.

Entrées et sorties :

129 ménages ont été nouvellement orientés puis hébergés à ALF en 2020, soit 493 personnes.

137 ménages sont sortis du service ALF en 2020, soit 511 personnes.

Le turn-over a été plus important que les années précédentes, malgré le contexte de crise sanitaire.



* CADA = Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile ; HUDA = Hébergement d'Urgence de Demandeurs d'Asile
CAES = Centre d'Accueil et d'Évaluation des Situations ; CIR : Centre d'Insertion pour Réfugiés ; AFD : Antenne Lyautey Diffus ; MDI = Ménages à droit incomplet

En 2020, le principal motif de sortie des familles était l'orientation vers un autre service d'hébergement de l'Association : « Antenne Familles Diffus », avec lequel l'équipe de Lyautey travaille en étroite collaboration. Les autres sorties confirment la parité entre ménages déboutés et demandeurs d'asile.

3. La période de pandémie de Covid-19

3.1 Conséquences de la pandémie sur le public hébergé

Le 17 mars, un confinement national a été décrété par le gouvernement afin de ralentir l'épidémie de Covid-19, qui prenait de l'ampleur en France. Cette épidémie a généré un climat d'incertitudes et d'inquiétudes sur le plan national, qui s'est également ressenti au sein du service d'hébergement ALF.

Tout d'abord, le manque d'informations sur les spécificités du Covid-19 et ses moyens de transmission était un frein à la sensibilisation des familles hébergées aux gestes barrières. Par la suite, bien que des informations aient été communiquées par les médias, les familles n'y avaient pas forcément accès ou ne pouvaient pas toujours les comprendre en raison de la barrière de la langue. Les familles commençaient alors à exprimer des craintes concernant la vie en collectivité et le partage d'espaces communs. Elles se questionnaient sur les risques encourus au supermarché et dans les transports en commun ainsi qu'à l'école par les enfants.

En effet, les familles pouvaient être amenées à utiliser les transports en commun pour se rendre en grandes surfaces car les magasins de proximité n'acceptaient pas toujours le paiement par tickets de service, ce qui était alors contraire aux règles imposées par le confinement.

Au vu des parcours de vie souvent difficiles, les familles hébergées rencontraient de nombreuses « problématiques psychologiques » (sollicitation d'un rendez-vous avec l'équipe psy-précarité au minimum). Le climat anxigène de l'épidémie ont accentué celles-ci, amenant parfois à des comportements violents. Cela peut aussi s'expliquer par la frustration ressentie par les familles dont les démarches étaient ralenties voire stoppées, ce qui ne permettait pas de voir avancer leur situation et de répondre à leurs attentes. En effet, les services publics ayant été contraints de suspendre l'accueil du public, les délais des démarches administratives des familles étaient plus longs. De même, les orientations vers Lyautey et celles vers des dispositifs adaptés ayant été suspendues, les familles rencontraient des difficultés à se projeter dans l'avenir et à faire preuve de la patience nécessaire pour rester à Lyautey jusqu'à la reprise des orientations. De plus, la scolarisation des enfants ayant été interrompue, les parents devaient assurer eux-mêmes l'apprentissage de leurs enfants et veiller à ce qu'il n'y ait pas de décrochage scolaire. Cependant, les parents étaient confrontés à la barrière de la langue et limités par leurs propres cursus scolaires (dans le pays d'origine). Aussi, les familles étaient confinées dans une seule pièce, ce qui ne permettait pas de séparer les activités de chacun des membres de la famille. Les parents ne parvenaient pas à occuper quotidiennement leurs enfants dans cet espace, ce qui s'ajoutait aux souffrances psychologiques déjà présentes et empêchait les parents d'avoir du temps libre pour prendre du recul et se reposer.

3.2 Moyens mis en œuvre pour faire face à l'épidémie

Afin de pallier le manque d'effectif au sein du service, dû aux cas de Covid-19, les travailleurs sociaux d'autres sites de l'association ont été mobilisés à Lyautey pour assurer l'accompagnement des familles en mars 2020 et se sont maintenus jusqu'à l'été 2020. Dans le cadre de la réserve sociale, une bénévole en formation de moniteur-éducateur a aussi été sollicitée afin d'apporter un soutien aux personnes en situation de handicap durant le premier confinement. Nous avons également effectué des embauches de personnels supplémentaires pour permettre aux salariés à risque de prendre de la distance avec le lieu collectif ou pour remplacer les salariés atteints par le virus du Covid-19.

Ces changements interservices ont fait appel aux capacités d'adaptation des équipes mobilisées. En effet, les travailleurs sociaux ont dû répondre aux sollicitations et demandes parfois éloignées de leur champ d'action habituel. Au début de la période de crise sanitaire, les familles avaient de nombreux questionnements relatifs au Covid-19 mais également à l'avancement de leur situation administrative (et de leurs démarches) compte-tenu de l'épidémie. Les seules démarches pouvant être menées concernaient l'accès aux droits (notamment CMU-C) et la santé (prise de rendez-vous médicaux). Ensuite, les travailleurs sociaux ont pu recommencer à mener toutes les démarches habituelles mais en prenant en compte les angoisses et inquiétudes ressenties par les familles en cette période particulièrement anxigène pour elles.

Afin d'améliorer leur compréhension de la situation et limiter leurs inquiétudes, les travailleurs sociaux ont mené des campagnes de sensibilisation des familles aux gestes barrières, notamment grâce à des affiches et des dépliants explicatifs traduits en plusieurs langues. L'équipe sociale distribuait également des attestations de déplacement dérogatoire, qu'elle remplissait avec les familles afin de les informer et de leur permettre de respecter les règles en vigueur. Afin de répondre aussi à leurs préoccupations financières et budgétaires, le service a décidé d'augmenter le montant de l'aide alimentaire (sous forme de tickets de service supplémentaires) et d'ainsi leur permettre de pallier l'augmentation des prix ou le manque de disponibilité de certains produits en supermarché, dus à l'épidémie.

Cette crise sanitaire a tout de même permis d'établir de nouveaux partenariats et d'en renforcer d'autres, qui ont été un soutien pour les familles hébergées tout au long de l'année 2020. L'équipe MDI a été particulièrement présente auprès des familles afin de maintenir l'accompagnement social engagé. De nombreux bénévoles se sont mobilisés et le service a reçu beaucoup de dons pour les familles. A chaque étape de l'épidémie, l'accompagnement proposé et le fonctionnement du service a dû s'adapter à l'évolution de la crise sanitaire et des règles en vigueur. Pour cela, les moyens de communication ont changé. Les orientations et le mode d'intervention auprès des familles mais aussi des enfants ont dû évoluer également et ont été résumés sous forme de tableau :

Période et mode de fonctionnement	Forme de l'accompagnement et moyens de communication utilisés	Type de démarches principalement effectuées	État du processus d'orientation	Actions auprès des enfants
Du 1^{er} janvier au 16 mars (fonctionnement classique)	Entretiens individuels réguliers et en présentiel, actions collectives ponctuelles, contacts téléphoniques en cas d'absence des familles par 2 travailleurs sociaux présents 35h/sem	Tout type de démarches	Entrées et sorties du dispositif	Animations collectives ponctuelles
1^{er} confinement : du 17 mars au 11 mai (fonctionnement adapté à la crise sanitaire)	Entretiens individuels en présentiel en cas d'urgence uniquement, aucune action collective, entretiens téléphoniques et échanges de SMS réguliers par 2 travailleurs sociaux présents partiellement	Démarches urgentes uniquement (accès aux droits, demandes de CMU-C, prise de rendez-vous médicaux)	Aucune orientation	Continuité pédagogique, soutien aux parents
1^{er} déconfinement : du 12 mai au 29 octobre (retour progressif à la normale)	Entretiens individuels et réguliers en présentiel, aucune action collective, contacts téléphoniques en cas d'absence des familles par 2 travailleurs sociaux présents 35h/sem + 1 travailleuse sociale présente 13h/sem	Tout type de démarches	12/05-31/07 : sorties mais aucune entrée 01/08-29/10 : entrées et sorties	Aide régulière aux devoirs jusqu'à juillet ; Animations collectives régulières par petits groupes de juillet à octobre
2^{ème} confinement : du 30 octobre au 15 décembre (fonctionnement adapté à la crise sanitaire)	Entretiens individuels si nécessaire en présentiel, aucune action collective, contacts téléphoniques réguliers par 2 travailleuses sociales présentes 35h/sem + 1 travailleuse sociale présente 13h/sem	Démarches possibles et nécessaires (accès aux droits, inscriptions scolaires, prise de rendez-vous médicaux et administratifs, demandes de CMU-C et renouvellements)	Entrées et sorties du dispositif	Aucune animation collective, soutien à la scolarité (individuel)
2^{ème} déconfinement et couvre-feu : du 15 au 31 décembre (fonctionnement classique)	Entretiens individuels réguliers et en présentiel, aucune action collective, contacts téléphoniques en cas d'absence des familles par 2 travailleuses sociales présentes 35h/sem + 1 travailleuse sociale présente 13h/sem	Tout type de démarches	Entrées et sorties du dispositif	Animations collectives ponctuelles mais limitées en fonction de l'épidémie

3.3 Moyens mis en œuvre sur le plan sanitaire

La période de crise sanitaire nous a imposé le respect de protocoles stricts afin de préserver la santé des ménages accueillis. Ainsi, des mesures ont été prises concernant les conditions d'hébergement. Afin de limiter les risques de propagation, les familles vivant en cohabitation ont été installées dans des chambres individuelles et aucune nouvelle famille n'a pu être orientée vers le service. De même, aucune famille présente n'a pu quitter le service pour intégrer un autre dispositif. C'est ce que nous appelons le « gel des places ». Dans l'objectif de poursuivre l'accompagnement social des familles présentes dans des conditions sanitaires favorables, un bureau a été dédié aux entretiens. Ce bureau, aéré et désinfecté régulièrement, a permis de séparer l'aspect administratif afin d'éviter la prolongation des entretiens et du contact avec le public dans un espace clos, conformément aux recommandations sanitaires. La prestation d'entretien des locaux proposée par Logiservices a été suspendue pendant le premier confinement mais les familles ont alors assuré le nettoyage des parties communes et des campagnes de sensibilisation ont été menées.

Une action collective a été réalisée par des infirmiers du dispositif SPOC (Suivi sanitaire des Populations précaires et Orientation Covid) pour sensibiliser les familles aux gestes barrières et répondre à leurs questions par petits groupes. Des gels hydro alcooliques ont aussi été mis gratuitement à disposition de notre service par une entreprise située à Marckolsheim, ce qui a permis aux familles de se protéger elles-mêmes et de protéger les autres.

Des dépistages massifs contre le coronavirus (tests PCR) ont été organisés à plusieurs reprises à destination des familles et des salariés de Lyautey pour identifier de potentiels cas positifs et les isoler dans le but d'éviter toute contamination entre les familles hébergées. En ce sens, le CHS (Centre d'Hébergement Spécialisé Covid-19) nous permettait d'isoler les cas détectés lors de ces tests. Ils étaient alors placés en septaine avant de réintégrer Lyautey. Enfin, nous avons été dotés de moyens matériels (masques et gel) par les services de la Préfecture dont l'acheminement a été effectué par un organisme partenaire.

3.4 La place des enfants dans la gestion de cette crise

Dès le début du premier confinement, la scolarisation des enfants a été interrompue. Ils étaient donc quotidiennement dans le centre d'hébergement et rencontraient des difficultés à s'occuper tout au long de la journée, étant donné leur manque de jouets, de matériel d'activités, leurs difficultés à maintenir l'apprentissage scolaire et leur espace limité. Tout d'abord, les travailleurs sociaux ont essayé de maintenir le lien avec la scolarité des enfants et d'être un soutien aux parents dans ce suivi. Les enfants n'avaient pas accès à une connexion internet et au matériel nécessaire à la continuité pédagogique (ordinateur, tablette ou smartphone et imprimante), ce qui représentait un réel obstacle compte tenu des divers moyens de communication proposés par les professeurs (mails, messagerie intranet, cours en visioconférence, vidéos à consulter en ligne, documents à imprimer et compléter ou apprendre, devoirs à effectuer sur internet, etc...). Les travailleurs sociaux permettaient alors l'accès à une imprimante et à internet lorsque cela était possible et informaient les parents des conditions de maintien du lien scolaire proposé par l'école ou la classe de leur enfant, afin qu'ils se sentent impliqués.

De plus, l'environnement dans lequel les enfants étudiaient n'était que peu favorable à l'apprentissage. En effet, dans le cas des familles nombreuses, ils révisaient dans un espace clos et bruyant, entourés de leurs frères et sœurs et parents. Parfois, pour s'isoler, ils suivaient leurs cours dans les espaces communs de Lyautey (cages d'escaliers, extérieurs), ce qui ne permettait pas la prise de notes ou la concentration.

Ces difficultés s'ajoutaient alors à l'autonomie dans lesquels les enfants se trouvaient déjà lorsque les parents n'étaient pas en mesure de leur apporter leur aide dans l'apprentissage et qu'ils n'avaient pas de frères et sœurs plus âgés et plus avancés dans le parcours scolaire.

Lors du premier déconfinement, les enfants ont pu reprendre leur scolarité en présentiel jusque l'été. Cependant, dès le début des vacances scolaires, les parents rencontraient à nouveau des difficultés à occuper leurs enfants. Pour répondre à cette problématique, le service a mis en place un planning d'activités régulières et a financé du matériel d'animation. Ces activités ont permis aux parents d'avoir plus de temps pour se reposer mais aussi mener toutes leurs démarches administratives. Grâce à ce rythme d'animations, les parents semblaient soulagés et davantage disponibles psychologiquement pour s'investir dans l'accompagnement social et pour faire preuve de patience jusqu'à ce qu'une proposition d'orientation vers un dispositif d'hébergement adapté leur soit faite.

Photos des animations de l'été 2020 :



4. Les points remarquables de l'année 2020

4.1 Les problématiques de santé des personnes hébergées

De manière générale, les problèmes de santé sont fréquents chez les familles hébergées à Lyautey. En effet, cette problématique peut être à l'origine de leur migration, du fait d'une absence de prise en charge dans le pays d'origine, ou d'une difficulté d'accès à celle-ci (traitements onéreux, peu de prises en charge des frais de santé, recherches scientifiques moins développées). Cependant, le parcours migratoire des familles peut amener à des ruptures dans le parcours de soin. Souvent contraintes de changer de région et de dispositif d'hébergement, il est difficile pour les familles d'assurer la continuité des soins et la prise en charge des frais liés.

Ces problèmes de santé sont à prendre en compte tout au long de l'accompagnement, notamment lors de l'orientation vers un dispositif adapté (proximité des médecins nécessaires voire du spécialiste qui suit déjà la famille). L'équipe sociale est particulièrement vigilante aux problèmes de mobilité des familles accueillies et peut leur proposer une chambre au rez-de-chaussée voire d'autres adaptations techniques si nécessaire. Cependant, il n'existe pas de chambre dite « PMR » (Personne à mobilité réduite) à Lyautey, ce qui existe parfois dans d'autres dispositifs mais en faible disponibilité. De ce fait, le délai d'orientation vers un autre dispositif de ces familles peut être rallongé.

En 2020, 3 adultes et 4 enfants en situation de handicap et 10 femmes enceintes, ont été hébergées à Lyautey, avaient un suivi médical renforcé et nécessitaient d'avoir une chambre accessible.

4.2 Les violences intrafamiliales au sein des familles hébergées

En 2020, 21 familles vivaient ou avaient vécu des violences intrafamiliales (soit 13% des familles). C'est une problématique récurrente, qui peut être un motif pour venir en France, notamment dans le cas des familles monoparentales. Certaines violences ont pu être constatées par l'équipe sociale directement sur le lieu d'hébergement. La présence continue de l'équipe permet d'identifier les situations de violences et peut faciliter la prise en charge de celles-ci. Dans le cas de violences encore présentes, les personnes sollicitent souvent l'équipe lors de situations de danger, afin de se mettre en sécurité. Lorsque les violences sont passées, les personnes abordent davantage le sujet en entretien individuel ou lors de moments informels dans leurs chambres, une fois le lien de confiance établi avec la travailleuse sociale. Lorsqu'une situation de violences est identifiée, les travailleuses sociales informent et orientent les personnes vers les dispositifs adéquats (Maison des ados ou CMPP pour les enfants, suivi psychologique et services spécialisés pour les adultes). L'équipe est particulièrement vigilante concernant les négligences ou violences envers les enfants, ce qui permet de les identifier et de les signaler si nécessaire. En 2020, deux signalements ont dû être effectués à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes. Durant la période de crise sanitaire, trouver un relai auprès des acteurs de la protection de l'enfance s'avérait difficile car le dispositif était saturé, tant le nombre de situations individuelles a explosé.

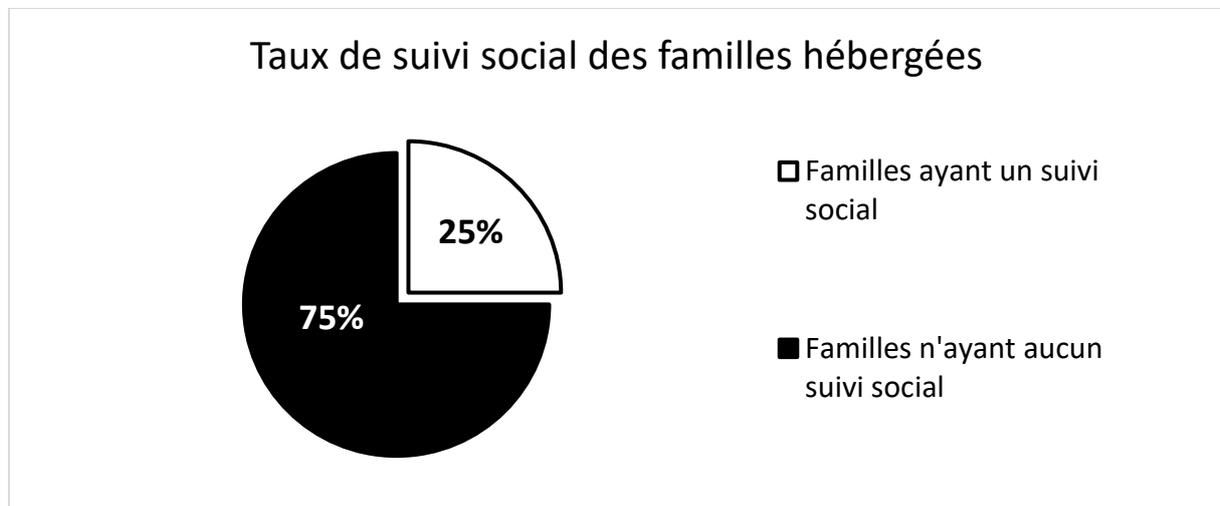
4.3 La mise en place d'un lien de confiance avec les ménages hébergés

L'enjeu principal lors d'un accompagnement social de courte durée est la mise en place d'un lien de confiance avec les ménages hébergés car celui-ci permet de personnaliser cet accompagnement. L'objectif est de prendre en compte la singularité de chaque situation et de chaque parcours, que les familles fassent part aux travailleuses sociales de leurs difficultés et qu'elles abordent des sujets personnels lorsqu'elles en ressentent le besoin. Cependant, la mise en place de ce lien de confiance peut s'avérer complexe au regard de la courte durée d'hébergement des familles.

De ce fait, il est nécessaire de mettre en œuvre des techniques relationnelles adaptées telles que l'écoute active, l'empathie, la bienveillance, la prise en considération du langage non verbal et la reformulation. Il est également nécessaire de tenir un discours fiable auprès des familles notamment concernant les démarches administratives et de respecter la confidentialité des propos tenus, dans le cadre de la discrétion professionnelle. Par ailleurs, il est important de s'intéresser au cadre de vie des familles, en partageant des temps informels, dans leur chambre, dans les parties communes ou dans les espaces extérieurs.

Ce lien de confiance est notamment essentiel lors de l'instruction des demandes d'hébergement auprès du SIAO. En effet, les travailleuses sociales doivent disposer de nombreuses informations sur la situation de la famille afin d'établir la préconisation adaptée. L'instruction de ces demandes directement par les travailleuses sociales de Lyautey et non par les référents sociaux extérieurs des familles, permet d'accélérer le processus d'orientation vers un dispositif adapté.

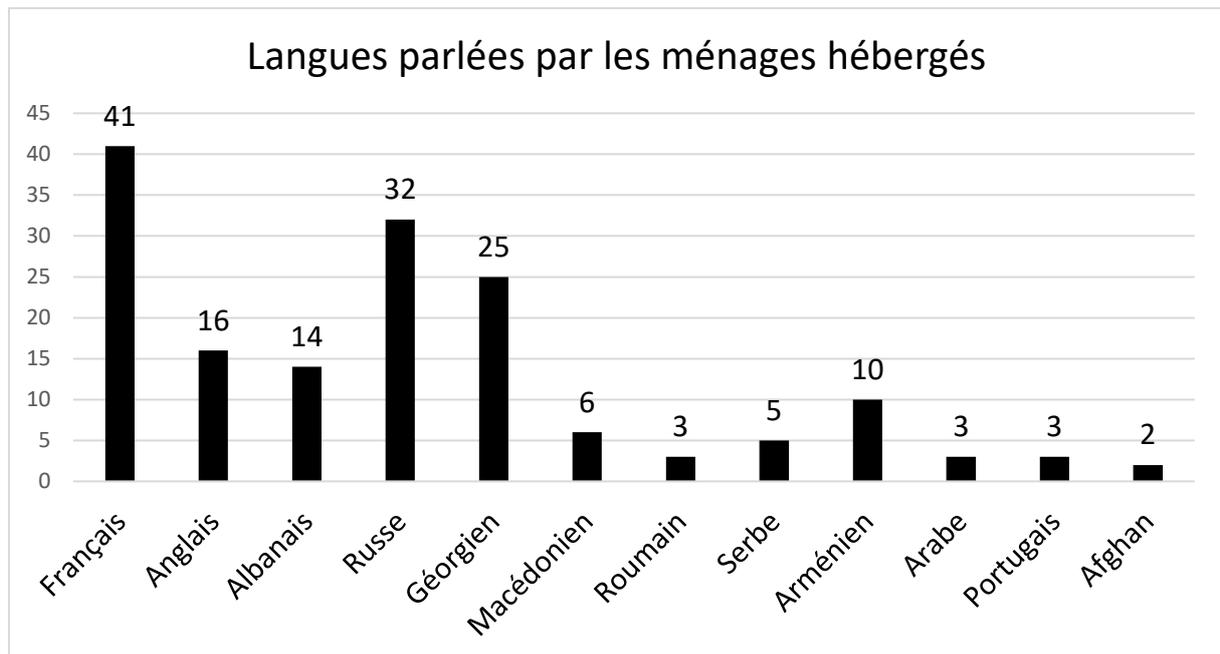
4.4 L'accompagnement global des ménages sans référent extérieur



En 2020, 75% des familles hébergées n'avaient aucun suivi social extérieur à Lyautey. Dans ce cas, les travailleuses sociales ne pouvaient se limiter à la coordination des démarches et étaient alors amenées à assurer l'accompagnement global des familles concernées. Parfois, les familles avaient un suivi social dans une autre région, qui s'est arrêté lors de leur déménagement. Un accompagnement était pourtant nécessaire dans ces cas-là car il faut transférer tous les dossiers vers la nouvelle région et demander des ouvertures de droits. C'est alors que les travailleuses sociales doivent recommencer un certain nombre de démarches déjà entreprises auparavant et permettre à la famille de s'implanter sur le territoire en mobilisant les professionnels nécessaires (école, médecin traitant, spécialiste, psychiatre/pédopsychiatre, associations proposant de la domiciliation postale, PMI, etc...).

Les familles bénéficiant souvent d'un suivi social dans leur structure d'hébergement, celui-ci s'arrête également lors de leur arrivée à Lyautey et un relai est à mettre en place auprès d'un autre organisme. Cependant, le délai de sa mise en place peut être long et dépasser la durée d'hébergement à Lyautey. Dans ce cas, comme pour les autres familles, les travailleuses sociales font le relai avec le futur référent afin qu'il ait tous les éléments de la situation et qu'il puisse démarrer l'accompagnement.

4.5 Le rôle de la compétence de traduction des accueillants-veilleurs



Les langues les plus représentées sont le français, le russe et le géorgien. En effet, seuls 26% des ménages hébergés en 2020 parlaient français. La barrière de la langue reste donc une difficulté majeure dans le rôle d'accueillant-veilleur. Tous les jours, les accueillants-veilleurs sont sollicités par les familles et sont amenés à échanger avec elles sur les thèmes de la vie quotidienne. Il peut être difficile de comprendre les demandes et besoins des familles lorsqu'elles ne parlent pas la même langue. Les accueillants-veilleurs utilisent alors des moyens de communication alternatifs (traducteur en ligne, gestuelle, mots transparents, etc...) mais limités et ne permettant pas d'aborder des sujets plus intimes ou personnels.

Les accueillants-veilleurs maîtrisant d'autres langues que le français parviennent davantage à établir une communication et un lien de confiance avec les familles. Elles auront plus de facilités à aller vers les accueillants-veilleurs en cas de problème, qui pourront davantage garantir leur sécurité. Cela permet aux accueillants-veilleurs d'être plus vigilants aux dangers que pourraient rencontrer les personnes hébergées. Les familles sont alors moins confrontées au sentiment de frustration provoqué par la barrière de la langue lorsqu'elles ne réussissent pas à s'exprimer.

Les échanges sont plus fluides, plus apaisés, ce qui leur permet de faire remonter les besoins des familles au reste de l'équipe sociale et à la direction, et de ne pas les laisser sans solution. C'est notamment un avantage dans l'accompagnement proposé par les travailleuses sociales. En effet, tout au long du suivi, cela permet aux travailleuses sociales comme aux familles d'apporter plus de détails précis et de ne pas manquer d'information importante, notamment pour des démarches complexes ou lors de moments-clés (conflits, nécessité de médiation entre familles).

En 2020, 73% des ménages hébergés parlaient une langue commune avec au moins un accueillant-veilleur. Cependant, encore 27% des ménages étaient en difficultés pour communiquer. Il serait intéressant en 2021 de faire appel à des bénévoles pour les langues concernées.

4.6 L'amélioration des conditions matérielles d'accueil des ménages

Afin d'accueillir les familles dans de meilleures conditions, le service a décidé de renouveler le mobilier des chambres. En effet, des nouveaux lits et matelas (anti punaises de lit) ont été installés dans toutes les chambres ainsi que des nouvelles tables et chaises afin de leur proposer un réel espace pour se reposer et pour se restaurer. De plus, la cuisine collective dans laquelle les familles préparent les repas a également été rénovée (mobilier et électroménager).

Afin d'améliorer les conditions d'hygiène de Lyautey, le service a demandé l'intervention d'une entreprise de nettoyage pour assainir les parties communes. Étant régulièrement confrontés au problème des punaises de lit dans les chambres, un traitement global du bâtiment a été organisé afin d'éradiquer les nuisibles. Ces deux étapes ont permis d'améliorer nettement la qualité de l'hébergement des familles.

4.7 L'organisation mise en place lors de l'évacuation du squat Bugatti

Afin de répondre à une demande institutionnelle, Lyautey a participé à l'évacuation du squat Bugatti en octobre 2020. Celle-ci a demandé la mobilisation de nombreux acteurs et une organisation adaptée. Tous les salariés ont été déployés sur les sites d'intervention (squat, Hôtel, Lyautey, etc...). Tout d'abord, les salariés maîtrisant une langue étrangère ont été répartis en différents groupes sur les différents sites. Une équipe assurait la traduction auprès du public afin de leur expliquer le déroulement de l'opération et de répondre à leurs questions. D'autres équipes ont accueilli les personnes sur le site de Lyautey et à l'Hôtel et ont assuré la traduction notamment lors de l'enregistrement des renseignements administratifs et lors de la signature des contrats de séjour en binôme avec une travailleuse sociale. Les autres salariés installaient les familles dans leurs chambres et leur expliquaient le fonctionnement. Par ailleurs, d'autres moyens humains ont été nécessaires. L'équipe du SIAO 67 (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation du Bas-Rhin) a pris part à l'enregistrement des renseignements administratifs afin de prendre connaissance des situations et faciliter les futures orientations. Les équipes de l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration) et de la préfecture sont également intervenues dans le cadre de l'étude des situations administratives des personnes hébergées et afin d'assurer le suivi ou l'instruction des démarches de régularisation. La Croix Rouge a distribué des denrées alimentaires aux personnes accueillies tout au long de l'opération. Des moyens matériels ont également été mis à disposition de l'équipe de Lyautey, améliorant les conditions d'accueil proposées. Une entreprise de sécurité était présente pour garantir le bon déroulement de l'opération.

4.8 La mobilité des personnes accueillies

Les familles hébergées à Lyautey rencontrent une problématique récurrente qui est l'accès à la mobilité. En effet, du fait de l'absence de ressources financières (de la majorité des familles), celles-ci ne sont pas en mesure de financer leur abonnement aux transports en commun. Cependant, leur utilisation est essentielle aux familles pour maintenir l'assiduité scolaire des enfants et accéder aux soins. Elle est également primordiale à l'insertion sociale et professionnelle des personnes hébergées notamment dans la réalisation des démarches administratives. Les changements de région ou de dispositifs réguliers peuvent induire des plus grandes distances entre Lyautey et leurs médecins traitants, leurs écoles etc. Dans ce cas, le manque de mobilité peut représenter un réel frein. C'est une source d'inquiétudes et d'angoisses pour les familles qui ne trouvent pas de solutions pour y remédier, notamment concernant la scolarisation des enfants et les démarches de santé.

La crainte de rencontrer des policiers lors de leurs trajets en transports en commun et d'être verbalisés peut les pousser à renoncer à ces trajets. C'est alors que les travailleuses sociales sollicitent l'aide d'associations caritatives telles que Caritas (Neuhof). Cependant, il est nécessaire que la demande soit motivée et celle-ci peut faire l'objet d'un refus. Il est donc difficile de permettre à toutes les familles hébergées d'accéder à ce soutien financier, notamment en raison de la courte durée d'hébergement et du nombre de demandes.

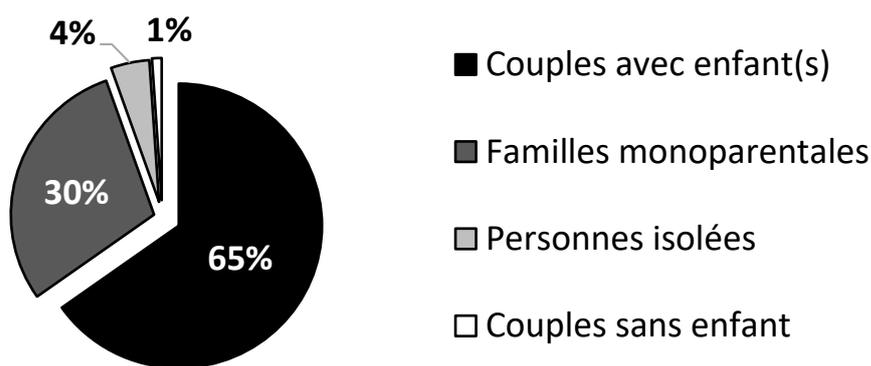
5. Les statistiques de la première période hivernale de 2020 (du 1^{er} janvier 2020 au 16 mars 2020)

Durant cette période, 92 ménages ont été hébergés soit 347 personnes différentes, représentant 68 hommes, 94 femmes, 104 garçons et 81 filles.

Parmi les familles hébergées, une majorité des parents avait des enfants en bas-âge (de moins de 3 ans) mais les âges représentés restent variés et équilibrés.

Âge des personnes hébergées	
Adultes	162
0-3 ans	60
4-6 ans	38
7-10 ans	40
11-17 ans	47
Total	347

Composition familiale des personnes hébergées



Composition familiale	
Couples avec enfant(s)	60
Familles monoparentales	27
Personnes isolées	4
Couples sans enfant	1
Total	92

Durant cette période, la majorité des ménages hébergés étaient des couples avec enfant(s). Exceptionnellement, des personnes isolées et des couples sans enfant ont été mis à l'abri. En moyenne, les ménages hébergés avaient 2 enfants.

Profil des familles monoparentales	
Parent avec 1 enfant	17
Parent avec 2 enfants	6
Parent avec 3 enfants	3
Parent avec 4 enfants	1
Total	27

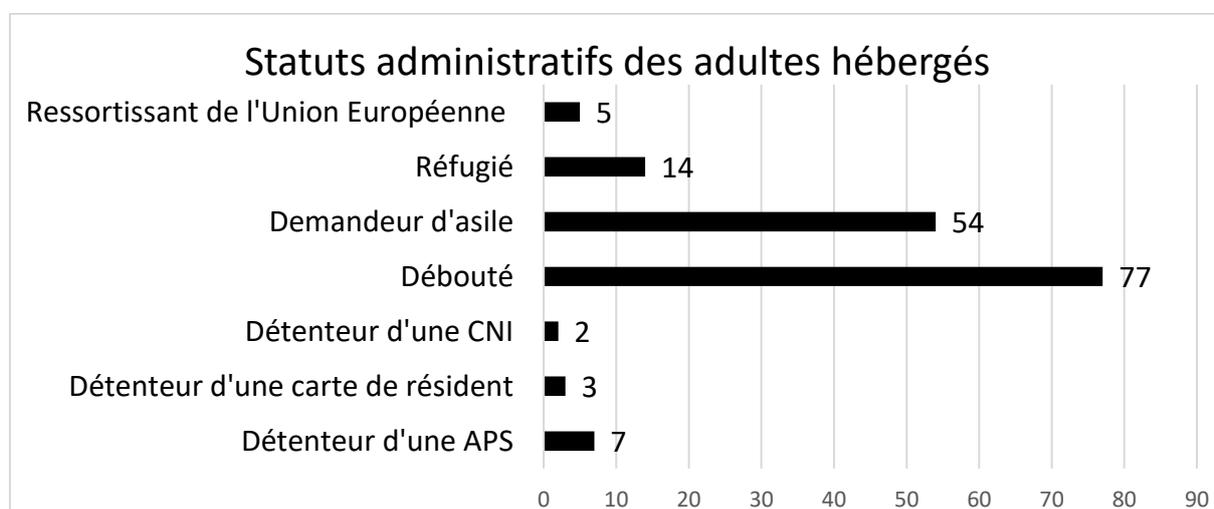
Profil des couples avec enfant(s)	
Couple avec 1 enfant	15
Couple avec 2 enfants	19
Couple avec 3 enfants	15
Couple avec 4 enfants	6
Couple avec 5 enfants	4
Couple avec 6 enfants	1
Total	60

Les couples hébergés avaient en moyenne 2 enfants. La majorité avait 1 ou 2 enfants (57%). Cependant, 43% des couples avec enfant(s) sont dits « familles nombreuses » (entre 3 et 5 enfants). Les familles monoparentales, quant à elles, avaient en moyenne 1 enfant.

Arménie	2	9	3	3	1	1	1	3	1	1	24	1	1	1	5	2	2	1	2	10	1	2	2	1	1	1	1	1	92
Afghanistan	9																												
Albanie																													
Algérie																													
Angola																													
Azerbaïdjan																													
Bosnie-Herzégovine																													
Cameroun																													
Congo																													
France																													
Gabon																													
Géorgie																													
Guinée																													
Hongrie																													
Irak																													
Macédoine																													
Niger																													
Nigéria																													
Palestine																													
Roumanie																													
Russie																													
Serbie																													
Somalie																													
Soudan																													
Polynésie Française																													
Tchad																													
Togo																													
Tunisie																													
Total																													

Pays d'origine des adultes hébergés	
Albanie	10%
Arménie	10%
Géorgie	27%
Russie	12%
Autres pays	41%

Lyautey héberge des ménages d'origines géographiques très diversifiées. En effet, durant cette période, 28 nationalités différentes ont été représentées bien que 4 d'entre elles aient été majoritaires.



* APS : Autorisation Provisoire de Séjour ; CNI : Carte Nationale d'Identité (française)

Les adultes hébergés étaient principalement déboutés (48%), demandeurs d'asile (33%) et réfugiés (9%) mais leurs statuts sont variés.

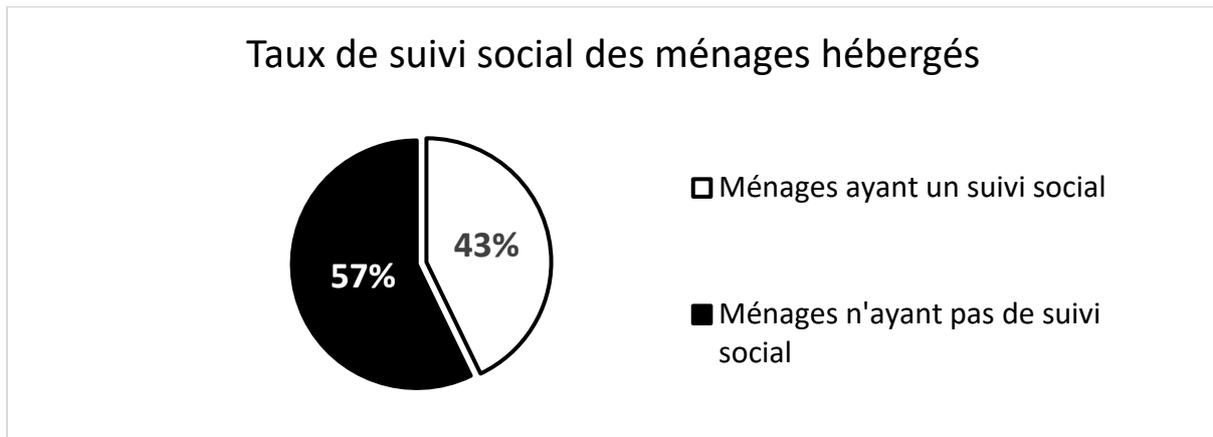
Entrées et sorties :

61 ménages ont été orientés puis hébergés à ALF, durant cette période, soit 232 personnes.
60 ménages sont sortis du service ALF, soit 227 personnes.

Motifs de sortie des ménages	
Hébergement de droit commun	5
Hébergement MDI	1
Service AFD	27
CADA / HUDA / CAES / CIR	22
Hôtel	2
Départ volontaire	3
Total	60

* CADA = Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile ; HUDA = Hébergement d'Urgence de Demandeurs d'Asile
CAES = Centre d'Accueil et d'Évaluation des Situations ; CIR : Centre d'Insertion pour Réfugiés ; AFD : Antenne Familles Diffus ; MDI = Ménages à droit incomplet

Suivi social extérieur des familles hébergées :

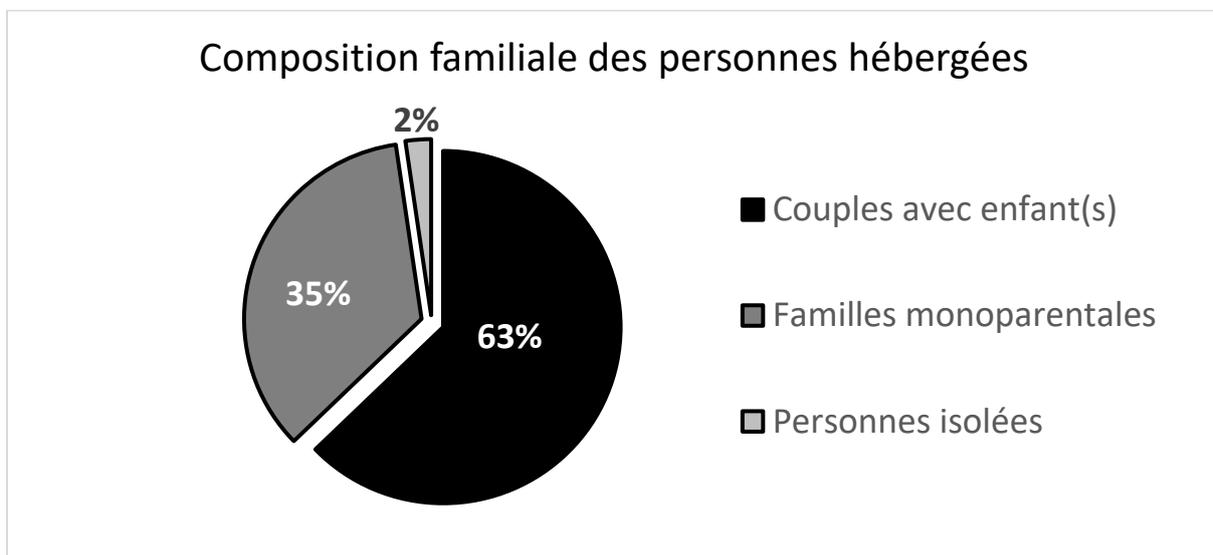


6. Les statistiques de la période de crise sanitaire (du 17 mars 2020 au 15 octobre 2020)

Durant cette période, 43 ménages ont été hébergés soit 155 personnes différentes, représentant 30 hommes, 42 femmes, 49 garçons et 34 filles.

Parmi les familles hébergées, une majorité des parents avait des enfants en bas-âge (de moins de 3 ans) mais les âges représentés restent variés et équilibrés.

Âge des personnes hébergées	
Adultes	72
0-3 ans	28
4-6 ans	16
7-10 ans	13
11-17 ans	26
Total	155



* A = Anciennes familles (déjà hébergées durant la période précédente) ; N = Nouvelles familles

Composition familiale		A*	N*
Couples avec enfant(s)	27	21	6
Familles monoparentales	15	11	4
Personnes isolées	1	1	0
Total	43	33	10

Durant cette période, la majorité des ménages hébergés étaient des couples avec enfant(s). Exceptionnellement, des personnes isolées ont été mises à l'abri. En moyenne, les ménages hébergés avaient 2 enfants.

Profil des familles monoparentales		A*	N*
Parent avec 1 enfant	9	7	2
Parent avec 2 enfants	4	2	2
Parent avec 3 enfants	2	2	0
Total	15	11	4

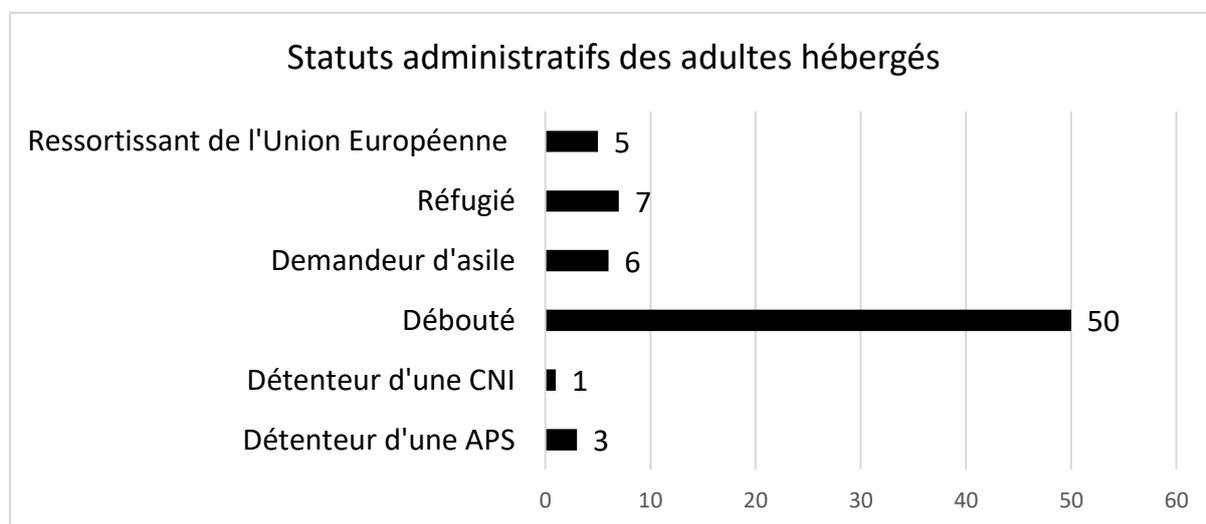
Profil des couples avec enfant(s)		A*	N*
Couple avec 1 enfant	7	5	2
Couple avec 2 enfants	11	7	4
Couple avec 3 enfants	6	6	0
Couple avec 4 enfants	1	1	0
Couple avec 5 enfants	1	1	0
Couple avec 6 enfants	1	1	0
Total	27	21	6

Les couples hébergés avaient en moyenne 2 enfants. La majorité avait 1 ou 2 enfants (67%). Cependant, 23% des couples avec enfant(s) sont dits « familles nombreuses » (entre 3 et 5 enfants). Les familles monoparentales, quant à elles, avaient en moyenne 1 enfant.

Arménie	Albanie	Algérie	Azerbaïdjan	Bosnie-Herzégovine	Congo	Géorgie	Guinée	Hongrie	Kosovo	Macédoine	Nigéria	Palestine	Roumanie	Russie	Serbie	Soudan	Polynésie Française	Tchad	Tunisie	Total	
3	17	4	2	2	4	16	1	1	2	1	1	2	4	2	2	4	1	2	1	72	
3	11	4	2	2	4	10	0	1	0	1	1	2	4	2	2	4	1	2	1	57	Anciennes
0	6	0	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	Nouvelles

Pays d'origine des adultes hébergés	
Albanie	24%
Géorgie	22%
Autres pays	54%

Lyautey héberge des ménages d'origines géographiques très diversifiées. En effet, durant cette période, 20 nationalités différentes ont été représentées bien que 2 d'entre elles aient été majoritaires.



* APS : Autorisation Provisoire de Séjour ; CNI : Carte Nationale d'Identité (française)

Les adultes hébergés étaient principalement déboutés (48%), demandeurs d’asile (33%) et réfugiés (9%) mais leurs statuts sont variés.

	Total	Anciennes	Nouvelles
Détenteur d'une APS*	3	3	0
Détenteur d'une CNI*	1	1	0
Débouté	50	37	13
Demandeur d'asile	6	5	1
Réfugié	7	6	1
Ressortissant de l'Union Européenne	5	5	0
TOTAL	72	57	15

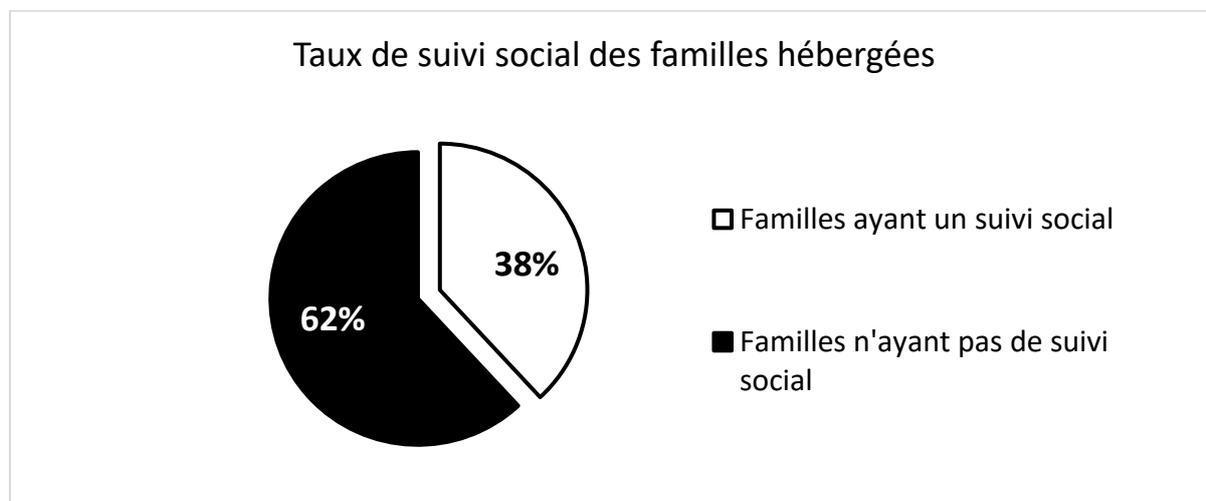
Entrées et sorties :

61 ménages ont été orientés puis hébergés à ALF, durant cette période, soit 232 personnes.
60 ménages sont sortis du service ALF, soit 227 personnes.

Motifs de sortie des ménages	
Hébergement de droit commun	5
Hébergement MDI*	1
Service AFD*	27
CADA / HUDA / CAES / CIR *	22
Hôtel	2
Départ volontaire	3
Total	60

* CADA = Centre d’Accueil de Demandeurs d’Asile ; HUDA = Hébergement d’Urgence de Demandeurs d’Asile
CAES = Centre d’Accueil et d’Évaluation des Situations ; CIR : Centre d’Insertion pour Réfugiés ; AFD : Antenne Familles Diffus ; MDI = Ménages à droit incomplet

Suivi social extérieur des familles hébergées :



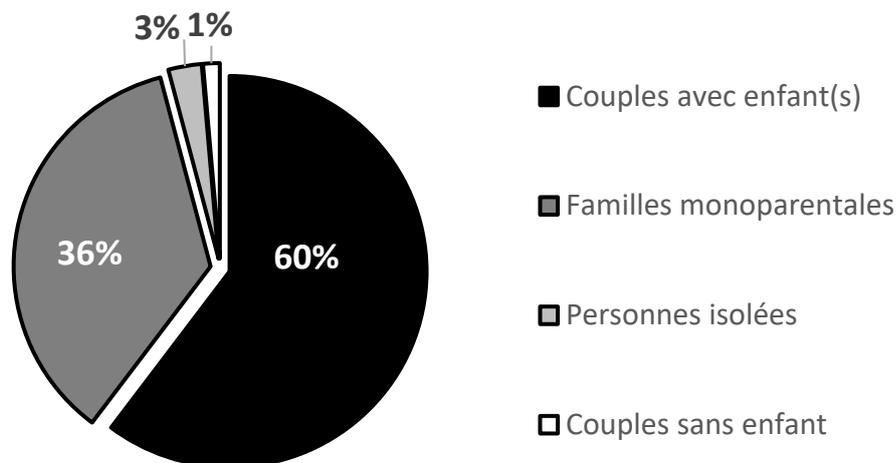
7. Les statistiques de l’opération d’évacuation du squat Bugatti et de la deuxième période hivernale de 2020 (du 15 octobre 2020 au 31 décembre 2020)

Durant cette période, 73 ménages ont été hébergés soit 271 personnes différentes, représentant 51 hommes, 72 femmes, 85 garçons et 63 filles.

Parmi les familles hébergées, une majorité des parents avait des enfants en bas-âge (de moins de 3 ans) mais les âges représentés restent variés et équilibrés.

Âge des personnes hébergées	
Adultes	123
0-3 ans	43
4-6 ans	28
7-10 ans	39
11-17 ans	38
Total	271

Composition familiale des personnes hébergées



* A = Anciennes familles (déjà hébergées durant la période précédente) ; N = Nouvelles familles

Composition familiale	A*	N*
Couples avec enfant(s)	44	3
Familles monoparentales	26	5
Personnes isolées	2	0
Couples sans enfant	1	0
Total	73	8

Durant cette période, la majorité des ménages hébergés étaient des couples avec enfant(s). Exceptionnellement, des personnes isolées et des couples sans enfant ont été mis à l'abri. En moyenne, les ménages hébergés avaient 2 enfants.

Profil des familles monoparentales	A*	N*
Parent avec 1 enfant	15	4
Parent avec 2 enfants	5	1
Parent avec 3 enfants	4	0
Parent avec 4 enfants	2	0
Total	26	5

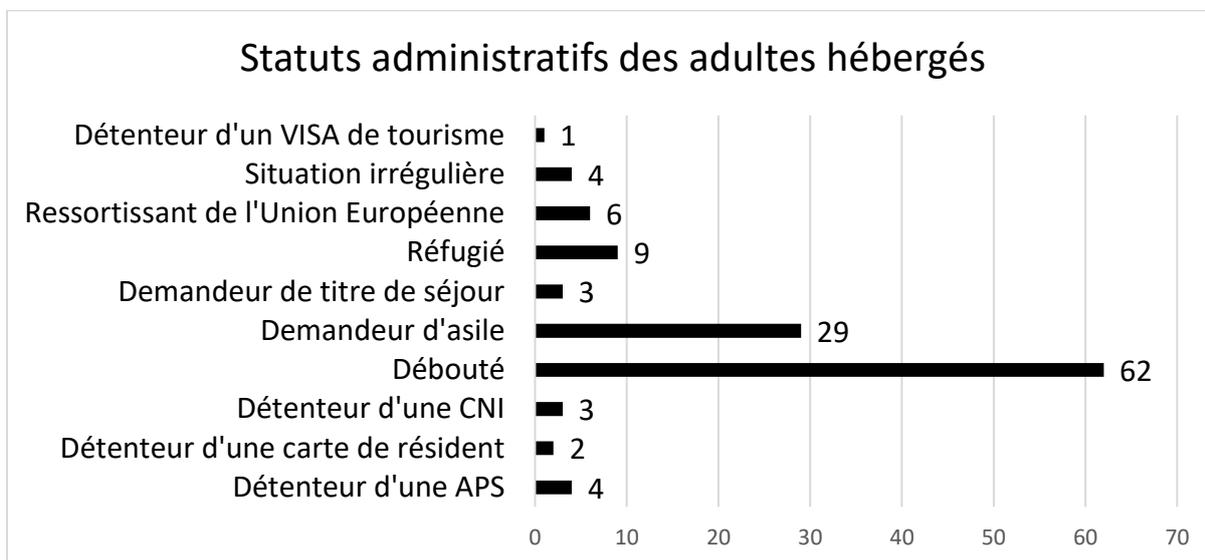
Profil des couples avec enfant(s)	A*	N*
Couple avec 1 enfant	12	2
Couple avec 2 enfants	17	1
Couple avec 3 enfants	4	0
Couple avec 4 enfants	5	0
Couple avec 5 enfants	5	0
Couple avec 6 enfants	1	0
Total	44	3

Les couples hébergés avaient en moyenne 2 enfants. La majorité avait 1 ou 2 enfants (66%). Cependant, 24% des couples avec enfant(s) sont dits « familles nombreuses » (entre 3 et 5 enfants). Les familles monoparentales avaient en moyenne 2 enfants et étaient donc aussi nombreuses que les couples avec enfants.

	Arménie	Albanie	Algérie	Azerbaïdjan	Cameroun	Congo	Côte d'Ivoire	France	Géorgie	Guinée	Iran	Kosovo	Macédoine	Maroc	Nigéria	Roumanie	Russie	Sénégal	Serbie	Syrie	Polynésie Française	Ukraine	Yougoslavie	Total
	7	13	2	2	2	6	1	30	1	1	3	3	2	1	6	27	1	6	4	1	1	1	1	123
	3	0	0	2	0	1	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	13	Anciennes
	4	13	2	0	2	1	6	1	1	3	2	2	1	6	27	1	6	4	0	1	1	1	110	Nouvelles

Pays d'origine des adultes hébergés	
Albanie	11%
Géorgie	24%
Russie	22%
Autres pays	43%

Lyautey héberge des ménages d'origines géographiques très diversifiées. En effet, durant cette période, 23 nationalités différentes ont été représentées bien que 3 d'entre elles aient été majoritaires.



* APS : Autorisation Provisoire de Séjour ; CNI : Carte Nationale d'Identité (française)

Les adultes hébergés étaient principalement déboutés (50%), demandeurs d'asile (24%) et réfugiés (7%) mais leurs statuts sont variés.

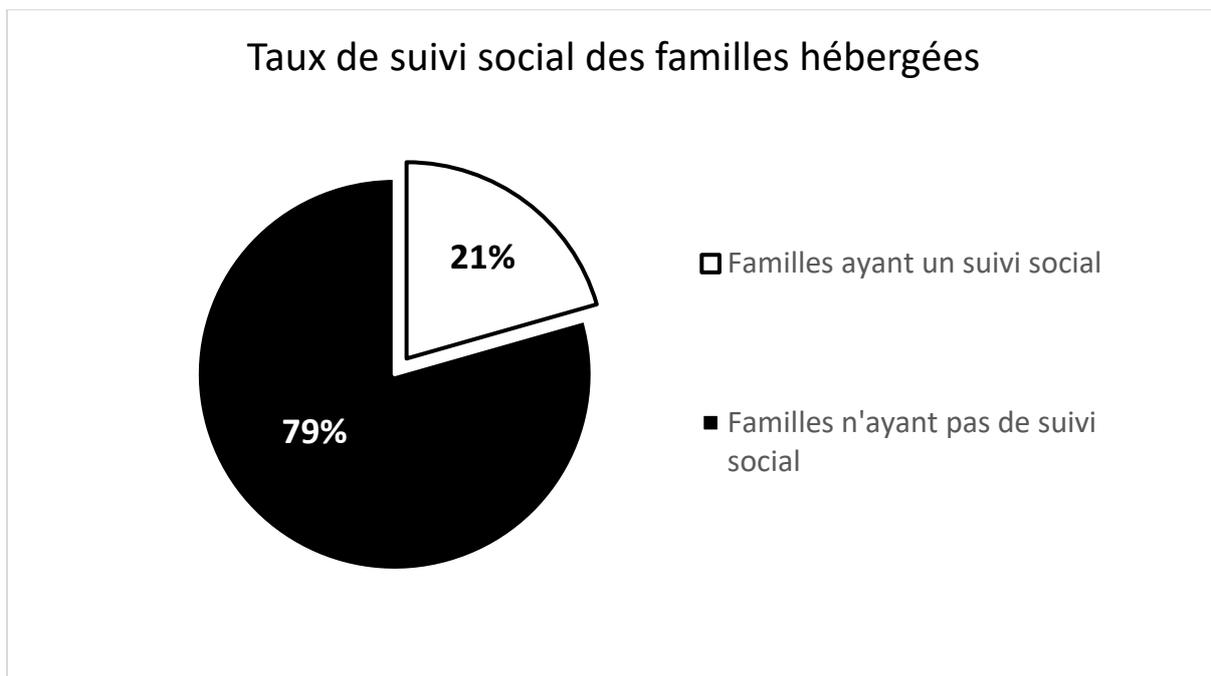
	Total	Anciennes	Nouvelles
Détenteur d'une APS*	4	0	4
Détenteur d'une carte de résident	2	0	2
Détenteur d'une CNI*	3	1	2
Débouté	62	10	52
Demandeur d'asile	29	2	27
Demandeur de titre de séjour	3	0	3
Réfugié	9	0	9
Ressortissant de l'Union Européenne	6	0	6
Situation irrégulière	4	0	4
Détenteur d'un VISA de tourisme	1	0	1
TOTAL	123	13	110

* CADA = Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile ; HUDA = Hébergement d'Urgence de Demandeurs d'Asile ; CAES = Centre d'Accueil et d'Évaluation des Situations ; CIR : Centre d'Insertion pour Réfugiés ; AFD : Antenne Familles Diffus ; MDI = Ménages à droit incomplet

Entrées et sorties : 59 ménages ont été orientés puis hébergés à ALF, durant cette période, soit 231 personnes. 50 ménages sont sortis du service ALF, soit 170 personnes.

Motifs de sortie des ménages	
Hébergement de droit commun	3
Hébergement MDI*	10
Service AFD*	6
CADA / HUDA / CAES / CIR *	3
Hôtel	22
Départ volontaire	6
Total	50

Suivi social extérieur des familles hébergées :



V. LE DISPOSITIF HIVERNAL D'HEBERGEMENT DE FAMILLES EN LOGEMENTS DIFFUS : ANTENNE FAMILLES DIFFUS (AFD)

Membres de l'équipe en 2020 :

Sylvie KOCH – Intervenante Sociale
Marie FLEURY – Intervenante Sociale

1. Le dispositif

a. Présentation du service « Antenne Familles Diffus »

L'association Antenne a créé en décembre 2018 le dispositif Antenne Familles Diffus. Dans un premier temps pour faire face au nombre croissant de familles à la rue durant l'hiver. Puis dans un second temps pour renforcer et compléter le dispositif d'hébergement collectif d'urgence de l'association, Antenne Lyautey Famille (ALF).

Initialement le dispositif prévoyait sur la période hivernale 2019/2020, la prise en charge de familles sur une capacité fixée à 150 places réparties sur une vingtaine de logements.

Pour cette année 2020, le dispositif hivernal d'hébergement de familles en logements diffus a représenté un accueil de 247 personnes hébergées dans 40 logements répartis sur toute l'Eurométropole de Strasbourg. En 2020 en raison de la crise sanitaire et de la nécessité de mise à l'abri lors des confinements, le dispositif Antenne Familles Diffus a doublé en nombre de places par rapport à l'année précédente.

Retenons que depuis de nombreuses années, le dispositif hivernal d'hébergement d'urgence hivernale de familles en logements diffus, est devenu l'antichambre des dispositifs de ménages à droits incomplets (MDI) qui se sont développés sur le territoire à l'issue des pérennisations de places hivernales successives.

Un dispositif Comme Antenne Familles Diffus réalise donc un important travail de préparation en amont de la prise en charge dans les dispositifs MDI et se veut donc une passerelle pour les familles entre la rue et l'hébergement pérenne.

b. Champs d'interventions de l'équipe AFD

Pour ce service deux Intervenantes Sociales ont été employées à temps plein. Leurs missions ont été très variées. Dans un premier temps cela consiste à contacter les bailleurs afin de les informer de notre besoin de mobiliser des logements rapidement, de les visiter pour évaluer l'accessibilité du logement et s'il est adapté pour accueillir des familles en co-hébergement. Si le logement correspond aux critères recherchés et après validation du chef de service, un état des lieux est réalisé. Puis, une fois les clefs en main, une ouverture de compteur et un aménagement/ équipement mobilier et électroménager du logement sont organisés avec nos équipes logistiques.

Nous évaluons et transmettons le nombre de places par pièce aux services de l'Etat et au SIAO67. C'est seulement à ce moment-là que les familles nous sont orientées. Un accueil administratif pour l'explication et la signature du contrat de séjour est réalisé et formalisé avec la famille et dans la plupart du temps en présence d'un traducteur.

Nous nous chargeons pour la plupart des cas de transporter leurs affaires et de les accueillir dans le logement. L'équipe rencontre la famille une fois installée pour faire le point sur leurs différents besoins et apporte son aide dans différents domaines.

L'accompagnement social lié au logement

Il consiste principalement à intervenir auprès des familles hébergées en effectuant des visites hebdomadaires dans les logements afin de veiller aux respects des règles d'hébergement à savoir une sensibilisation au niveau des consommations d'énergie, mais également au bon usage et au respect du matériel mis à leur disposition.

Notre équipe de Maintenance-logistique intervient régulièrement pour réparer ou même remplacer l'électroménager. Nous veillons aussi à l'entretien régulier du logement ainsi que des parties communes.

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 la situation administrative, les démarches liées à la santé, et la scolarisation des enfants.

Il faut retenir, à la différence des années précédentes, que la plupart des familles prises en charge en 2020 n'avaient pas ou très rarement de référents sociaux initiaux dédiés. C'est pourquoi pour pouvoir répondre au mieux aux besoins des personnes accueillies, un accompagnement social spécifique a été mis en place :

L'accompagnement social lié à la situation administrative des familles

Dans cette accompagnement nous sommes beaucoup en contact avec les partenaires du secteur, notamment avec les CCAS pour les domiciliations postales ou l'attestation de quotient familial, le département pour les demandes d'AFASE, la Préfecture du Bas-Rhin, l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration et la Cimade pour l'aide à la régularisation de la situation administrative, les associations pour les différentes demandes d'aides financières que cela soit pour une aide matérielle pour les nouveaux nés, pour le titre de transport ou l'assurance scolaire.

L'accompagnement social lié à la scolarisation des enfants

Le fait que les familles soient orientées dans l'urgence fait surgir différents problèmes. Notamment l'éloignement physique de l'école des enfants, car au moment de la mise à l'abri nous n'avions pas cet élément pour prendre en compte ce paramètre dans le placement en appartement. Cela engendre des problèmes de prises en charge sur le temps de repas, le transport pour lequel nous avons dû trouver différentes aides et parfois même faire un changement d'école quand cela était possible. Les enfants qui commencent à s'insérer dans l'école se voient obligés de quitter leur école et ainsi recommencer leur intégration dans une nouvelle école.

Des démarches administratives comme les changements d'école, l'inscription à la restauration scolaire, les demandes d'aides financières pour les fournitures scolaires et les restaurations sont des démarches récurrentes. Nous sommes régulièrement en contact avec les professeurs et directeurs des écoles.

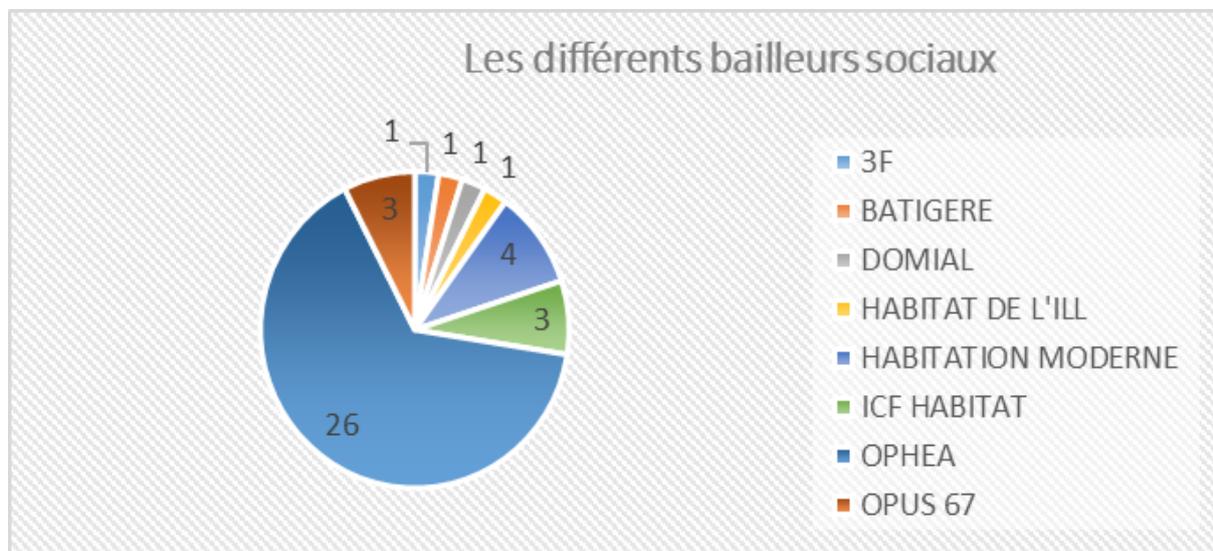
L'accompagnement social lié à la santé

Les récits migratoires sont très souvent chaotiques et nous rendent la tâche parfois bien complexe. La plupart des familles accompagnées ont de lourds problèmes de santé. Pour l'ensemble des familles il faut veiller à ce que toutes les personnes aient des droits ouverts auprès de l'assurance maladie. Pour certaines familles l'accompagnement est bien plus lourd et nécessite la mise en place de soins à domicile (infirmier et même palliatif), la mise en place d'un aménagement spécifique (lit médical notamment).

Ce sont des suivis qui nous prennent beaucoup de temps car le manque de documents freine considérablement les démarches. Le manque d'interprètes est ici un réel problème et les enfants sont souvent les seuls membres de la famille à parler et comprendre le français. De plus, le manque de temps du personnel médical nous laisse souvent seuls face à l'explication et la traduction de l'état de santé de la personne. Ce sont des personnes qu'il faut accompagner au quotidien avec une vigilance toute particulière sur l'évolution de leur état de santé.

c. Le parc locatif mobilisé

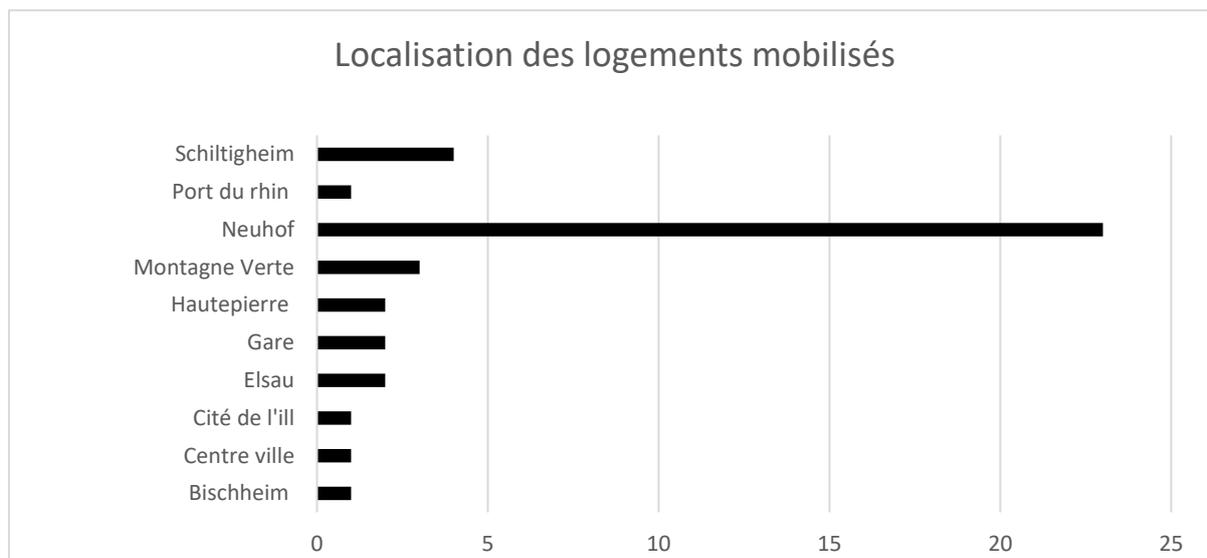
Répartition des logements par bailleur social



Le service AFD durant l'année 2020 a accueilli au total 247 personnes soit 58 familles réparties dans 40 logements. Les logements sont eux-mêmes répartis dans l'ensemble de l'Euro métropole de Strasbourg (Schiltigheim, Bischheim, Elsau, Gare, Montagne verte...) et sont mis à disposition par différents bailleurs sociaux à la demande des services de l'Etat dans le cadre de la période hivernale.

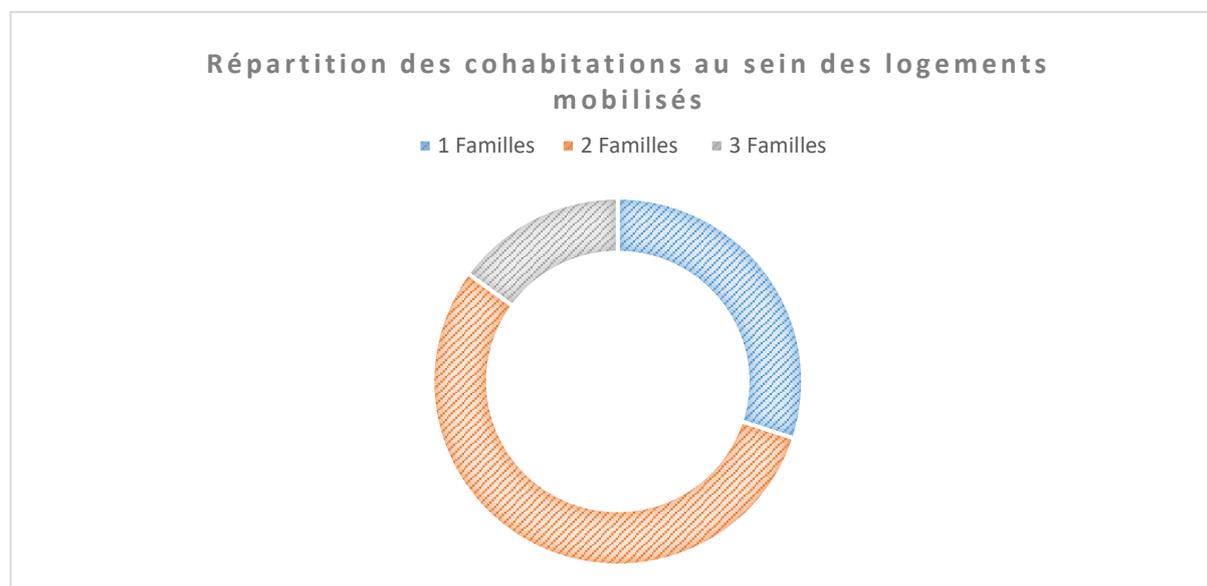
Nous pouvons tout de même voir que la majorité des logements mobilisés relèvent du parc locatif d'OPHEA. Antenne a un service dédié au suivi de tous ces appartements, notamment sur le suivi travaux, interventions d'entreprises pour les traitements de nuisibles.

Répartition géographique des logements



La plupart des logements mobilisés sont situés dans des quartiers plutôt défavorisés où les tensions sont importantes. Notamment, le quartier du Neuhof où sont situés plus de la moitié des appartements du dispositif.

Répartition des familles en logements

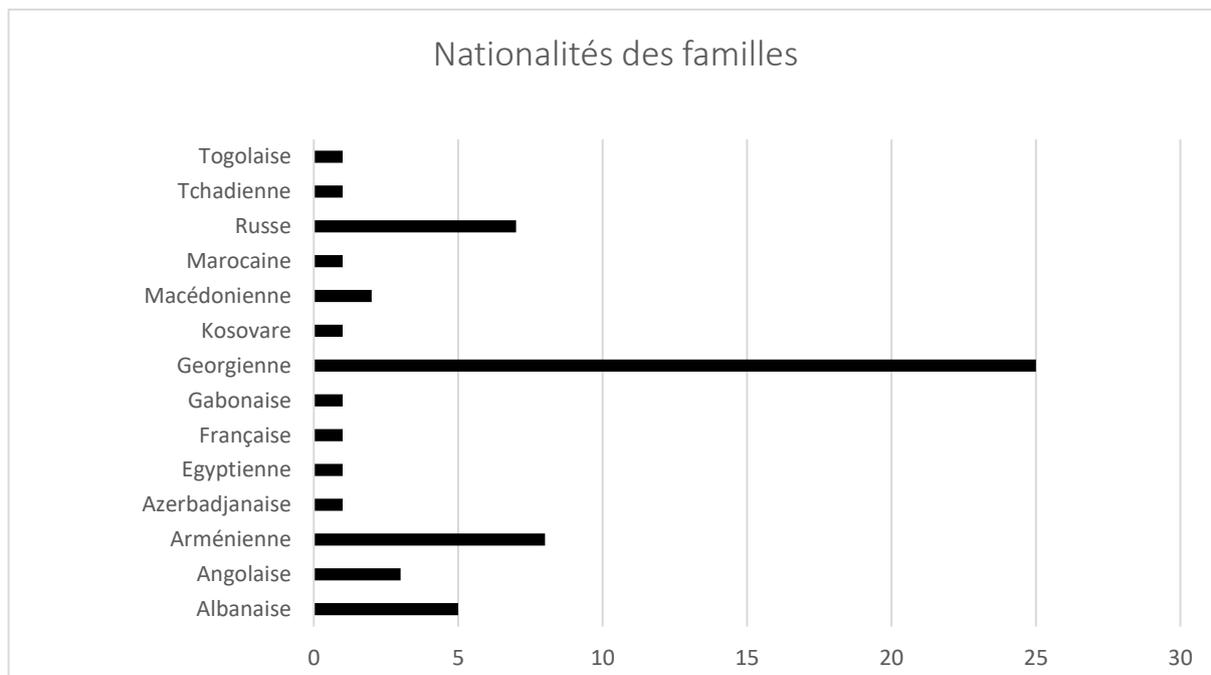


L'une de nos missions principales est d'accueillir un maximum de personnes avec un nombre d'appartements contraint par le budget alloué à l'opération. Il faut donc évaluer le nombre de places potentielles en fonction du bien-être de la famille tout en répondant à la commande publique de mise à l'abri hivernale.

Environ 15% des familles hébergées bénéficient d'un logement sans cohabitation. Il s'agit généralement de grandes compositions familiales ou de familles pour lesquelles des problématiques de santé lourdes sont présentes, rendant impossible la cohabitation avec d'autres familles.

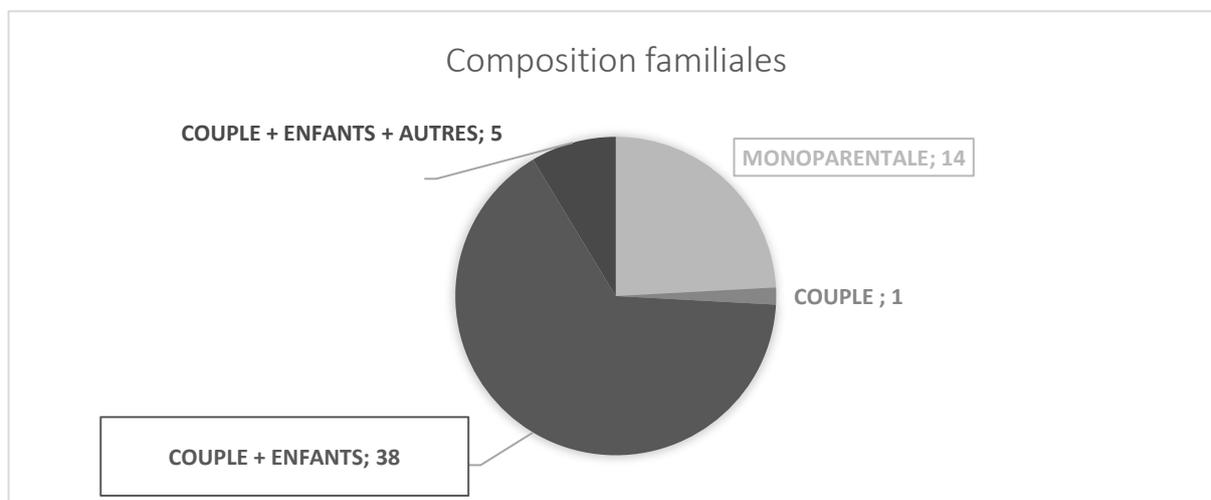
Un peu plus de la moitié des logements sont occupés par deux familles et un tiers des familles hébergées le sont dans le cadre d'une cohabitation de 3 familles. Afin de faire accepter aux familles la cohabitation, nous cherchons à regrouper les familles de même nationalité et origines pour faciliter l'entente et la compréhension entre elles. Néanmoins un certain nombre de déménagements ont dû être réalisés durant l'année pour apaiser les tensions entre certaines familles.

Nationalités des familles accueillis



Nous constatons une pluralité des nationalités des familles prises en charge dans notre service. Dans l'association nous avons la chance d'avoir des salariés qui parlent couramment le russe et l'arménien ce qui nous facilite énormément la compréhension avec les familles. De plus, les familles se sentent rassurées d'être comprises et peuvent s'exprimer plus librement. Pour les entretiens il est vrai que nous rencontrons quelques difficultés à nous faire comprendre des familles de nationalité géorgienne. Les familles font appel le plus souvent à des proches maîtrisant le français ou le russe ou l'arménien.

Compositions familiales



Nous accueillons et accompagnons en majorité des couples avec enfants et aussi des familles monoparentales. Il se peut également que l'on ait à faire à des couples avec enfants et un autre membre de la famille souvent l'un des grands-parents. Cette situation explique que les deux champs d'intervention sociale concernent principalement la scolarité des enfants et l'accompagnement dans les soins.

En janvier 2020 le dispositif assure le suivi de 152 personnes. A ce moment tout est à mettre en place. La recherche de partenaires, les dossiers familles avec tout ce qu'implique une population en constante migration. L'absence de référents sociaux dédiés, les difficultés administratives qui font pleuvoir des Obligation de Quitter le Territoire Français pour lesquelles nous devons constamment faire appel et remplir de nombreux dossiers pour les différents avocats. Mais aussi de graves problèmes de santé touchant en grande partie les familles Géorgiennes. Beaucoup sont arrivés en France avec de graves problèmes médicaux.

Trois mois plus tard, le monde bascule avec la pandémie et la crise sanitaire. Le dispositif va alors connaître une réorganisation pour faire face à la situation et répondre au mieux aux besoins des personnes prises en charge.

2. La gestion de la crise sanitaire

Le service AFD est resté ouvert durant toute cette période de crise sanitaire en mettant en œuvre les directives sanitaires préconisées par le Gouvernement et adaptées à travers les directives données par l'équipe de direction de l'association. La mise en œuvre du télétravail n'aura pas été possible sur ce service au regard de la situation de vulnérabilité des familles qui demandaient une présence constante sur le terrain.

Le début de la crise sanitaire a été particulier, la Covid-19 était inconnue de tous, son existence et sa dangerosité remises parfois en doute. C'est pourquoi dans un premier temps un intense travail de prévention a été réalisé auprès des familles sur les risques et les explications sur l'importance du respect des mesures barrières pour tous. Puis dans un second temps, avec l'évolution du nombre de cas positifs au niveau national et le renforcement des gestes barrières, les personnes étaient très inquiètes. Il a donc fallu les rassurer.

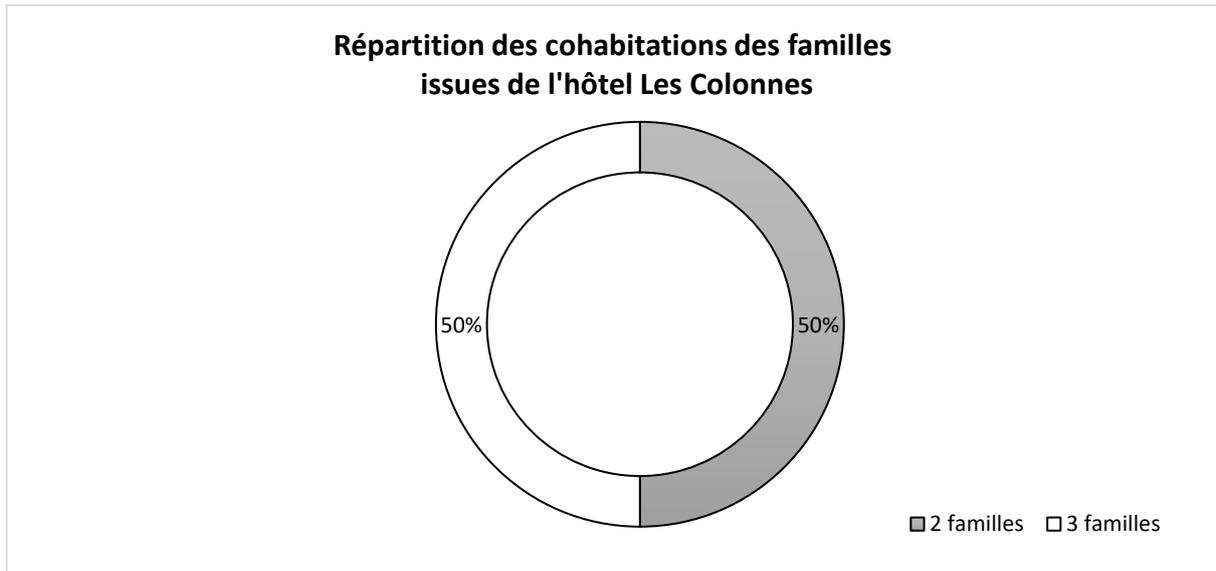
Avec la mise en œuvre du confinement nous avons dû adapter notre accompagnement : limiter les rendez-vous physiques mais favoriser les appels téléphoniques. Pour ce qui est de la distribution hebdomadaire de leur aide de subsistance puis les masques et les attestations de déplacement nous nous rendions dans les différents appartements.

Il nous semble indispensable de préciser que le public de sans abri fait partie des personnes les plus exposées à cette crise sanitaire. C'est pourquoi malgré les restrictions sanitaires, les services de l'Etat ont décidé de sortir l'ensemble des personnes accueillies à l'hôtel Les Colonnes à Eckbolsheim et les orienter dans d'autres dispositifs d'urgence comme notre service Antenne Familles Diffus et cela pour accueillir dans l'hôtel des personnes présentes dans un squat.

Nous avons été informés de la réorientation de 15 familles de l'hôtel Les Colonne vers notre service. Nous avons dû trouver un certain nombre d'appartements en urgence et les aménager très rapidement. Nous avons recueilli les familles de l'hôtel Les Colonnes sur deux jours à savoir les 23 et 24 mars 2020. D'autres salariés ont été appelés en renfort dans le cadre de ce déplacement de populations lié à un contexte sans précédent de mise à l'abri de toute personne à la rue.

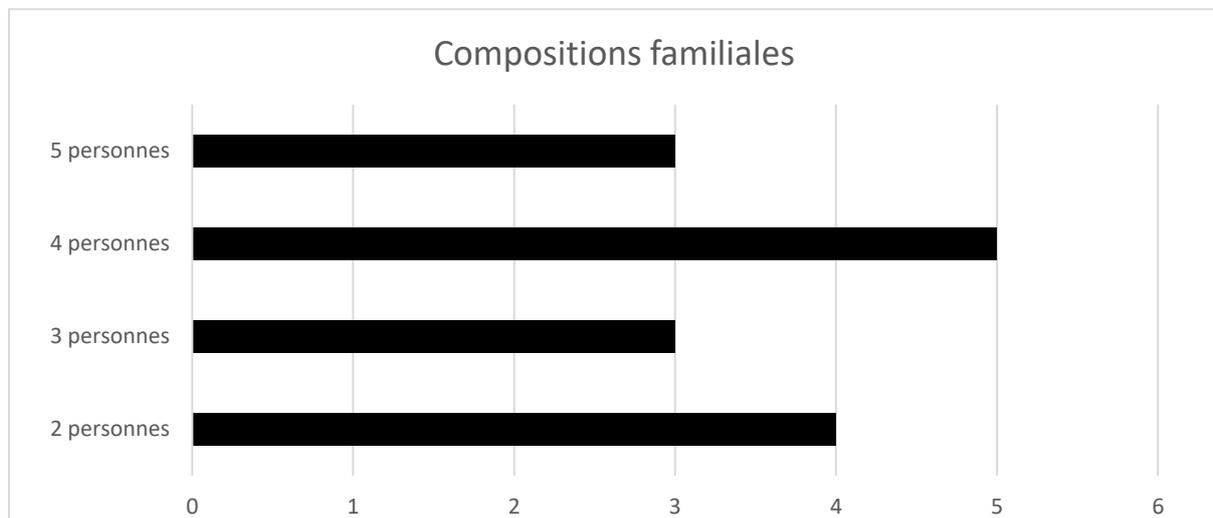
Les 15 familles représentent un total de 52 personnes répartis dans 6 appartements.

Répartition des cohabitations des familles issues de l'hôtel Les Colonnes



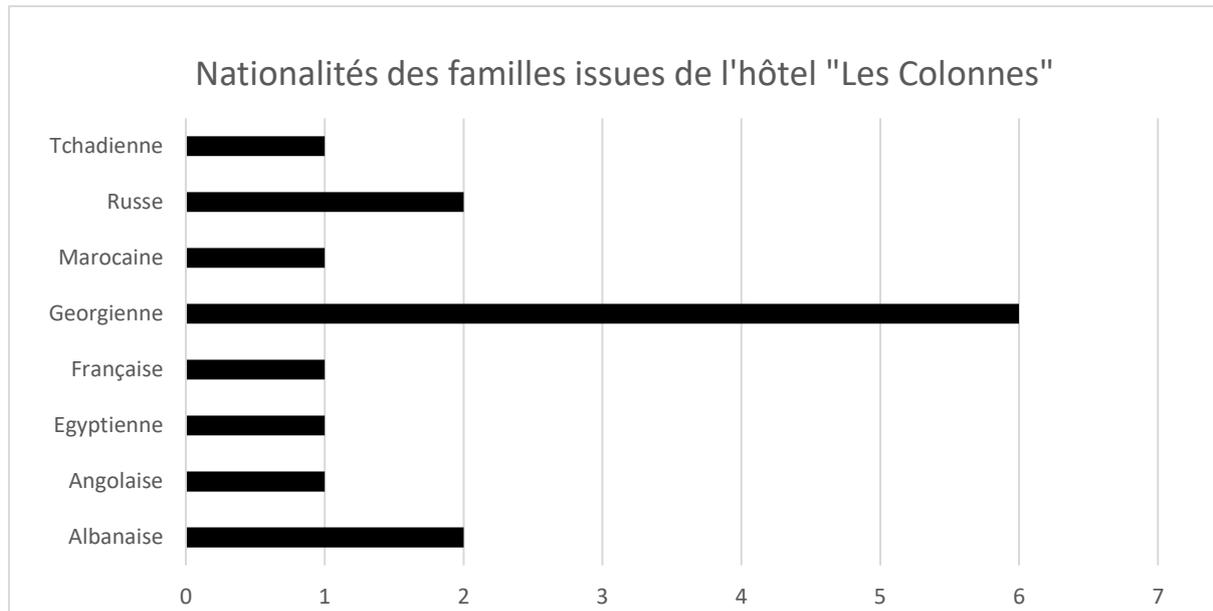
La cohabitation pour les familles venant de l'hôtel Les Colonnes a été compliquée, notamment parce que dans l'hôtel les situations de cohabitation n'existaient pas. De plus, l'équipement des appartements du service sont des équipements d'urgence limités au strict nécessaire. Les conditions de confort différaient considérablement par rapport aux conditions proposées par l'hôtel.

Les caractéristiques des familles de l'hôtel Les Colonnes



La composition familiale des quinze familles est essentiellement constituée de petites cellules familiales. Au regard de l'urgence, de la situation sanitaire, du télétravail généralisé chez les bailleurs sociaux, nous n'avons pas eu d'autre choix que d'héberger dans 50% des cas, trois familles dans un logement. Bien entendu, les conflits et les tensions entre familles ont été plus importants dans ces logements, nécessitant de nombreuses interventions de notre part.

Nationalités des familles issues de l'hôtel Les Colonnes



A la différence du dispositif hivernal classique dans lequel nous avons le temps de regrouper les familles par nationalités et origines, la mise en place de cette modalité n'a pas été possible pour les familles de l'hôtel Les Colonnes en raison du contexte d'urgence sanitaire. Cela a considérablement été source de difficultés.

Difficultés rencontrées durant la crise sanitaire

Au cours de cette crise sanitaire nous avons dû faire face à de nombreuses restrictions afin de limiter le nombre de cas de contamination à la Covid-19. Cela a causé énormément de difficultés pour l'ensemble de la population et notamment pour notre public qui fait partie des personnes les plus vulnérables.

Le confinement

La cohabitation de familles au sein d'un même logement en temps normal est déjà une réalité contraignante et source de difficultés nombreuses. Mais lorsque le confinement général a été décrété, obligeant les familles à se supporter 24h/24, avec des possibilités de sorties très restreintes, la situation est devenue extrêmement compliquée à gérer.

Dans un premier temps il a fallu expliquer aux familles la mise en place de l'attestation de déplacement, comment la remplir et pour quelle raison. Puis l'une de nos missions premières a été la gestion des conflits au sein des logements. Même si avant cette crise, peu de difficultés de cohabitation avaient émergé, le confinement a créé des tensions importantes entre les familles. Des problèmes sont apparus également avec le voisinage des logements occupés. Des médiations ont donc été de rigueur pour leur expliquer la difficulté des familles à être une dizaine dans un appartement et le fait que les enfants n'aillent plus à l'école suite à la fermeture des établissements scolaires.

La fermeture des établissements scolaires

Cette crise sanitaire a causé la fermeture de l'ensemble des établissements scolaire durant le confinement. Les enfants des familles que nous accompagnons sont pour la plupart en difficultés, dans des classes spécifiques. Ces classes spécialisées permettent un suivi plus soutenu que dans une classe ordinaire. Le système scolaire s'est adapté à cette fermeture en continuant l'enseignement à distance.

La plupart des familles n'avaient pas d'ordinateur, les établissements scolaires ont prêté des tablettes ou des ordinateurs mais l'abonnement internet n'était pas fourni, or les familles avaient seulement un abonnement internet, souvent insuffisant sur leurs téléphones portables. Notre mission a donc été de prendre un contact avec les différents professeurs afin d'imprimer les devoirs et renvoyer ces derniers, pour que l'apprentissage puisse continuer.

Source de difficultés pour l'apprentissage des enfants, la fermeture des écoles a également été une difficulté sur l'alimentation. Les enfants pour la plupart mangent à la cantine pour bénéficier des repas à moindre coût. Il a fallu réévaluer lorsque cela était possible, l'aide de subsistance remis aux familles sous forme de tickets utilisables uniquement en grandes surfaces pour l'achat de denrées alimentaires et de produits d'hygiène.

3. Les sorties du dispositif au cours de l'année

Retour au pays d'origine	2 familles (5 personnes)
Divorce	1 personne
Autre association	3 familles (9 personnes)

Sur toute l'année 2020 (et hors période de confinement) 15 personnes ont quitté le dispositif.

3 familles soit 9 personnes ont vu leur situation administrative évoluer de façon à permettre l'accès à une autre association plus adaptée à offrir une réponse à leurs besoins.

Deux familles ont décidé de retourner dans leurs pays d'origine notamment une qui fait suite au décès d'un parent qui était venu se faire soigner en France et une autre famille monoparentale qui a décidé le retour dans son pays d'origine pour des raisons familiale.

De nombreuses démarches pour organiser les différents départs (déménagements, financement du retour, documents administratifs obligatoires) ont été menées, souvent dans des délais très courts.

On retiendra aussi que le dispositif d'hébergement hivernal pour familles en logements diffus, qui a vocation chaque année à s'arrêter au 30 avril, puis à être transformé en places pérennisées par l'Etat, a connu une durée de vie bien plus longue qu'en temps normal compte-tenu du contexte sanitaire. La pérennisation des places était attendue pour le mois de juin. Elle n'est intervenue que très tardivement en fin d'année. Il fut décidé que 143 places hivernales seraient pérennisées. Les places des familles issues de l'hôtel Les Colonnes continueraient à être gérées par Antenne sur des crédits Covid jusqu'à décision de pérennisation ultérieure.

Ainsi, le plan hivernal de la fin de l'année 2020, comptabilisait dès avant même son ouverture, des places à devoir pérenniser pour le reliquat que constituaient les familles venues de l'hôtel Les Colonnes.

4. Le démarrage du dispositif hivernal d'hébergement de familles en logements diffus de la fin de l'année 2020

La période de septembre à octobre 2020 a été le moment de la recherche de nouveaux logements pour anticiper l'arrivée de nouvelles familles. Une charge intensive de travail car les personnes AFD du début de l'année 2020 étaient encore sous notre suivi ainsi que le groupe de l'hôtel Les Colonnes. Avec les nouvelles entrées hivernales nous nous sommes retrouvés très vite à gérer 247 personnes en même temps, jusqu'à mi-janvier où le passage de 147 personnes vers le service MDI de notre association a pu se faire dans le cadre des pérennisations de places hivernales.

Les nouvelles familles du début de l'hiver 2020/2021

La situation tendue de l'immobilier sur l'Euro métropole de Strasbourg n'a pas permis de décliner un plan hivernal en logement diffus pour les familles, à hauteur d'un nombre de places équivalent aux années précédentes.

Il fut ainsi décidé qu'Antenne aurait en charge la mise en œuvre d'un dispositif de 60 places sur le territoire de l'Euro métropole de Strasbourg. 40 autres places ont été attribuées à un autre opérateur pour une déclinaison hors territoire de l'EMS.

Nous avons pu à nouveau compter sur le soutien des bailleurs sociaux pour nous fournir les logements nécessaires, dès le mois de novembre 2020 et procéder à l'équipement de ces derniers au fur et à mesure qu'ils nous étaient attribués.

Le 21 décembre nous avons accueillis les nouvelles familles qui composent aujourd'hui le dispositif désormais dénommé Antenne Lyautey Diffus. ALD compte à ce jour 15 familles pour un total de 56 personnes.

7 Appartements ont été mobilisés pour le nouveau dispositif hivernal. Au démarrage du dispositif celui-ci comptabilisait également les familles et logements du reliquat hôtel Les Colonnes.

VI. L'Espace Convivial « Grands Froids et Canicule »

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

Avec la mise en œuvre des jauges liées à la crise, le nombre de places mobilisable est passé à 6.

Le local fût mobilisé à deux reprises :

- En début d'année lors d'épisodes de vents violents (15 places mobilisées du 8 au 10 février 2020)
- Au cours de l'été lors de l'épisode de canicule (6 places mobilisées du 7 au 13 août 2020)

Les orientations sur ces places ont été réalisées par le 115. La structure a ouvert 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.

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 (hors période de confinement ou de couvre-feu) 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 la sécurité sanitaire de tous et 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.