



Rapport d'activité 2018

Sommaire :

Retour à une certaine stabilité...	page 4
L'AAHJ en chiffres	page 9
Pôle Accueil et Hébergement Collectif	page 12
Pôle Hébergement et Insertion	page 20
Pôle Accueil et Intégration	page 26

En couverture : les principales implantations de l'AAHJ à partir de juillet 2018 (sans compter plus de 150 logements, répartis pour la plupart sur l'Eurométropole de Strasbourg)

Retour à une certaine stabilité...

Frédéric BAUER, Directeur

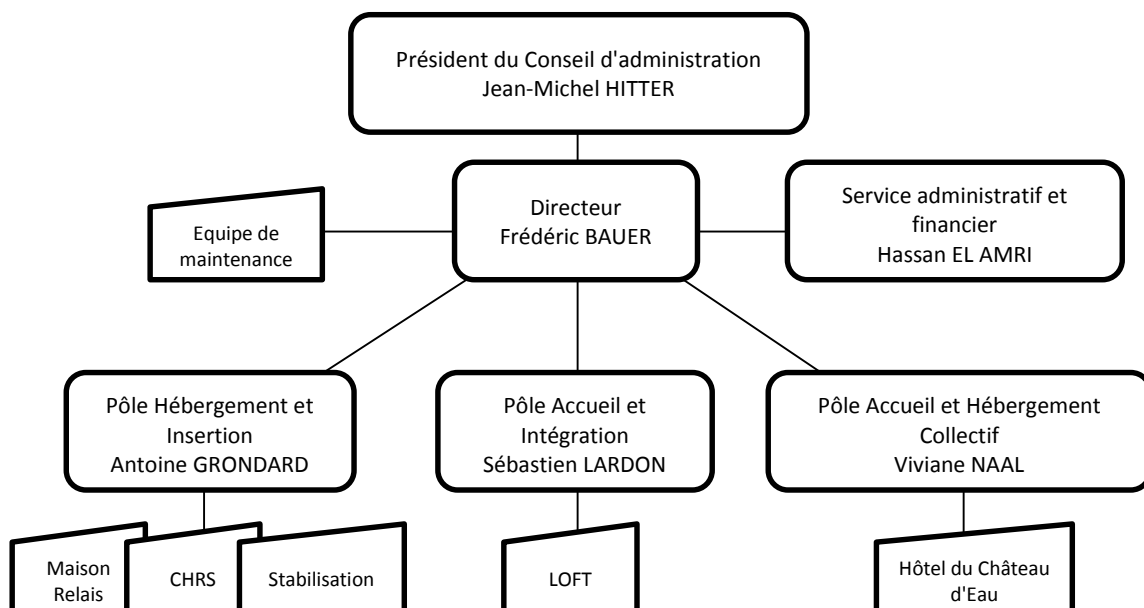
La stabilisation de l'encadrement

Après plusieurs mois de mouvements et de fragilité, l'équipe de cadres a trouvé une stabilité mi-2018, laissant espérer une nouvelle pérennité et une sérénité retrouvée dans l'animation des équipes de l'AAHJ.

- **Direction :**
Après une deuxième tentative infructueuse de recrutement d'un directeur fin 2017 – début 2018, Bernard GUILLEMIN, qui assurait la direction de transition depuis mars 2017, a pu passer le relais à Frédéric BAUER le 2 mai 2017. Frédéric BAUER a ainsi quitté ses fonctions de vice-président de l'AAHJ pour prendre la direction de cette dernière.
- **Cadres :**
En mars 2018, Anthony ARMANT, chef de service du PAHC a quitté ses fonctions. Après en avoir assuré l'intérim, Viviane NAAL, cheffe de service du PHI a repris définitivement le poste de M. ARMANT en juillet.
Monsieur Antoine GRONDARD a été embauché sur le poste de Mme NAAL au même moment.

Ainsi, en milieu d'année, l'AAHJ était à nouveau dotée d'une équipe de cadres stabilisée et en partie renouvelée.

Organigramme actuel (mai 2019)



Les nouveaux locaux de l'AAHJ

Les 10-11 juillet 2018, après un chantier de réhabilitation des locaux long et parfois complexe, les salariés du siège, ceux du CHRS et de la stabilisation, ainsi que ceux du PAI, ont intégré leurs nouveaux locaux au 89 avenue de Colmar.

Ce déménagement a permis à ces trois équipes, auparavant dispersées sur trois sites, d'accéder à de meilleures conditions de travail et de mutualiser leurs moyens. Ce regroupement doit également faciliter les synergies et les transversalités entre ces équipes, souhaitées par le Conseil d'administration.

Nous occupons les trois derniers niveaux de ce bâtiment, qui accueille par ailleurs des services de l'ARSEA dédiés aux enfants et adultes en situation de handicap, ainsi que Pizza Domino's au rez-de-chaussée.



- Le premier de nos trois niveaux est occupé par l'équipe administrative et financière. Par ailleurs, ce niveau comprend 6 salles de différentes capacités, destinées aux entretiens entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées, à la distribution du courrier, aux réunions du personnel et du Conseil d'administration. Il comporte également la cuisine, où les salariés qui le souhaitent peuvent se restaurer à midi.
- Le second niveau est occupé par les bureaux des travailleurs sociaux du PHI et du PAI.
- Le dernier niveau est occupé par les deux chefs de service et le directeur.
- Un parking et un local d'archivage en sous-sol complètent ces locaux.

Le regroupement des trois services a nécessité l'élaboration d'un fonctionnement commun, qui a bousculé quelques habitudes antérieures, comme :

- Les entretiens avec les personnes accompagnées effectués dans des lieux dédiés
- La mise en commun des deux secrétaires
- L'accueil partagé du public
- De nouveaux véhicules de service mis en commun
- Le partage systématique des bureaux entre deux ou trois salariés

Après divers ajustements et adaptations, les 23 salariés présents sur ce site ont bien intégré leur nouvel environnement, ainsi que les nouvelles modalités de fonctionnement qui en ont découlé. Des collaborations nouvelles ont été facilitées par ce rapprochement et la convivialité s'est rapidement installée.

Si ce rapprochement entre ces différents services est bénéfique, il nous faut veiller à ne pas oublier nos collègues installés sur les autres sites : l'équipe de la Maison Relais, celle de l'HCE, ainsi que l'équipe de maintenance, basée à la Distribution alimentaire, même si elle dispose d'un bureau au siège.

L'identité visuelle de l'AAHJ

En 2017 était engagé un chantier visant à développer l'identité visuelle de l'AAHJ, avec la création d'un logo, d'une charte graphique et d'un site internet. En effet, après de 30 ans d'existence, l'AAHJ ne s'était toujours pas dotée de ces outils aujourd'hui complètement banalisés dans le secteur de l'action sociale.

Ce chantier a en partie été finalisé en 2018 :

- Création d'un logo et d'une baseline ("agir et héberger")
- Création d'un papier à en-tête
- Création de cartes de visite pour l'ensemble des professionnels

En 2019 seront finalisés le site internet et les livrets d'accueil des différentes structures. Un photographe a été sollicité pour illustrer ces différents supports avec des images reflétant la réalité de la vie de l'Association, et plus particulièrement ses actions auprès de ses publics.

La mise en œuvre du nouveau projet du PAHC

A l'issue d'une réflexion entamée en avril 2017 entre l'AAHJ, les services de l'Etat et le SIAO, le PAHC a mis en œuvre un nouveau projet d'accueil à partir d'octobre 2018.

Il s'articule autour de **deux dispositifs** :

- **Urgence 115**
Ce dispositif comporte 20 places d'hébergement d'urgence, attribuées par le 115 à des personnes relevant du droit commun.

La durée de l'accueil est en principe de 7 nuits. Cette durée peut passer à 14 nuits à la demande du SIAO, afin de réaliser une évaluation de la situation de la personne, en vue d'une possible poursuite de parcours.

- **Urgence posée**

Ce dispositif comporte 35 places, accueillant des personnes en situation de précarité ayant des droits ouverts ou ouvrables, pour une durée de 2 à 6 mois. Il s'agit de personnes ayant bénéficié d'une évaluation réalisée au cours des 14 journées d'accueil au titre de l'urgence 115, orientée par le SIAO au regard des résultats de cette évaluation. L'accueil en urgence posée permet d'approfondir et préciser le projet de la personne, afin d'amorcer dans les meilleures conditions un parcours vers l'hébergement ou le logement.

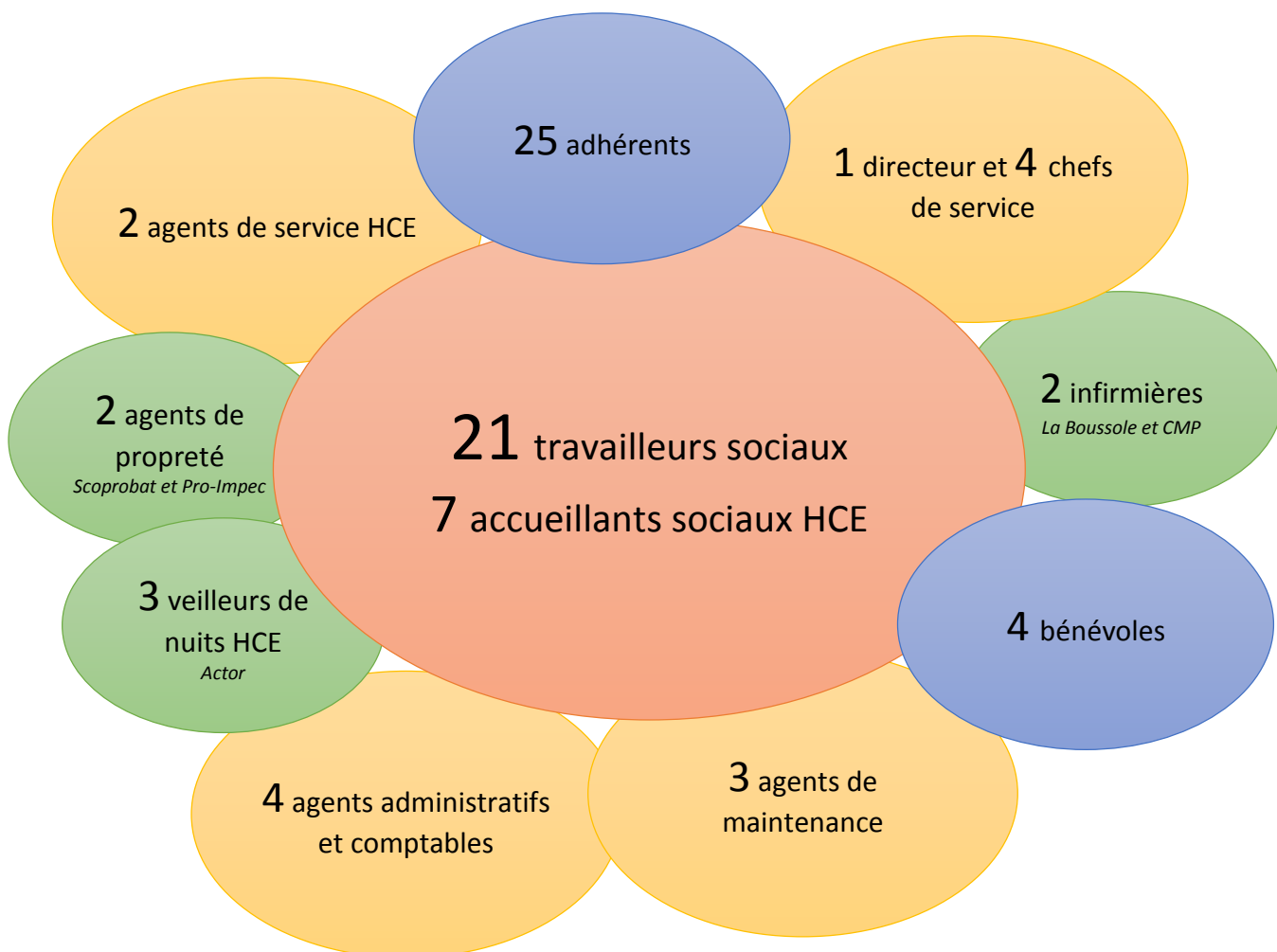
L'Hôtel du Château d'Eau devient ainsi une plateforme d'accueil orientation, en appui au SIAO, avec comme objectifs complémentaires la mise à l'abri et l'amorçage d'un parcours vers l'hébergement durable ou le logement.

L'AAHJ en chiffres

**Hassan EL AMRI, Responsable
administratif et financier**

2018

En 2018, nos moyens humains ...



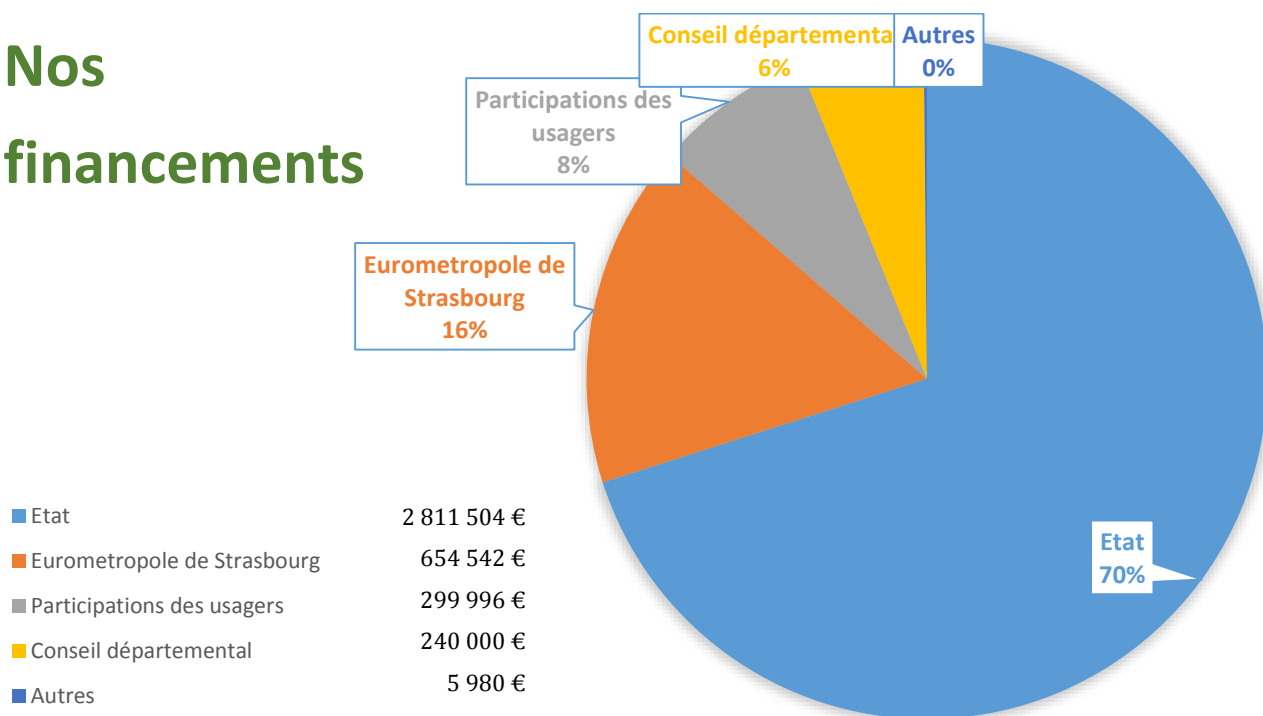
... ont accompagné

2 043 personnes

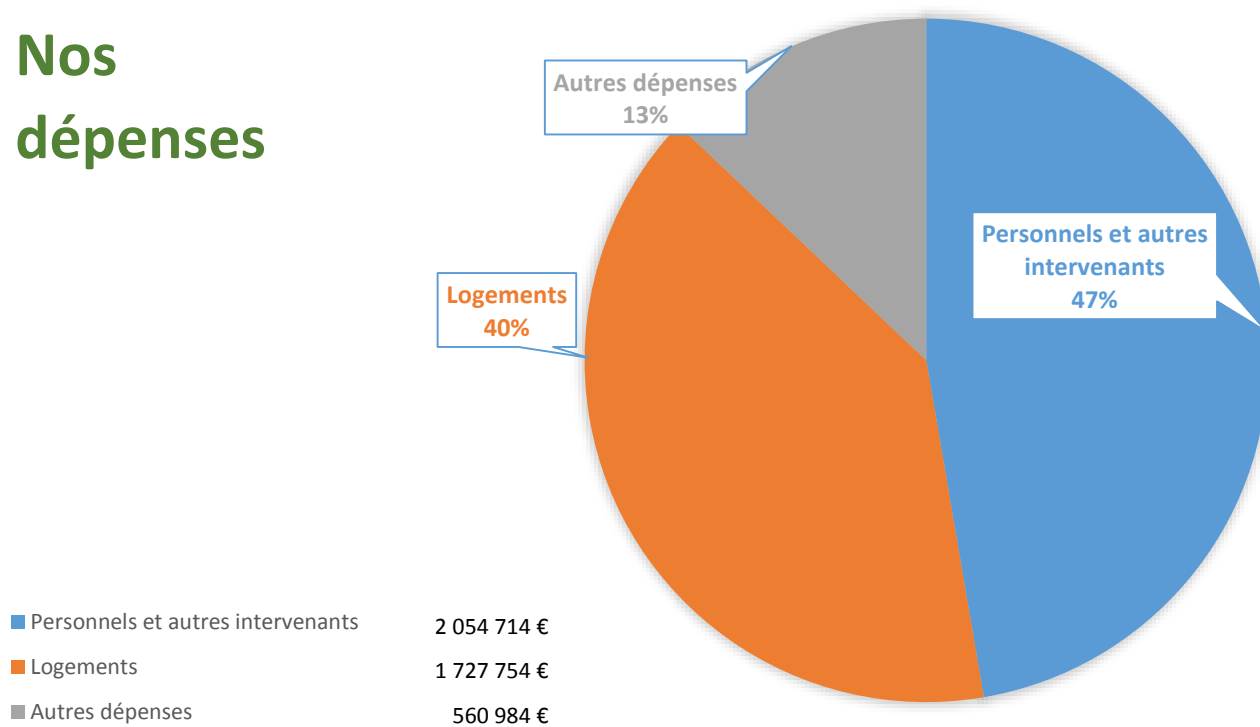
...et permis d'offrir

205 147 nuitées

Nos financements



Nos dépenses



Pôle Accueil et Hébergement Collectif

Viviane NAAL, cheffe de service

PAHC

Une métamorphose

« Une hospitalité retrouvée » et le départ d'un nouveau projet

L'arrivée en juillet 2018 d'une nouvelle cheffe de service a insufflé un nouvel élan, instaurée une dynamique propice à restaurer la réputation d'un établissement, qui s'était altérée au fil du temps.

Il fallait clôturer avec l'histoire ancienne, mettre fin à une série de conflits et d'expériences douloureuses, rétablir un lien de confiance avec l'équipe, aller de l'avant, proposer des modalités de fonctionnement adaptées au démarrage du nouveau projet. Toutes ces conditions étaient nécessaires à l'amorce du changement attendu.

L'évaluation des besoins travaillée avec l'équipe éducative a permis la mise en oeuvre du nouveau projet à compter du 1^{er} octobre et d'améliorer fortement les conditions d'accueil du public et les conditions de travail du personnel.

Cette métamorphose n'aurait pas pu se faire sans le soutien sans faille et de la confiance du directeur, du conseil d'administration, des financeurs, et de l'équipe.

A tous, un immense merci !

1. Le projet, rappel...

Il s'articule autour de **deux dispositifs** :

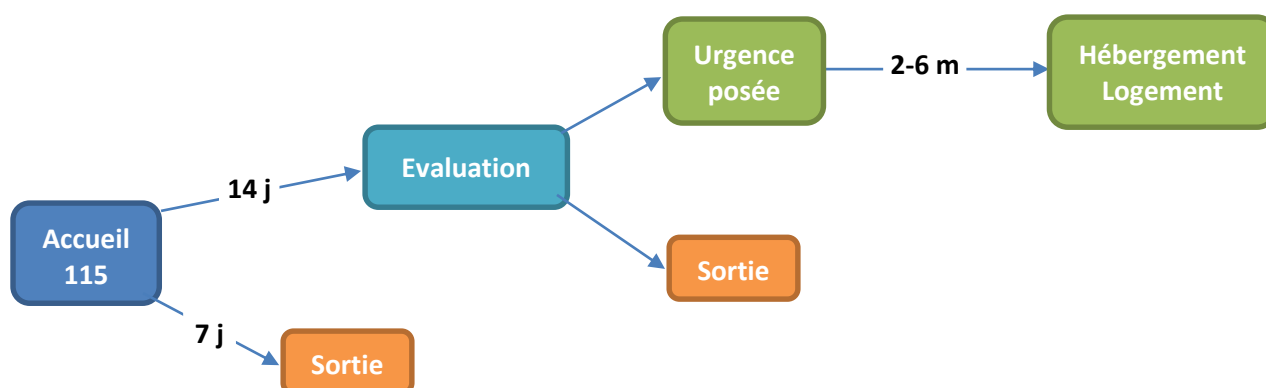
Un dispositif d'urgence

- 19 places d'hébergement d'urgence 115, proposées dans le cadre d'un roulement de 7 ou 14 nuits, destinées à des personnes orientées par le SIAO. Les personnes orientées pour 14 nuits bénéficient d'une évaluation de leur situation afin de leur proposer une orientation, soit en urgence posée à l'HCE ou dans une autre structure d'hébergement plus adaptée.
- 1 place femme maraude, ouverte toute l'année
- En période hivernale, une mise à l'abri pour 12 personnes (Cafet de nuit)

Un dispositif d'urgence posée

- 35 places, proposées à des personnes en situation de grande précarité, ayant des droits ouverts ou ouvrables, pour une durée de 2 à 6 mois, avec pour objectif d'amorcer la construction d'un parcours vers l'hébergement. C'est une période tremplin, nécessaire à l'examen de leurs besoins, en vue d'une orientation vers les dispositifs d'insertion.
- Cette structure collective constitue un maillon original dans les dispositifs existants.

Les parcours à l'Hôtel du Château d'Eau



2. Ce qui a été mis en place...

Pour le public

Objectifs poursuivis :

- Offrir un environnement avec de meilleures conditions d'accueil, de confort et de sécurité, nécessaires à une prestation de qualité pour permettre à chacun de retrouver des repères de vie temporels
- Restituer l'espace collectif, à l'intérieur et au dehors, pour en faire un lieu de vie accueillant, convivial, harmonieux et hospitalier
- Restaurer des activités et des animations pour favoriser le lien social, entretenir des relations entre les personnes hébergées, rompre l'isolement et la monotonie, apprendre à se découvrir et à découvrir les autres, trouver des intérêts communs, se sentir utile.

Mise en œuvre

- Des travaux nécessaires :
 - ✓ La réfection de l'ossature centrale, la cage d'escalier, les couloirs des chambres 115 et de l'espace d'accueil, avec une harmonie de couleurs chaudes et pastelées.
 - ✓ La réfection des chambres, inscrite dans un roulement mensuel.
- La modification de la répartition des chambres, en réservant le 1^{er} étage uniquement à l'hébergement des femmes et des couples
- Le changement de lieu de la Cafet de nuit pour en faire un espace plus chaleureux
- Un espace d'attente chaleureux pour mieux accueillir les personnes du 115
- La mise en place d'une laverie professionnelle automatique ouverte tous les jours
- La salle de détente et de collation, réaménagée avec un coin salon

- Un espace fumeur extérieur plus adapté et réaménagé avec du mobilier de jardin
- Un jardin extérieur, entretenu
- Des repas du soir élaborés et confectionnés par une maitresse de maison
- Un lieu confidentiel de soins et d'écoute pour les rendez-vous avec l'infirmière
- La mise en place d'un planning d'activités mensuel
- La prestation de nettoyage des locaux, évaluée et revue, pour une prestation de qualité supérieure
- Le rangement des locaux techniques, avec la participation des personnes accueillies
- L'information régulière du public, par des réunions de concertation, pour présenter l'évolution de la structure et leur permettre de donner leur avis
- La fermeture du portail, motorisé avec interphone, pour contrôler les entrées, sécuriser l'établissement et rassurer le public, notamment féminin

Pour le personnel

Objectifs poursuivis :

- Offrir de meilleures conditions (matérielles) de travail, nécessaires à la prise en charge des personnes hébergées
- Restaurer la confiance et l'entente du personnel
- Réaffirmer le caractère pluridisciplinaire de l'équipe éducative en associant les compétences et en favorisant la responsabilisation de chacun
- Recréer une dynamique de groupe dans un cadre serein et convivial
- Restaurer le partenariat

Mise en œuvre

- Des réaménagements de bureaux et des locaux adéquats et fonctionnels
 - ✓ Une nouvelle répartition des bureaux en regroupant les travailleurs sociaux référents et co-référents au même niveau
 - ✓ L'aménagement de ces bureaux avec du nouveau mobilier et le remplacement de l'outil informatique avec une mise à disposition de téléphones portables professionnels pour les référents
 - ✓ Le déplacement du bureau de la cheffe de service, central et plus accessible au public

- ✓ Le rangement et l'attribution de tous les espaces de rangement
- ✓ La réfection de la salle de réunion et son réaménagement
- ✓ La création d'un bureau « espace santé » dédié à l'infirmière et au personnel de santé
- Une nouvelle organisation du travail d'équipe
 - ✓ Elaboration d'un nouveau planning avec une meilleure lisibilité et une répartition des tâches, en fonction des missions et des horaires propres à chaque intervenant (réfèrent, co-réfèrent, accueillant)
 - ✓ Une réunion hebdomadaire qui réunit toute l'équipe le mardi
 - ✓ Une rencontre mensuelle avec l'association ALT pour aborder les problématiques addictives
 - ✓ Des réunions avec la présence du directeur durant tout l'été pour la mise en œuvre du projet
 - ✓ Une formation collective de 5 jours pour traiter de la gestion des conflits
 - ✓ Des réunions de coordinations avec tous les acteurs et intervenants à l'HCE : Actor, l'équipe de sécurité qui intervient la nuit, le 115, le SIAO, les intervenants de santé
 - ✓ La mise en place d'un Groupe d'Analyse des Pratiques mensuel en commun avec l'équipe de la maison relais
- L'élaboration de nouveaux documents
 - ✓ Pour l'urgence 115 : plaquette d'accueil, dont la traduction en plusieurs langues est programmée, grille d'évaluation
 - ✓ Pour l'urgence posée : contrat de séjour, règlement de fonctionnement, projet personnalisé...
- L'Embauche d'une maîtresse de maison pour décharger l'équipe de la préparation des repas en semaine, et permettre l'élaboration de plats chauds, grâce à de nouveaux équipements professionnels

3. Des moments forts, appréciés par tous

- Des sorties : La Montagne des singes, des séances de cinéma
- Des actions collectives : jeux de société, coloriage, musique...
- Un barbecue dans la cour de l'HCE
- Des repas festifs pour les fêtes
- Des ateliers de cuisine mensuels pour découvrir la cuisine des pays du monde
- De la dégustation de légumes du jardin (tomates, concombre, salades...)

- Des repas simples, chauds, équilibrés, savoureux, préparés sur place à partir des denrées de la Banque alimentaire
- Des moments de partage et de convivialité entre les personnes hébergées lors des temps de repas
- Des visites de partenaires (Ithaque, CAS, Espace Bayard, l'équipe mobile de rue du CCAS...)

4. Des projets

- L'étude d'une architecte de *proximité* pour la réfection de l'espace cuisine, l'agrandissement de la salle de détente / collation et le réaménagement de l'accueil
- Un espace détente ombragé vers l'arrière du bâtiment, avec une table de pique-nique en bois et l'installation d'un barbecue
- Le projet TAPREOSI, porté avec le CSAPA d'ALT, dont l'objectif est de réduire le tabagisme chez les personnes en situation de précarité accueillies dans les dispositifs de l'AHJ (accueil – hébergement – insertion) et de l'addictologie, à l'aide d'outils d'accompagnements personnalisés. Ce projet est mené conjointement avec deux fédérations, en partenariat avec l'observatoire français des drogues et des toxicomanies (OFDT). Il est financé par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie dans le cadre du Fonds de lutte contre le tabac. Ce projet qui s'étale sur 2 années, propose l'élaboration et l'expérimentation, par 5 binômes d'AHJ/addictologie, d'un kit d'intervention sur le tabac, en associant professionnels et personnes accompagnées.

5. Des constats et des interrogations

Une réalité inquiétante...

En effet, nous hébergeons de plus en plus des personnes démunies, isolées, aux problématiques de santé physiques et psychiques graves, qui nous interpellent. Nous nous sentons souvent démunis, surtout quand ce sont des personnes issues de la demande d'asile où la barrière de la langue fait obstacle à la compréhension des questions, des maux, des peurs, des malaises, des interrogations...

Des personnes sortant directement d'hospitalisations ou de la rue sont atteintes de maladies graves, cancers en traitement, en chimiothérapie, des personnes à mobilité réduite, en fauteuil ou non, des personnes malvoyantes, hémiplegiques...

Plus d'une personne ne voulait pas quitter la structure en fin de période d'hébergement quand il faut rappeler le 115 ! Regards croisés, tristes avec l'incertitude du lendemain sachant qu'une période d'hébergement sera inévitablement suivie par un nouveau passage à la rue.

L'équipe doit s'adapter et se familiariser quotidiennement avec ces souffrances. Mais il ne s'agit pas de se résigner pour autant : ne faudrait-il pas se spécialiser pour ce public de plus en plus précarisé, aux problématiques de santé si visibles, si douloureuses ?

Autre interpellation, souvent entendus vers midi : « j'ai faim ». Malgré nos orientations vers des organismes caritatifs qui proposent des repas (les 7 pains, l'Etage, Abri-bus), un grand nombre de personnes n'ont pas la mobilité pour effectuer de tels déplacements. Alors, bien sûr, nous distribuons des fruits, des viennoiseries... Ne faudrait-t-il pas assurer un repas de midi sur place pour ce type de public ?

6. L'équipe socio-éducative en 2018

L'équipe s'est stabilisée, après une année 2017 qui a vu 80% de l'équipe changer. Il y a quand même eu deux départs et deux arrivées, ainsi que des remplacements pour des absences de longues durées (congé parental, congé maladie).

Au-delà de ces changements de personnes, l'équipe a dû opérer une mutation en faisant évoluer ses pratiques pour s'adapter au nouveau projet et intégrer de nouvelles missions, telles que l'accompagnement à la vie quotidienne assurée par des co-référents.

Afin de favoriser sa cohésion, l'équipe a bénéficié d'une formation de 6 journées de mai à juin, intitulée "Réussir en équipe".

7. Le PAHC en quelques chiffres

L'Hôtel du Château d'Eau a assuré 18 451 nuitées, pour 1291 personnes accueillies dans le cadre de l'urgence 115, et 45 personnes dans les dispositifs Repaire et Stabilisation, puis Urgence posée à partir d'octobre, soit un total de 1336 personnes hébergées.

Dispositifs Repaire et Stabilisation (du 1^{er} janvier au 30 septembre)

→ Repaire :

- 22 personnes, dont 16 hommes et 6 femmes
- 5 sorties : 1 en logement accompagné (RS), 1 en logement social, 2 départs volontaires, 1 décès dans la structure

→ Stabilisation :

- 14 personnes dont 10 hommes et 4 femmes
- 7 sorties : 3 en logement accompagné (MR, RS, IL), 2 en logements, 1 départ volontaire et 1 retour en famille

Urgence posée (à compter du 1er octobre)

Un démarrage progressif pour cerner les problématiques et les besoins des personnes :

- 33 personnes accueillies, dont 24 personnes qui ont glissé des dispositifs Repaire et Stabilisation en Urgence posée, ainsi que 9 nouvelles personnes
- 14 femmes et 19 hommes

5 sorties en logement accompagné entre le 1er octobre et le 31 décembre (maison relais, résidence sociale Adoma, logement d'insertion)

Une grande diversité de nationalités : en 2018, l'Hôtel du Château d'Eau a accueilli des personnes de **47 nationalités** différentes dans le cadre de l'accueil 115.

UE	Europe hors UE	AFRIQUE		MAGHREB	ASIE / MOYEN ORIENT	AMERIQUE
France	Georgie	Guinée	Gambie	Maroc	Azerbaïdjan	USA
Roumanie	Russie	RD Congo	Cameroun	Algérie	Turquie	
Bulgarie	Arménie	Tchad	Kenya	Tunisie	Afghanistan	
Pologne	Albanie	Nigeria	Angola		Kazakhstan	
Italie	Kosovo	Erythrée	Somalie		Chine	
Allemagne	Ukraine	Ethiopie	Benin		Bengladesh	
Angleterre	Biélorussie	Cote d'Ivoire	Darfour		Palestine	
	Serbie	Mali	Soudan		Iran	
	Yougoslavie	Sierra Léone	Centre Afrique		Mongolie	

Pôle Hébergement et Insertion

Antoine GRONDARD, Chef de service

PHI

**CHRS – Stabilisation –
Maison Relais Madeleine Bach Géný**

Le CHRS et l'hébergement de stabilisation

Si l'AAHJ dispose bien de ces deux dispositifs distincts, l'ensemble des personnes qui y sont accueillies bénéficient du même accompagnement effectué par les mêmes travailleurs sociaux. La différence notable entre ces deux agréments est la durée de séjour, limitée à 6 mois, éventuellement renouvelables, pour le CHRS, et sans limite pour l'hébergement de stabilisation.

1. Présentation générale

Le CHRS

Le Centre d'hébergement et de réadaptation sociale propose un hébergement temporaire d'une durée de 3 à 6 mois renouvelable, destiné aux personnes isolées, aux familles rencontrant de graves difficultés, de logement, de réinsertion sociale, économiques, familiales, ou de santé. Au sein de notre association, les personnes ou les familles admises disposent d'un accompagnement social destiné à les aider à retrouver leur autonomie personnelle et leur inclusion sociale.

Le CHRS de l'AAHJ propose 50 places dans 31 logements répartis sur l'Eurométropole de Strasbourg.

L'hébergement de stabilisation

L'hébergement de stabilisation a pour objet l'accueil des personnes éloignées de l'insertion afin de stabiliser leur situation et de favoriser ainsi leur orientation ultérieure vers un logement ou des structures adaptées.

A l'AAHJ, ce dispositif est composé de 55 places répartis sur 35 logements, également réparties sur l'Eurométropole.

2. Les faits marquants de 2018

- Le changement de chef de service en juillet, avec le départ de Viviane NAAL qui prend en charge le PAHC, et l'arrivée d'Antoine GRONDARD.
- Une nouvelle organisation matérielle du service suite à l'emménagement dans les nouveaux locaux du 89 avenue de Colmar.
- La réorganisation des pratiques, en lien avec l'aménagement des locaux : secrétariat et accueil du public partagé avec l'ensemble des services du site, entretiens avec les résidents dans les salles réservées à cet effet, matériel informatique renouvelé.

- L'organisation et les charges de travail ont également été impactées par deux longs arrêts maladie, la finalisation d'un DEIS par un collègue et par le démarrage d'une formation CAFERUIS pour une autre. Ces absences ont nécessité un relai des autres membres de l'équipe auprès des personnes accompagnées et l'embauche d'un travailleur social pour une partie de l'année.
- Un atelier peinture hebdomadaire a été créé et animé par un travailleur social du service, artiste à ses heures. Il est ouvert aux personnes accueillies par l'AAHJ.
- L'équipe a fait évoluer ses relations avec le SIAO et la DDCS de plus en plus présents dans l'organisation des parcours des personnes.
- Le CVS n'a pas été maintenu à l'échelle du service, suite à la décision de créer un CVS commun à l'échelle de l'association. Le nouveau directeur a décidé de surseoir à la création de ce nouveau CVS afin d'explorer l'ensemble des possibilités de participation qui pourraient être proposées aux personnes accompagnées.
- L'absence actuelle de partenariat solide et formalisé avec les bailleurs nécessite une forte mobilisation de l'équipe afin de trouver de nouveaux acteurs dans le parc locatif social.
- Divers changements de logements ont émaillé l'année, avec autant de déménagements à organiser.
- Des sorties diverses ont été organisées : culturelles par le biais de Tôt ou T'Art, sportive (vélo), divertissantes et familiales (Plumy Park, planétarium, Vaisseaux).
- Au printemps, l'équipe a organisé un atelier logement, proposé à un groupe de résidents.
- Nous avons pu orienter quelques personnes à la distribution alimentaire du PAI en interne, mais la question du dénuement des personnes accueillies dans notre service, sans ressources et pour certaines sans documents de séjour, reste néanmoins très présente dans notre équipe.
L'Association s'engage en accueillant des personnes démunies pour l'hébergement mais dans leur prise en charge générale, nous nous heurtons de plus en plus aux limites des aides caritatives. Les aides sont d'autant plus restreintes pour les personnes sans titre de séjour.
- L'attente est devenue une composante incontournable de notre mission : attendre avec les personnes, pour elles, et aussi les attendre parfois !
 - Attente de logement pour les personnes en fin d'accompagnement
 - Attente des décisions MDPH, qui peuvent prendre 8 mois, alors qu'elle peut déterminer l'accès à un logement
 - Attente de l'aboutissement des procédures ACD

- Attente d'un avis d'imposition pendant parfois un an, pour les personnes étrangères venues sur le territoire français après le 26 juin, alors que ce document est nécessaire pour demander un logement

Plus particulièrement pour l'hébergement de stabilisation :

- La fin de l'hébergement à la résidence ADOMA Le Ried :
En 2017, la Stabilisation comprenait 16 places au Ried pour des hommes isolés et 36 autres places pour des ménages (couples avec ou sans enfants et familles monoparentales).
En 2018, ces 16 places situées dans la résidence ADOMA Le Ried ont été quittées et les résidents ont déménagé dans d'autres logements, des T1 et T2 répartis sur l'Eurométropole. Certains de ces résidents ont eu accès à un logement social ou une résidence sociale. Une fin de séjour a été prononcée pour une personne et une autre a quitté le dispositif sans accompagnement.
Ce changement d'hébergement, d'un collectif réservé à des hommes vers des appartements répartis sur l'Eurométropole, a permis de diversifier le public et d'accueillir notamment plus de femmes isolées.
- Un partenariat a été établi avec le SPIP (Service pénitentiaire d'insertion et de probation) pour les sortants de prison, avec un accompagnement de 6 mois non renouvelable pour 3 logements exclusivement réservé à cet accompagnement.
Cependant, cette durée d'accompagnement est très courte au regard des situations des personnes admises, sortant de détention, pour trouver une solution d'hébergement (orientation, relogement...).

3. Le CHRS et l'hébergement de stabilisation en quelques chiffres

Le CHRS

- En 2018, 10 accueils ont été faits dans le dispositif : 6 personnes seules et 4 familles nombreuses.
- Il y a eu 14 sorties du dispositif, dont 11 en logement social, 2 dans le privé et 1 séparation de couple avec le départ de Monsieur.

L'hébergement de stabilisation

- Durant l'année, 17 personnes ont quitté les dispositifs de stabilisation : 10 pour un logement social, 4 pour un logement privé, 1 pour une formation avec hébergement, et 2 dans le cadre d'une fin de prise en charge.
- Et 14 personnes sont entrées dans le dispositif.
- Dans le dispositif SPIP, 6 personnes sont sorties : 1 orientée en stabilisation, 2 en logement social, 2 en logement privé et 1 retour en famille.

La Maison Relais Madeleine Bach Gény

1. Présentation générale

Troisième composante du PHI, la Maison Relais accueille des femmes ou des hommes isolés, en grande difficulté et fortement désocialisés. Cet accueil suppose l'existence d'un revenu stable et une autonomie suffisante pour accéder à une offre alternative de logement. La situation de ces personnes fait qu'elles ne relèvent ni d'un centre d'hébergement avec un accompagnement social important, ni de structures médicalisées, sans pouvoir pour autant envisager l'accès au logement autonome.

La maison relais « Madeleine Bach Gény » a ouvert ses portes le 01 décembre 2009. A son ouverture, elle comprenait tout d'abord 10 logements privés.

En 2016, la maison relais a augmenté son nombre de places, passer à une capacité d'accueil de 30 places réparties en :

- 26 logements individuels, situés dans u immeubles comportant d'autres logements ;
- 4 places en cohabitation au sein « d'une unité de vie » pour femmes isolées.

La maison relais travaille avec de nombreux partenaires, surtout dans le domaine de la santé, au regard des pathologies nombreuses et diverses dont souffrent les résidents :

- Le Centre de la santé mentale (centre PINEL)
- La Maison de la Santé
- Le Cabinet de soins infirmiers
- OPALI-NE (addictions)
- Le Centre médico-social du Neuhof
- L'association la RESU (aide aux habitants)
- L'association « Tôt ou T'art » (accès à la culture)

2. Les faits marquants de 2018

- L'année 2018 a été rythmée par différents changements au sein de l'équipe de salariés :
 - Changement du chef de service
 - Arrêt maladie d'une salariée, remplacée par un intérimaire durant 6 semaines
 - Accueil d'une stagiaire en formation BTS économie sociale et familiale
- Un appel à projet pour la création de places en maison relais a été lancé dans le Bas-Rhin. L'AAHJ a souhaité répondre à cette offre, en demandant une extension de 20 places supplémentaires au sein de notre structure.
La proposition de l'association a reçu un avis défavorable, car elle ne respectait pas le cahier des charges sur deux points : avec l'extension, le nombre de places aurait été de 50, bien au-delà des 30 places au maximum prévues, et le cahier des charges ne prévoyait pas l'organisation semi-diffuse des logements.

Ce projet d'extension pourrait être réactivé sous une forme plus proche des attentes du cahier des charges dans le cadre des prochains appels à projets en 2019 et 2020 dans un avenir proche.

- L'année 2018 a été également marqué par une recrudescence d'actes d'incivilité contre les résidents et les salariées, d'agressions contre les résidents (vols et attaques physiques) et de dégradations du bâtiment.
Divers groupes de personnes ont pris ce bâtiment et ses résidents fragilisés pour cible. L'équipe est vigilante et réactive, en portant plainte systématiquement et en accompagnant les résidents dans leurs propres dépôts de plainte.
- Au cours de l'année, deux résidents sont décédés à l'hôpital. Pour l'un il s'agissait de problèmes de santé récurrents. Cette personne cumulait de nombreuses pathologies depuis de nombreuses années et un accompagnement complet autour de la santé avait pu être mis en place.
Le second résident est décédé suite à une longue maladie évolutive. Une Hospitalisation A Domicile (HAD) a pu être mise en place car il refusait l'hospitalisation complète. Cet accompagnement a été difficile pour l'équipe éducative d'une part, mais également pour l'ensemble des résidents, qui se voyaient renvoyer une image potentielle de leur devenir et de leur propre mort.
L'équipe éducative accompagne au mieux les personnes en fin de vie, mais cela reste un axe d'amélioration à travailler ; notamment l'accompagnement en fin de vie avec une recherche et la mise en place de partenariat avec des acteurs spécifiques à ce projet.

3. La Maison Relais en quelques chiffres

- En 2018, la maison relais comptait 19 hommes et 11 femmes.
- Trois personnes ont été accueillies au cours de l'année.
- Cinq personnes ont quitté la Maison Relais au cours de cette année :
 - Un résident a déménagé au sein d'un logement autonome,
 - Une résidente a été relogée au sein d'une maison relais plus adaptée à ses besoins,
 - Une résidente a eu une fin d'hébergement,
 - Deux résidents sont décédés.

Pôle Accueil et Intégration

Sébastien LARDON, Chef de service

PAI

1. Présentation générale

Le Pole Accueil et Intégration (LOFT) est un service dont les missions principales sont d'accueillir, héberger et accompagner les familles dites « aux droits incomplets » vers leur insertion sociale. La déclinaison de cette prise en charge se caractérise par :

- Une mise à l'abri à travers l'hébergement dans un logement ;
- Un accompagnement social individuel ;
- La participation à des actions collectives ;
- Un travail concernant l'accès aux différents droits ;
- Un soutien alimentaire, financier et à la mobilité.

Le service a une capacité d'accueil de 380 places, réparties dans 87 logements. 8 professionnels de formation en travail social accompagnent les familles au quotidien. Le service s'appuie également sur des équipes transversales aux trois pôles : une équipe d'accueil, une équipe comptable et une équipe de maintenance des logements.

Si l'année 2017 était considérée comme transitoire compte tenu de la réorganisation générale du service et des modalités d'accompagnement ; l'année 2018 se caractérise par l'évaluation des changements apportés, des réajustements nécessaires mais surtout par un souhait de consolidation des éléments positifs.

2. La consolidation de la réorganisation du service

L'amélioration de la qualité de la prise en charge et du suivi de l'évolution des situations

Orientation menée dès 2017, nous avons continué notre travail d'amélioration de la qualité des conditions d'hébergement. Ainsi, nous avons à nouveau rendu des logements dont l'état était jugé insatisfaisant, trop coûteux en terme de consommations énergétiques ou dont la distance par rapport à notre service ne permettait pas un accompagnement de proximité. Ce travail est chronophage et nécessiterait sans doute le développement de partenariats renforcés et soutenus avec les bailleurs sociaux compte tenu des difficultés de captation. Nous constatons que nous nous orientons de plus en plus vers le parc privé, faute de propositions de logements dans le parc social.

L'acte marquant de 2018 est la construction et la mise en place du projet personnalisé. Cet outil permet aux familles de pouvoir s'exprimer sur leurs attentes et besoins mais aussi, dans un travail en co-construction avec les professionnels référents, de faire le bilan des actions menées et de fixer les objectifs pour les mois suivants. La formalisation du travail mené au travers du projet personnalisé, nous permet également d'avoir une meilleure visibilité sur l'évolution des familles.

Cette volonté de mettre en lumière l'accompagnement des familles aux travers d'un projet pensé, construit et formalisé, répond également au besoin de rappeler les droits et devoirs de chacun. Nous faisons le constat d'une augmentation des exigences des familles accueillies qui se traduisent par des impayés de participation, des attentes irréalistes en termes de logement ou encore des refus de sortie suite à des propositions dans le cadre de l'ACD. Ces situations nuisent clairement à l'évolution de certaines situations. Aussi, nous œuvrons toujours au

renforcement de notre cadre d'intervention, tout en étant vigilants à maintenir du sens à notre accompagnement.

Enfin, un travail a également été mené autour de la consommation énergétique dans les logements. Cette action de sensibilisation, doit nous permettre de réduire les coûts, de responsabiliser les familles mais également de les préparer à occuper un logement autonome.

Une équipe professionnelle au complet

Pour rappel, trois nouveaux professionnels avaient été embauchés en 2017, en lien avec l'objectif de doubler l'effectif et en vue de développer la prise en charge des familles aux travers de nouvelles modalités. Une dernière professionnelle nous a rejoint à l'été 2018, pour compléter l'équipe.

Néanmoins le départ de deux des membres de l'équipe à la rentrée 2018, puis l'embauche de leurs successeurs, ont quelque peu retardé la stabilisation de l'équipe et certaines modalités de notre réorganisation, comme la mise en place effective des binômes de travail ou le rééquilibrage des portefeuilles de suivis des travailleurs sociaux. Cette réorganisation est maintenant achevée, et elle s'est largement appuyée sur les apports majeurs des nouveaux membres de l'équipe.

En 2017, nous avons également travaillé sur la requalification d'une des salariées de l'équipe, actuellement « accompagnatrice juridique » œuvrant sur toutes les situations, en lien avec chaque professionnel référent. Afin de soutenir son travail auprès des familles et dans l'optique de la valorisation des compétences, elle a pu intégrer en 2018, une formation en « Master droits des étrangers ». L'apport de cette formation et son travail au quotidien nous permet de sécuriser la prise en charge des familles sur les plans administratifs et juridiques.

Aujourd'hui, le PAI peut compter sur une équipe investie, solidaire et créative.

Le développement des temps d'échanges et de réflexion

Plusieurs temps de travail permettent de réunir l'équipe afin de réfléchir ensemble sur l'évolution des situations des familles accompagnées, les situations complexes, l'évolution du service et de l'association, les évolutions législatives, etc.

Les temps d'échange de l'équipe comprennent :

- Les réunions hebdomadaires,
- Des réunions bimensuelles axés sur les projets personnalisés,
- Des réunions cliniques sur les situations,
- Une journée de réflexion et de cohésion, organisée autour d'un atelier cuisine.

En parallèle, nous essayons de développer la transversalité entre les différents services. Depuis l'été 2018, les services du PAI et du PHI travaillent sur le même site. Cela se concrétise par des activités communes, une entraide concernant la distribution alimentaire ou des projets communs.

Les actions collectives

Le travail sur les actions collectives a été freiné de par l'instabilité sur le plan RH. Pour rappel, nous avons choisi d'axer nos actions sur trois thèmes : l'apprentissage du français, l'accompagnement à la parentalité et le logement. Il s'agissait ainsi de mieux connaître le territoire, de mieux orienter et de repérer les potentialités de travail en partenariat.

Actuellement, seul le travail mené sur la thématique logement a permis de mettre en place concrètement une action à destination des familles. Il s'agit d'une réunion d'information et d'échanges sur l'hébergement actuel et sur la préparation à la sortie (connaître les droits et les devoirs, devenir autonome, maîtriser son budget, sa consommation énergétique, etc.).

Nous continuons notre travail sur les autres thématiques.

Focus sur l'emploi

En 2017, nous avons porté l'accent sur le volet de l'insertion par la culture. Cette thématique est toujours inscrite dans notre accompagnement et a même été renforcée de par le développement des actions proposées, la co-construction du programme avec les familles ou encore la réalisation d'un programme culturel sur l'année, distribué aux familles et intitulé « *L'échappée curieuse de l'AAHJ* ». Cette dynamique se maintient essentiellement de par l'investissement de l'équipe professionnelle qui peut être amenée à accompagner les familles en soirée ou les week-ends, sur la base du volontariat.

En 2018, nous avons fait le choix de renforcer nos modalités de travail sur la thématique de l'emploi. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) et principalement sur Mme Elisabeth El Gharbi, chargée de mission IAE – Emploi qui nous guide dans notre réflexion et nos actions. Ce projet est par ailleurs mené en transversalité avec les deux autres pôles de l'association. L'objectif est à nouveau de renforcer notre travail d'accompagnement vers l'emploi, en développant des partenariats avec des acteurs majeurs comme Pôle Emploi, la Mission locale, la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) ou les chantiers d'insertion. Cette orientation se poursuit cette année.

D'un point de vue général, nous entendons maintenir une forme de stabilité au sein du service, continuer de nous interroger sur nos modalités d'accompagnement, concrétiser certains projets en gestation mais aussi progresser en terme de sorties positives. Pour cela, nous réfléchissons à de nouvelles orientations.

Nous restons à nouveau vigilants concernant l'évolution législative liée au public accompagné. A ce sujet, nous réitérons notre besoin d'une communication renforcée avec les services de la Préfecture. Ce point est essentiel dans notre travail quotidien d'insertion des familles.

Quelques actions significatives de l'année

- Poursuite de notre participation à des sorties théâtre au Maillon, en lien avec Tôt ou t'Art
- Organisation de sorties cinéma

- Organisation d'une sortie aux château du Fleckenstein
- Organisation d'une sortie dans un parc d'attraction
- Poursuite de notre participation aux Mots du CLIC, outil pédagogique au service de la critique d'image, en lien avec STIMULTANIA dans le cadre du perfectionnement en langue française
- Organisation d'activités de Noël : trampoline-park, bubble foot, Plumy-park et escalade
- Action de distribution d'affaires scolaires à tous les enfants du service

3. Le PAI en quelques chiffres

- 97 familles accueillies en 2018, soit 406 personnes, soit 138160 nuitées
- 87 logements
- 35 enfants âgés de 0 à 3 ans
- 32 nouvelles personnes ont intégré le dispositif, dont 7 naissances
- 21 personnes ont quitté le dispositif, 13 vers le logement social, 8 vers le logement privé