



**PAHC**  
Hôtel du Château d'Eau  
4 rue de Koenigshoffen

**Siège  
PHI  
PAI**  
89 avenue de  
Colmar

**Point Alimentation**  
9 rue de Neuf-Brisach

**Maison Relais  
Madeleine Bach-Geny**  
6 rue St Exupéry

**Annexe Maison Relais**  
1 rue Jean Mermoz

**Dépôt**  
32 rue de la  
Klebsau

# Rapport d'activité 2019

## **Sommaire :**

<b>Tourments et changements</b>	<b>page 3</b>
<b>L'AAHJ en chiffres</b>	<b>page 8</b>
<b>Pôle Accueil et Hébergement Collectif</b>	<b>page 11</b>
<b>Pôle Hébergement et Insertion</b>	<b>page 22</b>
<b>Pôle Accueil et Intégration</b>	<b>page 31</b>

En couverture : les principales implantations de l'AAHJ en septembre 2020 (sans compter plus de 150 logements, répartis pour la plupart sur l'Eurométropole de Strasbourg)

# Tourments et changements

**Frédéric BAUER, Directeur**

## **Les tourments de la Maison Relais**

Les évènements qui ont perturbé le fonctionnement et la vie quotidienne de la Maison Relais Madeleine Bach-Gény, ont constitué le principal sujet de préoccupation de l'Association en 2019.

Pendant plusieurs années après l'ouverture de la Maison Relais, ses résidents ont pu jouir de la tranquillité de cet immeuble situé aux confins de la cité du Neuhof. De même, les salariés ont pu se consacrer sereinement à leurs missions d'accompagnement.

Mais, à partir de 2017, cette tranquillité a été de plus en plus souvent perturbée par une bande de jeunes, dont certains des plus actifs vivent dans un immeuble immédiatement voisin. En 2019, leur activité s'est encore intensifiée : dégradations dans les communs, vols à la tire, agressions, racket, intrusions dans les domiciles, dégradations de mobiliers... Ils s'attaquent aux plus faibles des résidents, venant les solliciter jusque dans leurs domiciles et surveillant leurs déplacements.

Les salariés ne sont pas non plus épargnés : crachats, insultes, menaces de mort avec arme blanche... Ils sont identifiés par ces jeunes comme des "donneurs" ou "poukavs", parce ils ont dû appeler la police à différentes reprises, et ils cherchent à leur faire payer.

La peur s'est installée chez les résidents, comme chez les salariés. Certains des premiers ne sortent plus de chez eux qu'en cas d'absolue nécessité, d'autres se sont armés ! Les seconds ont fini par exercer leur droit de retrait en janvier 2020, et ont été accueillis dans les locaux du siège, pour exercer leurs missions au mieux à distance. Un gardiennage de l'immeuble a été mis en place pour sécuriser les résidents, en limitant les possibilités d'intrusion et d'agression. Peu de temps après, cette situation a été aggravée par le confinement, coupant encore un peu plus les résidents des travailleurs sociaux, malgré les remplacements qui ont pu être assurés par des CDD et par la mise à disposition de certains collègues d'autres services.

A partir du printemps 2019, des démarches ont été entreprises auprès des différents acteurs potentiellement concernés par cette situation : DDCS, Police, élus et services sociaux de la Ville, clubs de prévention, associations du quartier, bailleur (OPHEA)... Des courriers ont été envoyés à la Préfecture, au Président de Conseil départemental (au titre de la protection de l'enfance) et au Maire de Strasbourg. Des demandes de sécurisation de bâtiments ont été faites auprès du bailleur, avec des résultats tardifs et partiels, notamment pour des raisons techniques. Le Directeur général de l'ABRAPA, qui gère un accueil de jour situé en face de la Maison Relais et qui subit également les agressions de ces jeunes, a obtenu en juin un rendez-vous avec le Maire de Strasbourg, et a proposé de lui porter également un courrier de notre part. Plusieurs réunions avec ces différents

acteurs ont eu lieu jusqu'en fin 2019. Malheureusement, celles-ci ont surtout débouché sur un constat d'impuissance généralisé, et aucune solution concrète n'a pu être trouvée.

Fin 2019, le Conseil d'administration mandate le Président pour entamer une discussion avec le bailleur, dans la perspective d'un transfert de la gestion de la totalité de l'immeuble à l'AAHJ. Cette gestion directe devait permettre d'avoir les coudées franches pour sécuriser l'immeuble et garantir une présence continue d'un personnel chargé à la fois de sa gestion et de sa surveillance. Une première rencontre avec la direction d'OPHEA a eu lieu en janvier et a débouché sur un accord de principe.

Néanmoins, les incidents qui ont mené à l'exercice du droit de retrait des salariés, ont amené le Conseil d'administration à renoncer la reprise de l'immeuble et à transférer l'activité de la Maison Relais dans d'autres locaux, les conditions n'étant plus réunies pour garantir le minimum de sécurité aux résidents et aux salariés dans ces lieux. Cette décision a été accueillie avec des regrets par certains des acteurs locaux, mais c'était la seule qui permettait de redonner espoir et de remettre la Maison Relais sur une trajectoire positive. Néanmoins, nous n'étions pas naïfs, trouver de nouveaux locaux adaptés à notre activité n'allait pas être chose facile et pouvait prendre du temps, d'autant que la pandémie qui allait survenir a largement retardé cette recherche, qui a véritablement commencée en juin 2020, avec la rencontre de plusieurs opérateurs susceptibles de nous aider à trouver ces locaux.

En septembre, nous explorons plusieurs possibilités, accompagnés par un partenaire d'envergure nationale, l'Association Le Logement Solidaire.

## **La mise en œuvre du nouveau projet du PAHC (suite)**

A l'Hôtel du Château d'Eau, 2019 a été la première année pleine pour la mise en œuvre du nouveau projet d'accueil et d'accompagnement du PAHCA, démarré en octobre 2018.

Pour rappel, 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.

Vous trouverez des détails au chapitre consacré au PAHC.

On peut préciser ici que la mise en œuvre de ce projet a demandé une réorganisation des ressources humaines adaptée au nouveau fonctionnement. La redéfinition des rôles et des missions a demandé aux salariés un temps d'adaptation et des ajustements au cours de 2019.

En parallèle, a émergé la nécessité de réorganiser les espaces du rez-de-jardin situés dans la partie nouvelle du bâtiment. En effet, l'organisation spatiale de la cuisine et de la salle de collation, la situation de l'accueil, l'utilisation de l'espace de détente, posent différents problèmes d'usage, aussi bien pour les salariés que pour les personnes accueillies.

De plus, la création d'un poste de cuisinier à l'automne 2018, qui a permis d'améliorer la qualité des repas servis en soirée, mais qui a, de ce fait, provoqué l'augmentation du nombre de personnes prenant un repas tous les jours, a fait émerger des besoins nouveaux en matière d'équipements

Une réflexion a été engagée sur la réorganisation de ces espaces et sur l'acquisition d'un matériel professionnel permettant de répondre aux normes de sécurité alimentaire, aux exigences de qualité, au volume de repas préparés et au confort de travail. Le cabinet d'architecte DWPA de Strasbourg a proposé un projet de restructuration fin 2019. L'étape suivante est la recherche de financement, pour un projet relativement onéreux (environ 200 000 €). Cette recherche a été mise à mal par le confinement et ses séquelles, et n'a pas abouti à ce jour.

## **Dans les autres services**

Les autres services de l'AAHJ ont poursuivi leurs actions sans bouleversements majeurs, avec le souci constant d'affiner leurs pratiques et mettre en œuvre tous les moyens disponibles au service des personnes accompagnées.

Cette préoccupation s'est notamment traduite en 2019 par la mise en place de la supervision, ouverte à l'ensemble des services. Deux groupes de professionnels ont ainsi été constitués, sur la base du volontariat. Afin de garantir une cohérence des échanges, l'un de ces groupes rassemble les salariés accompagnant les ménages hébergés dans des logements diffus, l'autre ceux qui travaillent au sein des deux collectifs de l'AAHJ, la Maison Relais et l'Hôtel du Château d'Eau.

Vous pourrez prendre connaissance des faits marquants concernant le PAI et le PHI dans les pages qui suivent.



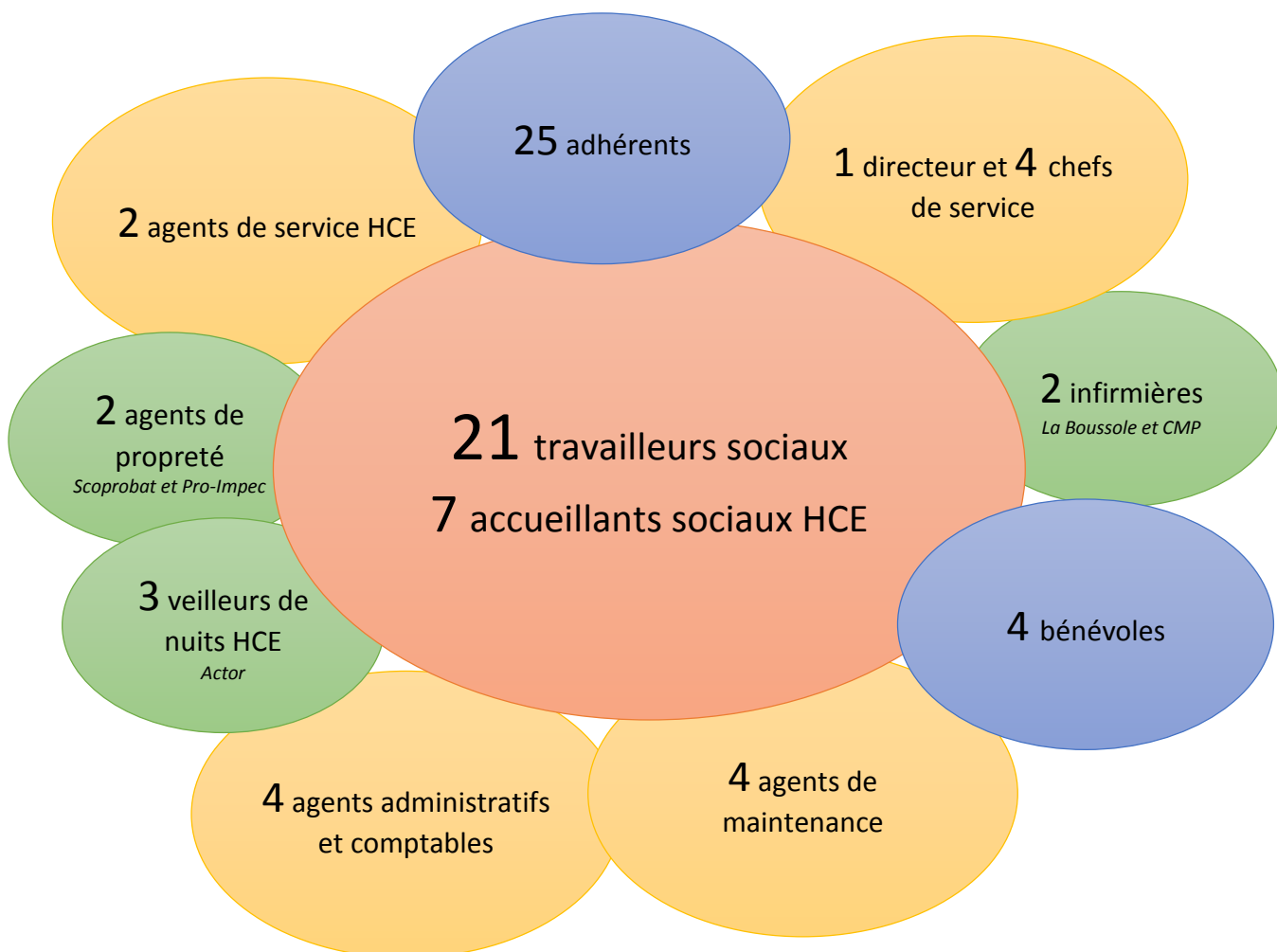
# L'AAHJ en chiffres

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

**2019**



En 2019, nos moyens humains ...



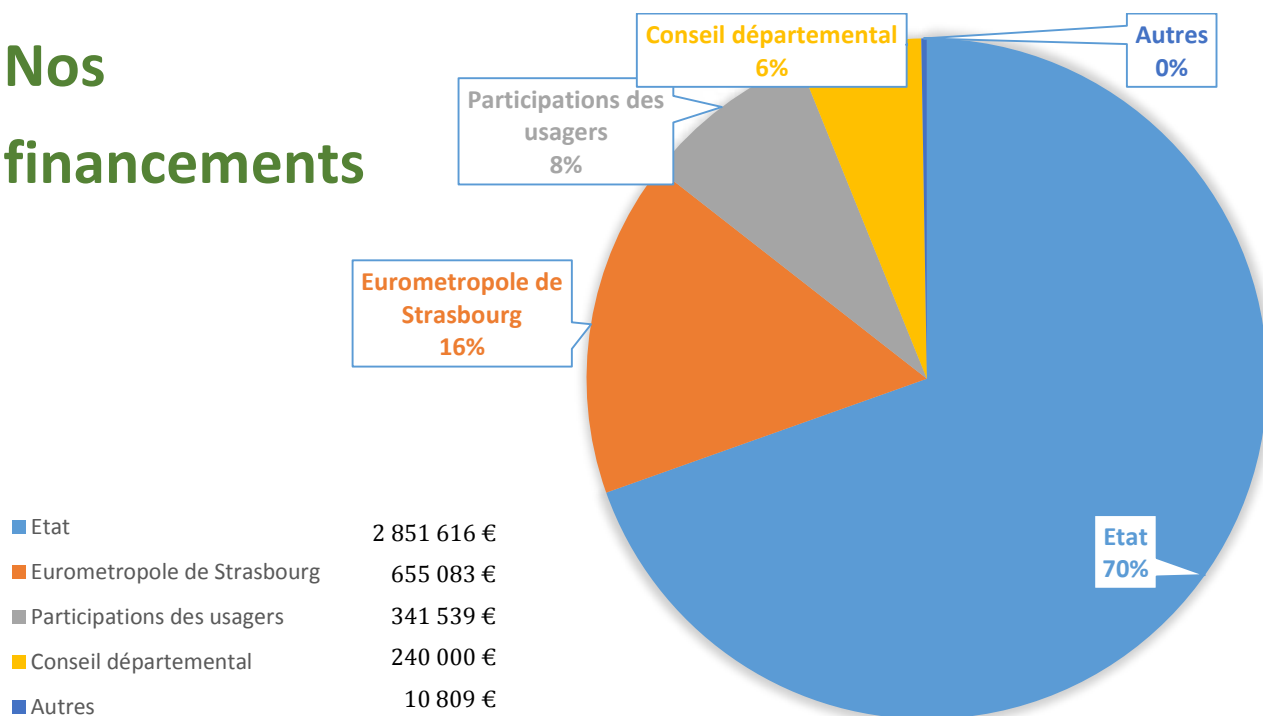
... ont accompagné

**1 946** personnes

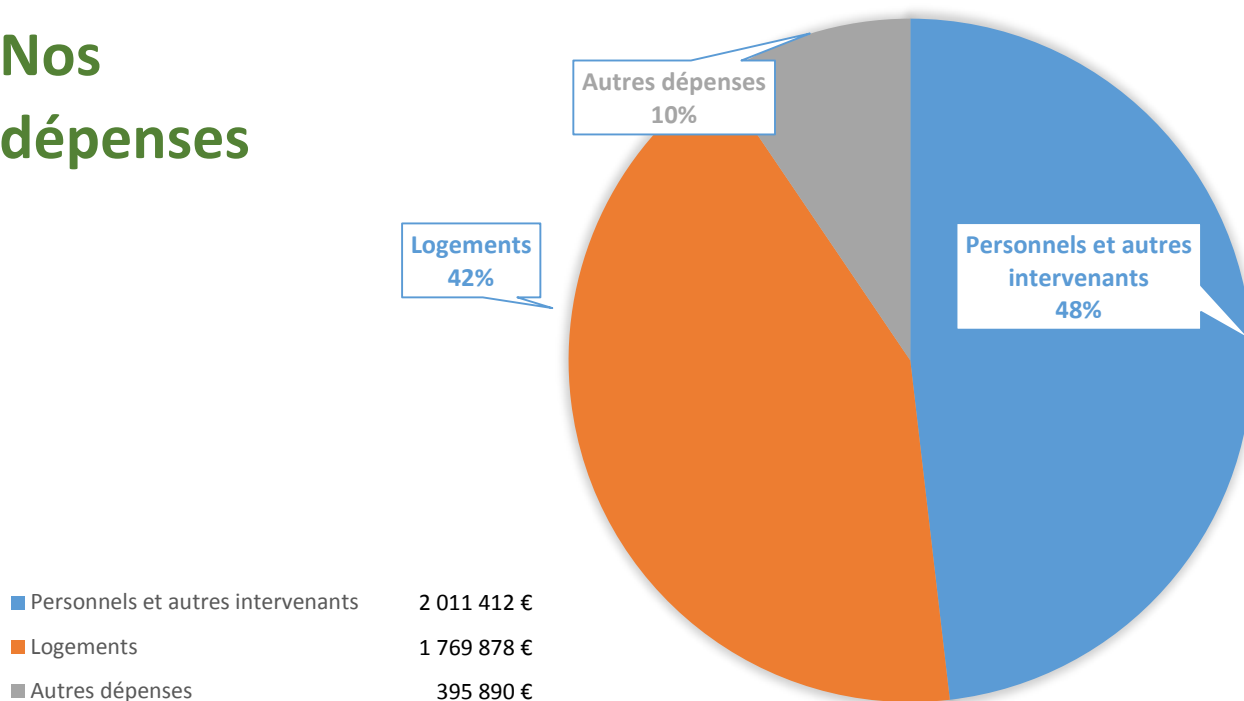
...et permis d'offrir

**199 230** nuitées

## Nos financements



## Nos dépenses



# Pôle Accueil et Hébergement Collectif

**Viviane NAAL, cheffe de service**

# PAHC

# Une évolution qui suit son chemin

## 1. Le projet, rappel...et quelques données chiffrées

Une continuité du projet amorcé en novembre 2018 avec **deux dispositifs** :

1. **Un dispositif d'urgence de 20 places** pour un public 115 de personnes sans domicile fixe, orientées par le SIAO, dont la mission s'articule autour d'un hébergement de 7 nuits, proposant une prestation hôtelière dont l'objectif est de répondre aux besoins de première urgence, prioritairement matériels avec un certain nombre de prestations qui permettent de créer des contacts ponctuels : repas du soir, petits déjeuners, distribution de produits d'hygiène, accès à la buanderie, accès à la vie collective de la structure...

**Un grand changement** : la qualité de l'accueil a été valorisée :

- Chaque nouvel arrivant est reçu par un accueillant qui effectue un accueil personnalisé pour l'installation en chambre et la visite des locaux. Parmi l'équipe des accueillants, certains maîtrisent plusieurs langues. Cela a un impact très positif pour l'accueil des personnes.
- Des plaquettes de bienvenue traduites en 6 langues ont permis de transmettre les règles élémentaires du fonctionnement de la structure et d'installer dès l'arrivée un dialogue afin de favoriser une « accroche » et repérer les besoins immédiats.

Le public 115 est hétéroclite, autant par les âges, les origines, les histoires de vie. Les profils repérés mettent en avant beaucoup de ressortissants hors Union Européenne, des personnes issues de la demande d'asile, des personnes sans abri, à la rue depuis plusieurs années, des sortants d'hospitalisations psychiatriques et autres, des sortants d'incarcération.

Beaucoup présentent des conduites addictives importantes et des problématiques de santé lourdes.

Statut	Nombre de personnes	%
France	166	20,50%
Hors UE	559	69%
UE	85	10,50%

Hors Union Européenne : 98 nationalités  
Union Européenne : 10 nationalités

En 2019, il y a eu **1276 admissions**, correspondant à l'accueil de **810 personnes différentes, 269 femmes (33,20 %) et 541 hommes (66,80 %)**, avec un taux d'occupation de **103,45 %** représentant **7 552 nuitées**. Un constat : l'augmentation très nette des femmes accueillies en urgence.

Le taux d'occupation supérieur à 100% s'explique par l'accueil de personnes orientées par le 115 dans des chambres disponibles dédiées en principe à l'urgence posée, pour permettre de répondre au flux tendu des sollicitations du SIAO.

En période hivernale, **du 22 janvier au 3 février**, l'ouverture de la "Cafet' de nuit" a permis d'accueillir **28 femmes pour 46 nuitées**, dans une pièce située au dernier étage de l'HCE.

2. **Un dispositif d'urgence posée de 35 places** qui a pour objectif d'amorcer la construction d'un parcours vers un hébergement ou un logement adapté. C'est une période tremplin de plusieurs mois qui permet de réaliser un parcours d'insertion avec ouverture des droits.

Au 31 décembre 2019, **18 personnes** relevaient de l'ancien dispositif Repaire ou de Stabilisation dont plusieurs étaient présentes dans la structure depuis quelques années déjà (personnes aux droits incomplets principalement).

Les autres bénéficiaires orientées par le SIAO ont d'abord été hébergés en urgence 115 pour une période de 15 jours et, après évaluation de leur situation, ils ont basculé en urgence posée, qui accueille uniquement des personnes aux droits ouverts ou ouvrables.

**71 personnes hébergées, dont 27 femmes et 44 hommes**

Nombre total de nuitées : **11 009 nuitées** soit un taux d'occupation proche de **90**

%

Le taux d'occupation inférieur à 100 % s'explique par la réfection de chambres et par l'absence d'orientations du SIAO durant leur période de transition de direction.

**Quelques données chiffrées :**

Répartition des âges	Nombre de personnes
18/25 ans	5
26/35 ans	17
36/45 ans	17
46/55 ans	13
56/65 ans	15
66/75 ans	3
82 ans	1

Une moyenne d'âge de 44 ans  
Un homme âgé de 82 ans présent dans la structure depuis 5 ans

Situation hébergement avant l'entrée	Nombre de personnes
Sortant de la rue	45
Hébergé chez des tiers	13
Sortant de détention	6
Sortant d'hospitalisation	7

Un chiffre en hausse de personnes à la rue avant d'intégrer l'hébergement d'urgence

Motif de sorties	Nombre de personnes
Logement d'insertion	3
Résidence sociale	2
Hébergement d'urgence	1
Intermédiation locative	1
Maison relais	3
Logement privé	1
Cure	1
Fin de prise en charge	6
Hôpital	2
Retour en famille ou chez des tiers	7
Parti sans laisser d'adresse	9
Décès	1
Logement éclaté en stabilisation	1

54 % DE SORTIES REALISEES

## **Focus sur le public de l'urgence posée**

Nous accueillons pour la plupart, les publics les plus éloignés des démarches d'insertion. Un nombre important de personnes accueillies présente des inadaptations psychosociales profondes, souvent associées à des problèmes de dépendance.

Parallèlement, un grand nombre d'entre elles connaissent des problématiques de santé.

Parmi les 71 personnes accueillies en urgence posée depuis octobre 2018, 60 souffraient de troubles de la santé identifiés et diversement associés :

- Santé physique : 12
- Santé mentale : 4
- Addiction : 11
- Santé physique et addiction : 8
- Santé physique et mentale : 6
- Santé mentale et addiction : 13
- Santé physique, mentale et addiction : 6

## **Quelques observations ... et constats**

Plus de la moitié du public arrive sans papiers (volés ou perdus). Il faut d'abord régler ces démarches administratives qui prennent un temps « fou » pour effectuer ensuite l'ouverture des droits, qui leur permettent d'obtenir enfin des ressources. L'accès à un minimum d'autonomie prend du temps, après un parcours d'errance, déjà long.

Tous n'élaborent pas les mêmes projets en terme d'insertion sociale et la réinsertion par l'emploi est rare. Leur projet ou rêve est d'abord de trouver « un chez soi » après avoir remis à flot une situation financière. Mais force est de constater qu'il faudra plusieurs mois voire plusieurs années, entrecoupées de temps d'hébergement en structure d'insertion, pour que leur projet aboutisse, tant les freins et obstacles sont importants.

En ce qui concerne les liens sociaux et familiaux, nous constatons que la plupart des hébergés n'ont plus de liens, situation subie ou choisie, avec la cellule familiale. Cela révèle des situations souvent très complexes, générant un profond mal-être.

Les fins de prise en charge concernant les personnes ayant des conduites addictives sont encore trop nombreuses ; ces dernières sont autant d'obstacles à s'inscrire dans un cadre réglementé qu'est celui de la structure, des attitudes inadaptées à un lieu collectif.

## 2. Le collectif

L'hôtel du Château d'Eau est un lieu d'hébergement collectif de 55 places. C'est un endroit où le public peut se poser et se reposer.

**Un principe d'accueil** : une qualité d'hébergement où il fait bon vivre, un environnement de confort et de sécurité pour retrouver la confiance, favoriser le lien social.

C'est un lieu d'écoute, un lieu d'échanges qui permet de re-nouer des relations sociales par des temps de convivialité : sortir les personnes de leur isolement, souvent enfermées dans leurs chambres....

Un grand nombre d'usagers se connaissent déjà par la fréquentation des accueils de jour ou autres structures d'urgence et se retrouve maintenant pour quelques nuits au HCE, ou pour une période plus longue qui facilitent les échanges, voire les amitiés éphémères...

Une partie de l'espace de l'HCE est réservée à l'accueil collectif, avec une salle destinée à la détente et aux repas. Nous avons souhaité que ce lieu soit vivant, un lieu où il se passe des tas de choses. Les personnes s'y regroupent, parfois par affinités, et échangent autour d'une boisson, d'une partie de cartes ou de Monopoly. Les temps calmes de l'après-midi et des weekends permettent de tisser des liens : rompre l'isolement et profiter de la présence des accueillants pour ouvrir de nouveaux dialogues.

Le fonctionnement et les prestations proposées et encadrées par des travailleurs sociaux s'adaptent aux histoires de vie de chacune des personnes. La tâche est parfois difficile en raison de la multiplicité des problématiques rencontrées.

Ce lieu de passage, d'échanges, permet toujours à l'équipe d'observer les comportements des uns et des autres et de repérer les besoins d'abord en lien avec la santé et l'hygiène notamment, et des conduites liées aux consommations....

### **Les prestations proposées :**

1. **La prestation alimentaire** nécessaire pour répondre partiellement aux besoins alimentaires des personnes. Des repas proposés tous les soirs, équilibrés, participent à la préservation ou la restauration d'une bonne santé autant physique que mentale. Cela permet à chacun de s'inscrire, a minima, dans une organisation temporelle (petit déjeuner et repas le soir). Des ateliers cuisine sont organisés pour apporter une dimension culturelle et universelle à ces temps partagés, en proposant des recettes issues de différents pays avec en prime le plaisir de partager le repas.



2. **La prestation liée à l'hygiène** pour restaurer l'image de soi et assurer une veille sanitaire : une laverie, une distribution de produits d'hygiène, de produits d'entretien, de linge de maison, une aide au nettoyage des chambres par la maitresse de maison
3. **Un service de bagagerie** pour les affaires oubliées ou pour les personnes en transit.
4. **Un service de domiciliation** pour les personnes en urgence posée, nécessaire pour faire aboutir les démarches et les étapes d'un parcours d'insertion
5. **L'accompagnement vers les soins de santé physique** et le rapport à l'hygiène représente des temps fort dans la structure.
  - Deux infirmier.ère.s d'un cabinet privé interviennent chaque jour pour des soins, la distribution de médicaments et l'aide à la toilette. Le nombre des personnes concernées est variable car ils interviennent autant pour les personnes en UP que pour l'urgence 115
  - L'infirmière de la Boussole Hors les murs est présente 3 fois par semaine à raison de 2 demi-journées et d'une journée entière à l'HCE. Son rôle est de permettre l'accès aux soins de tout le public de la structure quelle que soit la situation administrative. Plusieurs actions ont été mises en place :
    - Des permanences pour toutes personnes de la structure pour effectuer un soin ponctuel ou donner des conseils
    - Chaque nouvel arrivant de l'urgence posée peut rencontrer l'infirmière afin de réaliser un bilan de sa situation de santé, en toute confidentialité : couverture médicale, médecin traitant, antécédents médicaux, pathologies connues, traitement en cours. Suite à ce bilan, des axes de travail seront travaillés conjointement avec le référent.
    - L'infirmière peut être amenée à prendre des rendez-vous médicaux pour des personnes hébergées, à accompagner des personnes lors de leurs rendez-vous médicaux ou à rencontrer d'autre professionnels afin d'obtenir la pris en charge la plus adaptée. Elle peut aussi, si elle le juge nécessaire, rendre visite à la personne en cas d'hospitalisation ou de cure.
    - Elle intervient également sur des temps moins formels au contact des personnes, afin de créer du lien et de faciliter les échanges futurs. De plus elle profite de ces échanges, pour passer des messages de prévention au travers de discussion de groupe.

L'espace santé créé en début d'année, équipé d'un point d'eau et de petits matériels, favorise le passage, la discrétion et l'intimité des personnes qui viennent lors des permanences ou en rendez-vous

#### **6. L'accompagnement vers le soin et la santé psychique.**

Dans le cadre de l'équipe de liaison PASS Psychiatrie Précarité de l'EPASAN d'Erstein, une infirmière de secteur psychiatrique intervient dans la structure pour 2 missions complémentaires :

- Elle intervient auprès du public pour améliorer le diagnostic, l'orientation, les modalités de soins et le suivi des personnes présentant des troubles psychiatriques :
  - Proposition d'un suivi ambulatoire
  - Proposition de soins à temps partiels
  - Facilitation de l'hospitalisations si nécessaire
  - Permanences à l'espace santé de l'HCE
  
- Auprès de l'équipe :
  - Coordination avec les réseaux existants
  - Appui technique aux référents
  - Information, sensibilisation et formation de l'équipe aux pathologies psychiatriques

#### **L'intervention éducative**

Les prestations proposées et l'accompagnement répondent aux besoins d'une population marginalisée, en détresse, qui dans la majorité est plutôt éloignée d'un processus d'insertion.

Le lieu collectif, avec les différentes interventions, est prétexte et propice aux échanges et à la rencontre, avant d'entrevoir les étapes d'un accompagnement personnalisé.

**L'accompagnement du public en urgence 115** relève de la simple prise en charge de la personne telle qu'elle est quand elle se présente à l'HCE. Rencontre et découverte réciproques, observations partagées. L'accueil participe à la qualité de vie proposée aux personnes qui arrivent pour un hébergement temporaire. L'agent d'accueil est présent pour traiter les problèmes du quotidien et offrir un cadre de vie aussi convenable que possible aux personnes orientées.

**L'accompagnement du public en urgence posée** s'oriente vers un accompagnement social global de la personne. Le démarrage de l'accompagnement s'effectue souvent après quelques semaines de présence, quand l'organisation de la vie quotidienne est enfin en

place pour autre chose, c'est alors que peut démarrer le travail sur l'ouverture des droits, des acquis sociaux, de l'accès aux soins. C'est là que la durée prend tout son sens ; chacun a besoin de ce temps d'adaptation avant de prendre à bras le corps les démarches d'insertion. Il faut d'abord veiller à la « réparation » de la personne au niveau de son intimité, la santé, bien dormir, se reposer, laver son linge, éveiller des envies, retrouver une confiance en soi, recouvrer sa dignité. Ensuite, les référents font un travail considérable pour l'ouverture ou la réouverture des droits (RSA, CMU, carte d'identité, compte bancaire, impôts, retraite...) et restent en permanence en relation avec les services administratifs.

Les missions de tous les intervenants ont été clarifiés pour que chacun trouve sa place et son rôle dans la gestion de cet accueil et de la prise en charge des personnes : des agents d'accueils aux accueillants, des co-référents aux éducateurs et également des 2 maitresses de maison (cuisine et agent de service).

La gestion de l'équipe est néanmoins compliquée et l'année 2019 a été marquée simultanément par plusieurs arrêts de longue maladie qui sont loin d'avoir facilité la gestion du planning et de la cohésion d'équipe.

### *Les moments forts*

- 1. Le projet TAPREOSI** qui a pour objectif de réduire le tabagisme chez les personnes en difficulté avec le tabac accueillies dans le dispositif d'accueil-hebergement-insertion (AHI). En associant professionnels et personnes hébergées, le projet TAPREOSI propose l'élaboration d'un kit d'intervention et son expérimentation par cinq binômes de structures de l'AHI et de l'addictologie. Le projet est mené conjointement par la Fédération Addiction et la Fédération des acteurs de la solidarité, en partenariat avec l'Observatoire français des drogues et des toxicomanies (OFDT) qui est chargé de la conduite de l'évaluation externe du projet.

**Une première étape** a permis de réaliser une enquête quantitative auprès des professionnels et des personnes hébergées lors d'une rencontre à l'HCE avec les intervenants de la fédération

**La 2<sup>e</sup> étape** est prévue en 2020 et finalisera un kit de stratégie d'intervention autour du tabac dans la structure.

Dans le cadre de ce projet, au mois d'octobre, nous avons participé à l'opération un **Mois sans Tabac** par le biais d'affiches, d'outils de communications et de kits de la campagne nationale.

Toujours dans ce cadre, une sortie dans les Vosges a été proposée avec comme objectif de sensibiliser le groupe autour de cette question du tabagisme et de ne pas fumer durant le temps de la marche et d'aborder par ce biais les questions de santé telle que le souffle et l'endurance.

**2. Le renforcement du partenariat** que nous confortons avec le SIAO pour l'évaluation du public et les orientations et avec les structures institutionnelles ou associatives qui reçoivent nos publics dans un autre cadre (ALT, ITHAQUE, RSA AVENIR, ESCALE ST VINCENT, LA BOUSSOLE.) dans le but de proposer des réponses individuelles et adaptées à chaque personne.

### **3. Les réunions avec les personnes hébergées**

Nous avons eu 4 réunions qui ont réuni plus de 20 participants à chaque réunion. Ces réunions avec une partie de l'équipe éducative permettent de transmettre des informations sur le fonctionnement. Elles favorisent et facilitent l'expression de la personne, l'objectif étant de donner un temps de parole aux personnes qui apportent des réponses aux questions suscitées comme d'améliorer la qualité des prestations, ainsi que le « mieux vivre » ensemble.

**4. La banque alimentaire** qui nous livre 2 fois /semaine les aliments nécessaires pour l'élaboration des repas.

### **5. L'animation**

- **Les jeux de société** : l'achat de nouveaux jeux de société a permis de diversifier les plaisirs. Ces jeux sont plébiscités pour leur capacité à réunir les personnes autour d'un loisir simple et commun. Ils répondent au besoin de resserrer les liens, en permettant de bons moments conviviaux.
- **Les sorties** : Deux sorties dans les Vosges et dans le vignoble Alsacien a réuni un petit groupe d'hébergés. A l'aide d'une carte IGN, un temps de randonnée, suivi d'un pique-nique dans un abri en pleine nature, ont eu lieu. Ce furent des pauses appréciées, une parenthèse dans leur quotidien. L'activité de la marche, accessible à beaucoup, a mêlé effort physique, découverte et détente. Les randonnées choisies ont permis également d'approcher ou de visiter des monuments historiques : le Mont Sainte-Odile, le Château d'Andlau ou d'aller découvrir les cascades du Howard. Les sentiers viticoles ont fait découvrir le terroir alsacien. Le support de la carte a permis de travailler et de sensibiliser les personnes à l'orientation et à la mémorisation du paysage et de la géographie de la région.

### **6. Les fêtes de fin d'année**

Avec confection de petits gâteaux, préparation de plusieurs repas, décoration de la salle de détente...

Le rassemblement proposé par ces repas partagés et ces temps conviviaux ont rappelés à chacun la séparation, avec sa famille et ses proches. Douce opposition entre le rassemblement et l'isolement.

Les fêtes de fin d'année ont évoqué chez les personnes, un souvenir, des expériences passées entre proches ou avec sa famille. Les personnes racontent, comment c'était « avant ». Ces récits individuels se croisent et composent un récit collectif, où s'entremêlent les souvenirs de chacun.

Cette année, un **sapin a été cherché dans des conditions atypiques** : 3 personnes hébergées et une référente sont allés couper l'arbre, dans un champ de sapins du nord de l'Alsace. Munis de sabots, prêtés par le bucheron, il a été choisi le plus droit, le plus symétrique et le plus beau. Quelques coups de tronçonneuse plus tard, le sapin mesurant 1m85 a pu être casé de justesse dans le Kangoo.

S'en est suivi un moment convivial de partage de jus de pomme chaud et de quelques biscuits, chez le bûcheron, dans l'humidité d'un matin brumeux de décembre.

Heureux, chacun a savouré le plaisir de la tâche accomplie.

Et, une bonne heure plus tard, la décoration et l'installation de ce sapin ont rassemblé de nombreux hébergés. Les décorations trouvées à la bourse de Noël du Secours Populaire, ont permis d'embellir l'arbre, qui a trôné au milieu des tables, décorées pour le repas de Noël. La décoration est laïque. L'arbre, fort de ses différentes origines, l'est aussi. Chacun le contemple et se réjouit de ses lumières, de son odeur et de sa présence.

Ces soirées et matins de fête se sont déroulés dans une ambiance chaleureuse, permettant de construire un nouveau souvenir commun, celui de ces moments de fêtes dans un centre d'hébergement d'urgence.

## *Les perspectives et projets 2020*

### **Des projets valorisants**

- Projet d'aménagement de la cuisine de l'Hôtel du Château d'Eau
- Projet de déplacer l'accueil
- Projet d'un aménagement extérieur de détente et de réaménagement d'un jardin potager

# Pôle Hébergement et Insertion

**Antoine GRONDARD, Chef de  
service**

# PHI

**CHRS – Stabilisation – Maison  
Relais**



## **1. L'accès au logement**

Notre mission est d'accompagner les personnes que nous hébergeons vers un logement. Nous sommes confrontés depuis des années à la faiblesse du partenariat avec les bailleurs, et les contacts que nous pouvions avoir se sont encore restreints, dans la mesure où les sollicitations ne se font plus que sur des plateformes, ce qui nous prive d'interlocuteurs privilégiés. Nous ne pouvons que déplorer cette tendance à la déshumanisation du travail social.

Nous travaillons avec les personnes leurs capacités à devenir ou redevenir locataire, à mettre à jour leur situation administrative, financière, professionnelle... Pour certains, désocialisés depuis plusieurs mois, le temps du relogement peut être long.

Nous faisons les demandes d'ACD/DRP, nous passons parfois par le SIAO en fonction des solutions de relogement envisagées, nous actualisons les demandes de logement. Nous sommes interpellés par les différents organismes sollicités (DDCS, SIAO) pour expliquer la situation des personnes. Nous répondons aux demandes malgré parfois nos incompréhensions face aux questions sur le parcours des personnes, et le manque de dialogue, malgré nos sollicitations de rencontrer ses professionnels pour tenter de travailler ensemble dans le même but : le relogement.

## **2. La place du numérique dans les démarches et dans l'accompagnement**

Le suivi administratif au PHI se fait essentiellement par internet aujourd'hui.

Nous constatons que la grande majorité des personnes accompagnées est en capacité d'utiliser internet, même pour celles qui sont sans ressources.

Il reste néanmoins encore quelques personnes réfractaires ou en grande difficulté avec cet outil. La barrière de la langue peut notamment être un frein, ainsi que l'accès à certains équipements, comme une imprimante.

Le référent est alors amené à répondre à des demandes diverses, comme l'accès à une imprimante ou la rédaction d'un CV en ligne, ceci avec les moyens internes de l'Association.

## **3. Les personnes invisibles**

Ci-après, la réflexion d'un travailleur social du PHI, confronté aux impasses que vivent les personnes sans papiers, et qui l'interrogent sur les limites de son action.

- *Bonjour Monsieur B. Votre avocat m'a envoyé un mail pour vous faire dire que, malheureusement, votre recours auprès du TGA n'a pas marché. Donc, vous devez vous attendre à recevoir une OQTF.*
- *Excusez-moi, Monsieur P. Je n'ai rien compris. Vous voulez dire que je n'ai pas mes papiers.*
- *C'est bien cela. Vous avez 30 jours pour faire appel auprès du Tribunal de Nancy. Même là, selon l'avocat, les chances sont minces. Néanmoins si vous êtes d'accord, nous pouvons lui dire de tenter quand-même ce recours. De toute façon vous n'avez rien à perdre. Au contraire !*



Un extrait d'un entretien téléphonique, (confinement oblige), entre un travailleur social et une personne hébergée qui s'est vue refuser l'octroi d'un titre de séjour. Ces cas sont légions dans notre association, et les conséquences qui en découlent sont très néfastes pour les personnes qui en sont victimes. En effet, si les personnes sans titre de séjour continuent de bénéficier d'un toit à travers l'hébergement, si elles ont droit à l'aide médicale d'Etat (AME), ce qui constitue par ailleurs une aide précieuse notamment pour les personnes malades, le fait d'être sans papier condamne celles-ci à l'invisibilité sociale et, pire encore, une OQTF réduit la personne au silence. Elle n'ose pas demander, encore moins réclamer, ce qui pourrait être son droit. L'adage dit, à juste titre, « on ne vit pas que d'amour et d'eau fraîche ». Les personnes que nous accompagnons, qui sont sans titre de séjour, n'ont pas droit à grand-chose. Elles n'ont pas le droit d'occuper un emploi. Et quand on connaît le rôle et le pouvoir du statut du travail dans notre société, cette restriction constitue une mort sociale. Ces personnes n'ont pas non plus droit aux aides sociales. A croire que, plus vous en avez, et plus on vous en donne. Pour exemple la personne bénéficiaire du RSA peut prétendre ponctuellement aux aides du CCAS, au contraire de la personne qui est sans titre de séjour. Cette dernière se trouve dans une sorte de no man's land, où toute demande effectuée en sa faveur par le travailleur social relève de la croix et de la bannière. Les associations caritatives sont saturées et leurs fonds d'aides sont épuisés. Ne dépendent-elles pas, elles aussi, de la générosité de certaines âmes ? Devant un tel silence de la part de l'administration, que peut faire le « petit » travailleur social ? Face à la détresse des personnes accompagnées, que vaut la parole du travailleur social, lui à qui l'hébergé voue toute sa confiance ; lui, qui est vu comme le frère, la sœur, le père ou la mère ; lui qui est placé comme le dernier rempart, sinon le dernier homme qui pourrait faire des miracles en sa faveur ?

C'est pourquoi, le travailleur social doit être le porte-parole des sans-voix pour que ces personnes, quel que soit le dispositif dont elles relèvent, soient visibles. Mais ceci passe par l'accompagnement de ces femmes et hommes pour l'acquisition d'une pleine autonomie bien sûr, mais aussi par la réparation de toute injustice, quelle qu'elle soit quand cette dernière est un frein à la participation à la vie sociale.

#### **4. L'accès à la culture, aux activités artistique et de loisirs :**

L'association et les professionnels ont cette volonté d'intégrer la dimension culturelle et l'accès à la culture et aux loisirs dans leur accompagnement socio-éducatif global. L'ensemble de l'équipe est impliqué dans cette démarche.

Au même titre que le logement ou la santé, la culture et les loisirs ont une place fondamentale qui détermine la participation sociale et citoyenne des personnes accueillies. Pour mener à bien la valorisation de la culture et aux loisirs et l'accès à la culture, nous avons au sein de l'équipe du PHI, un référent culturel. Le rôle de ce référent culturel est :

- D'être en relation avec les partenaires culturels pour connaître les différentes actions proposées
- De rencontrer certains chargés des publics et de la médiation des lieux de culture afin d'établir une programmation qui se traduit par l'offre d'une "saison culturelle" aux personnes accueillies.
- De valoriser la culture comme outil d'accompagnement social au sein de son équipe.

- D'échanger avec les personnes accompagnées autour des spectacles proposés : les thèmes, le genre, quelques éléments de scénographie.

Au cours de cette année 2019, plusieurs sorties ont été proposées pour assister à des spectacles vivants au TNS, au Maillon ou au TJP.

L'AAHJ est également membre de l'association Tôt ou T'Art. Cette adhésion permet aux personnes hébergées de bénéficier de la billetterie à moindre coût ou parfois de la gratuité. La billetterie est peu sollicitée et elle concerne exclusivement des réservations pour des places de cinéma et pour la structure le « Vaisseau ». Lors des sorties, nous constatons une difficulté récurrente à mobiliser les personnes accueillies. Car les personnes accompagnées sont prioritairement préoccupées par la satisfaction des besoins primaires : se nourrir, se vêtir, trouver un emploi, se former, accéder à une situation administrative stable... Cependant celles et ceux qui y participent expriment leur enthousiasme de pouvoir faire cette rencontre et de vivre cette expérience.

Ainsi, la limite de l'accès à la culture n'est pas uniquement due à des questions financières, mais également à des questions de perception et de représentation, ou de disponibilité : crainte de l'inconnu, crainte de ne pas comprendre, du regard et du jugement de l'autre, de ne pas être à sa place, d'un nouvel échec...

Cette question de la perception et de la représentation est cruciale car elle participe à lever des freins qui permettraient aux personnes hébergées de faire le premier pas.

C'est pourquoi, lorsque cela est possible, la référente culture rencontre les personnes hébergées intéressées avant chaque spectacle programmé. Ce temps permet de présenter et de discuter autour du spectacle pour le rendre attractif et d'engager un échange pour comprendre ce qui peut faire obstacle.

Par ailleurs, nous accompagnons également des familles monoparentales, pour qui une sortie culturelle en soirée est compliqué à organiser car se pose la question de la garde des enfants.

Lors de l'été 2019, le PHI a également proposé une grande sortie à la « Volerie des Aigles » qui a été très appréciée.

Depuis 2019, un atelier de peinture est proposé par un travailleur social à toutes les personnes accompagnées par l'association (Pôle Accompagnement Insertion, Pôle Hébergement Insertion, Château d'eau...). Il a lieu tous les lundis en quinzaine de 17h à 19h au siège.

La finalité de cet atelier est de créer un temps, un espace durant lequel l'art est un outil de médiation, un vecteur apportant aux personnes un « supplément d'âme ».

Les productions picturales - petites et grandes images colorées - créées lors de cet atelier ont été valorisées puisqu'une grande partie décore aujourd'hui les murs des salles d'entretien et du couloir du siège.

## **5. Le PHI en chiffres**

Notre pôle comprend trois dispositifs :

- 29 logements en CHRS pour accueillir des personnes isolées (15 T1), des couples sans enfants, des familles ou des familles monoparentales.
- 31 logements stabilisation avec la même typologie

- 3 logements T1 de stabilisation dans le cadre d'une convention particulière avec le SPIP

Il n'y a pas eu de naissances dans nos familles en 2019

## Le CHRS :

### Les présents au 31 décembre 2019

A la date du 31/12/2019 sont hébergés en CHRS 26 ménages. Nous n'avons aucun couple avec des enfants mineurs. Les compositions familiales sont des mères isolées avec un ou plusieurs enfants. Il y a donc 10 familles monoparentales dont 5 avec un seul enfant et cinq autres avec deux enfants ou plus. Dans certaines familles, des enfants sont majeurs. Nous hébergeons aussi un couple sans enfants. A noter que parmi les 15 personnes isolées, certaines ont des enfants placés par la protection de l'enfance ou confiés à l'ancien conjoint.

Typologie des compositions familiales	Nombre
Familles monoparentales 1 enfants	5
Familles monoparentales plusieurs enfants	5
Couples sans enfants	1
Personnes isolées	16
<b>Total</b>	<b>26</b>

Durée d'hébergement	Nombre
Moins de 6 mois (183 jours)	9
Une année ( De 183 à 365 jours)	8
Une année et demi ( de 365 à 548 jours)	3
Entre un an et demi et deux ans (de 548 à 730 jours)	4
Deux ans et plus (à partir de 730 jours)	2

La moyenne est de 341 jours soit moins d'un an.

### Les sortants 2019

Nous avons eu 13 sorties de ménages durant l'année 2019.

Typologie des sortants	Nombre
Couples avec plusieurs enfants	2
Familles monoparentales plusieurs enfants	3
Familles monoparentales un enfant	1
Couples sans enfants	2
Personnes isolées	6
<b>Total</b>	<b>14</b>

Durée d'hébergement	Nombre
---------------------	--------

Moins de 6 mois (183 jours)	1
Une année ( De 183 à 365 jours)	2
Une année et demi ( de 365 à 548 jours)	4
Entre un an et demi et deux ans (de 548 à 730 jours)	3
Deux ans et plus (à partir de 730 jours)	4

Nous voyons ainsi que les sorties ont surtout concerné des personnes qui étaient présents depuis plus de deux ans. Nous obtenons une moyenne arrondie de 590 jours de présence pour les sortants. Ceux qui sortent sont donc essentiellement des personnes qui ont plus d'une année et demi d'hébergement.

Si nous mettons le focus sur ces sorties :

Type de sortie	Nombre
Logement ordinaire (social ou privé)	5
Logement accompagné : résidence sociale, pension de famille, bail glissant	3
Hébergement familial ou conjoint	2
Fin d'hébergement à l'initiative de la personne ou de l'AAHJ	3

Ainsi, 8 sorties sur 13 peuvent être considérées comme positives, vers des logements ordinaires ou adaptés. Les sorties vers un hébergement familial sont plus contrastées : pour une personne, la lassitude d'attendre un logement personnel était devenue trop longue et le logement que nous lui avons attribué n'était plus adapté, pour une autre, il s'agissait d'une réconciliation avec ses parents.

Pour une des trois fins d'hébergement, il s'agissait d'une personne qui a été incarcérée pour agression et dégradations dans nos locaux. Pour les deux autres, les raisons étaient des soucis de voisinage ou une difficulté récurrente à entrer dans une démarche d'insertion. Dans ces cas, ces décisions ont été mûrement réfléchies, après plusieurs rencontres avec les intéressés et des avertissements.

## La stabilisation :

### Les présents au 31 décembre 2019

A la date du 31/12/2019 sont encore hébergés en Stabilisation 29 ménages. Pour un couple actuellement sans enfants, la jeune fille a quitté le domicile parental en cours d'année en tant que jeune maman et les autres compositions familiales sont des mères isolées. Il y a donc 7 familles monoparentales avec deux enfants ou plus, 2 couples, et 20 personnes isolées. Nous ne comptabilisons pas dans ces chiffres la situation particulière d'une famille dont l'hébergement s'est arrêté mais qui occupe encore un logement loué par l'association. Une procédure d'expulsion locative est en cours.

Typologie des compositions familiales	Nombre
Familles monoparentales 1 enfants	0
Familles monoparentales plusieurs enfants	7
Couples sans enfants	2
Personnes isolées	20

<b>Total</b>	<b>29</b>
--------------	-----------

Tranche de durée	
Moins de 6 mois (183 jours)	1
Une année ( De 183 à 365 jours)	1
Une année et demi ( de 365 à 548 jours)	5
Entre un an et demi et deux ans (de 548 à 730 jours )	8
Deux ans et plus (à partir de 730 jours)	14

Nous remarquons donc la forte proportionnalité d'hébergements de longue durée dont quasiment la moitié qui dépassent les deux années. Nous avons même dix personnes qui sont au-delà de 1000 jours de présence. La durée moyenne d'hébergement est de 795 jours (contre 381 pour le CHRS).

### Les sortants 2019

Dans ce même dispositif, 4 ménages sont sortis durant l'année 2019 il s'agit uniquement de personnes isolées.

Tranche de durée	
Moins de 6 mois (183j)	0
Une année ( De 183 à 365 j)	1
Une année et demi ( de 365 à 548j )	2
Entre un an et demi et deux ans (de 548 à 730j )	
Deux ans et plus (A partir de 730 j)	1

Une seule personne a pu sortir après une durée supérieure à deux ans. L'écart observé entre les présents et les sortants en CHRS ne s'observe pas pour la stabilisation.

Parmi ces sorties, une seule a été relogée. Une autre s'est mise en couple et est allé cohabiter avec son conjoint, pour une nous avons dû décider d'une fin d'hébergement et pour la dernière elle est partie dans une autre région.

### Les hébergés sous convention SPIP

Trois places de stabilisation sont dédiées aux sortants d'incarcération, dans le cadre d'une convention avec le Service Pénitentiaire d'insertion et de Probation.

En principe, la durée d'hébergement ne peut dépasser 6 mois. Mais dans quelques cas, un accord de prolongation courte peut être convenu avec le SPIP, lorsqu'une perspective de sortie se dessine et afin de ne pas générer de rupture.

A la date du 31/12/2019, il y avait trois personnes en convention SPIP pour 5 sorties en 2019. Parmi celles-ci, une a obtenu après maints combats un logement adapté (bail glissant). Trois autres ont pu être orientés en interne de l'AAHJ en Stabilisation ou CHRS, avec l'accord du SIAO. La dernière a refusé une place proposée et est donc sortie sans solution.

## La Maison Relais

### Arrivées et départs de résidents

Au cours de l'année 2019, il y a eu 3 départs de résidents :

- L'une des résidentes est partie vivre en EHPAD,
- L'un des résidents a été réorienté vers une structure plus adaptée à ses besoins par rapport à ses troubles psychiatriques,
- Enfin, la troisième est partie volontairement de la structure du jour au lendemain, sans donner de nouvelles.

En parallèle, durant l'année 2019, il y a eu 3 entrées au sein de la maison relais :

- Une femme provenant du CHRS de l'AAHJ,

Ainsi qu'un couple provenant également du CHRS de l'AAHJ.

### RH : Départ, arrivées, stagiaires, longues absences...

L'une des salariées de l'équipe a été en arrêt maladie pendant plusieurs mois, et a été remplacée par un salarié pendant le temps de l'absence.

Durant l'année 2019, la Maison Relais a eu le plaisir d'accueillir 3 stagiaires :

- L'une en formation de moniteur éducateur pendant une durée de 8 semaines.
- L'un en stage de découverte pour le métier d'éducateur spécialisé, pour une durée de 1 semaine,
- L'une en formation de TISF pendant une durée de 4 semaines,
- Et enfin, l'une en faculté d'arts plastiques, qui venait ponctuellement dans la semaine pour réaliser les différents ateliers.

### Activités réalisées

Différents types d'activités ont été proposés au sein de la Maison Relais durant l'année 2019 afin de créer du lien social entre les résidents.

Exemple d'activités proposées :

- Activités manuelles : mosaïque, décorations de Noël, réalisation de dessous de verres...
- Pétanque,
- Bowling,
- Sortie cinéma,
- Repas,
- Sorties piscine...

Durant l'été 2019, un séjour a également été organisé.

Les résidents ont pu passer 5 jours / 4 nuits dans un gîte situé à Raon-sur-plaine, à proximité de Pierre Percée.

Différentes activités ont été proposées aux résidents, telles que du pédalo, du tir-à-l'arc, une journée dans un parc d'attraction, du minigolf...

Ce séjour est apprécié par les résidents qui cohabitent durant les quelques jours. Une fois sur place, les résidents et les travailleurs sociaux s'accordent ensemble sur l'organisation des journées, notamment des repas.

### **Redécouvrir la ville et soi-même**

Au Printemps 2019, a eu lieu un atelier d'expression plastique animé par Marion AUGUSTO, une étudiante du Centre de Formation des Plasticiens intervenants.

Elle a proposé aux résidents volontaires de travailler sur leur rapport à la ville, en mots et en images. Après des échanges autour des souvenirs de chacun en lien avec Strasbourg et une déambulation sur les traces de ces souvenirs, le groupe a réalisé une cartographie singulière de la ville, faite de souvenirs, de citations, d'images, de portraits. Une "fresque", faite de plans, de photos, de dessins et de textes et de fils reliant les lieux et les souvenirs, a été réalisée sur un mur de la salle d'activité. Ce travail a également donné lieu à l'édition d'un dépliant.

### **Une structure fragilisée**

Vue l'évolution de la situation de la Maison Relais (voir introduction), avec l'accroissement des incivilités et des agressions que subissent les résidents et les salariés, nous avons convenu avec la DDCS et le SIAO que nous n'accueillons plus de nouveaux résidents, en attendant de trouver un nouveau lieu pour y transférer notre activité.

La recherche de nouveaux locaux a démarré début 2020, mais a été très vite suspendue du fait de la crise sanitaire, pour reprendre dès le déconfinement en juin.



# Pôle Accueil et Intégration

**Sébastien LARDON, Chef de service**

# PAI

## 1. Présentation générale

Le Pôle 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.

## 2. Les éléments clés de l'année

### La stabilité au cœur du projet

Depuis fin 2018, l'absence de turn-over au niveau de l'équipe professionnelle a permis de continuer à stabiliser et développer nos pratiques. Celles-ci sont aujourd'hui bien ancrées dans notre fonctionnement : réalisation des projets personnalisés, accompagnement en binôme en cas de situation complexe, co-accompagnement des familles avec l'accompagnatrice juridique, continuité des temps d'échanges institutionnels nécessaires à la réflexion sur les situations (réunions cliniques, GAP, etc.) et développement de nouvelles actions collectives. Nous notons qu'il s'est installé une réelle dynamique de groupe, ce qui permet à chaque professionnel de trouver du soutien au quotidien.

### Des besoins individuels à l'action collective

Depuis 2017, un de nos axes majeurs de travail est de sortir de la relation de dualité dans l'accompagnement. C'est pourquoi, nous sommes partis des besoins individuels des personnes pour penser des actions collectives. Nous pensons que le groupe apporte au groupe. Les expériences des personnes accompagnées et les ressources des professionnels permettent de progresser, ensemble.

Dans cette optique, l'année suivante, nous avons mis en place une **action centrée sur le logement**, menée par Françoise KEMPF, Murielle MARTINON, Marie-Laure VINCENT et Rosalie KLEIN. Plus précisément, cette action permet de réunir familles et professionnels en vue de travailler ensemble sur l'occupation du logement actuel, de préparer à la sortie, de rappeler les droits et devoirs des locataires, etc. Il s'agit ici, d'un complément à l'accompagnement individuel.

En 2019, nous avons continué de travailler sur d'autres thématiques.

Dans le cadre de notre mission **d'accompagnement à la parentalité**, nous sommes en lien avec les services de la PMI de l'Eurométropole de Strasbourg, pour mener une action

conjointe. Ce projet est suivi par Aline et Marie. Nos objectifs sont de renforcer le suivi des enfants hébergés dans notre service, de développer une action sur l'hygiène bucco-dentaire et d'œuvrer dans le cadre de la « malbouffe ». Nous espérons une concrétisation de ce projet en 2020.

Concernant la **thématique emploi**, exposée dans le rapport d'activité de l'année dernière, nous poursuivons le travail engagé entre les différents services (rencontres de partenaires, consolidation de notre méthode de travail, propositions d'actions à destination des personnes hébergées, etc.). L'organisation interne est toujours en construction mais une dynamique nouvelle entre les référents des différents services (Sophie LANG, Olivier KUHN du PHI et Charlotte ZIMMERMANN de l'HCE) permet de cheminer.

Enfin, nous avons également travaillé sur la mise en place d'une **action collective d'apprentissage du Français**, menée par Aline BOUTON, Blandine FEIDT et Rosalie KLEIN.

### Focus sur l'apprentissage du Français

Partant du constat que les dispositifs d'apprentissage de la langue, accessibles aux familles n'étaient pas toujours suffisants pour développer un niveau de français correct, nous avons pris la décision de proposer des interventions au sein de notre structure.

En terme d'insertion, avoir au minimum des bases, pour pouvoir s'exprimer et comprendre les autres, est un enjeu crucial de notre démarche. Comme d'autres structures, nous nous sommes tournés vers des associations spécialisées.

Après avoir rencontré plusieurs partenaires, nous avons décidé de travailler avec l'association AGIRabcd. Les premiers cours ont eu lieu début 2020 et 10 personnes hébergées travaillent chaque semaine avec l'association. Bien qu'il soit encore trop tôt pour tirer un bilan de cette action, nous constatons que les personnes mobilisées sur cette action, participent activement aux séances. Par ailleurs, tant sur cette action que sur les autres, les retours positifs des familles nous amènent à continuer dans cette voie.

### L'aide des bénévoles

Dispositif complexe en termes de temps et de gestion quotidienne, l'année 2019 a été marquée par l'arrivée de bénévoles au sein de notre distribution alimentaire.

Cette présence est à la fois un vrai apport pour aider les professionnels qui œuvrent à cette distribution, tout en nous permettant de décharger une partie des professionnels de l'équipe maintenance pour les interventions dans les logements.

En 2019, nous avons réceptionné 73 tonnes de denrées alimentaires. Bien que ces quantités ne soient pas toujours suffisantes pour notre public, le soutien et l'implication de nos bénévoles sont d'une aide précieuse pour cette gestion.

Aussi, merci à Mr BOUDEROUA, Mr et Mme WOHL. Par ailleurs, en cas de besoins, nous savons également que nous pouvons compter sur les professionnels du PHI.

Enfin, nous remercions également la Banque Alimentaire pour son soutien et sa présence.

### Quelques actions significatives de l'année

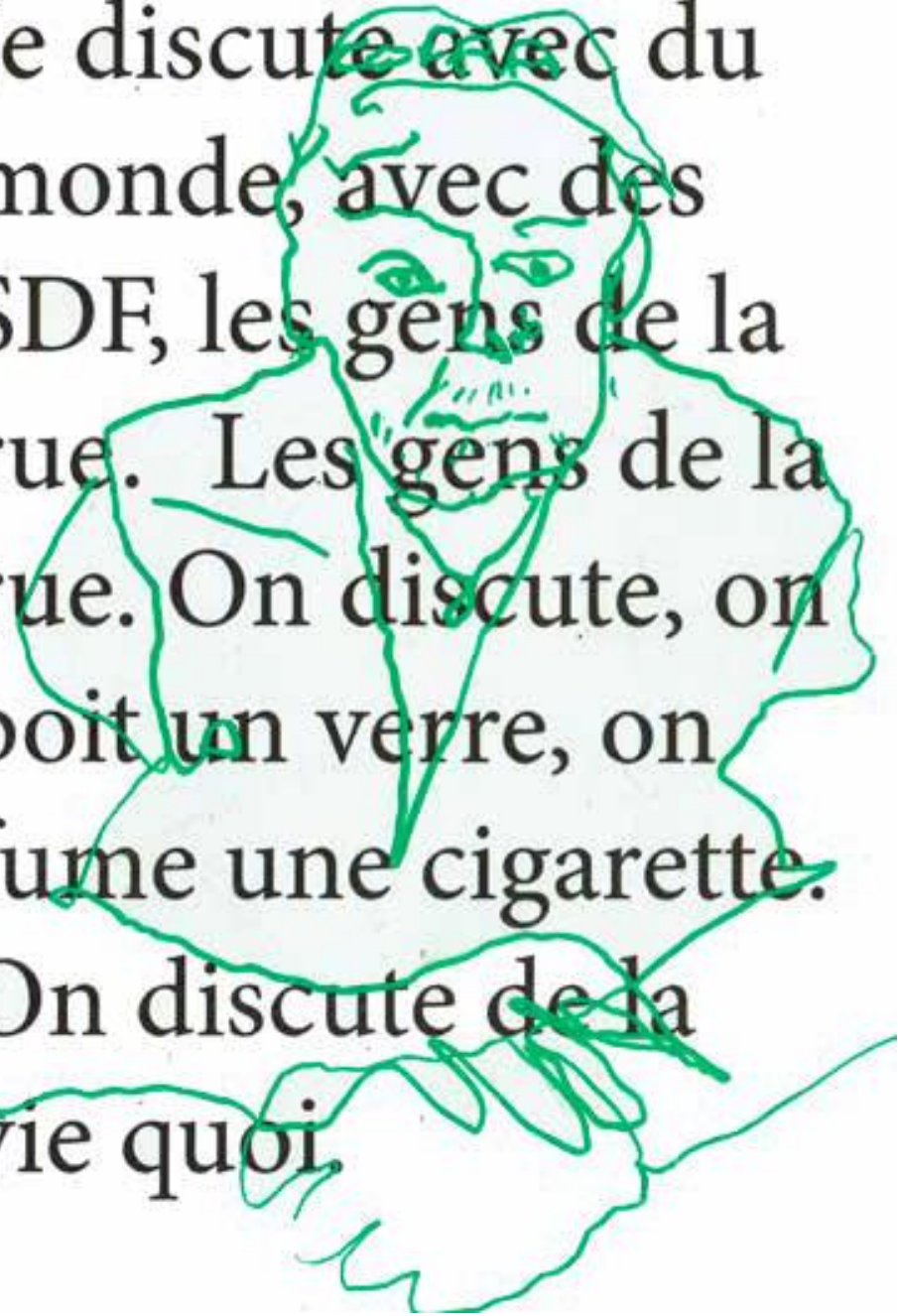
- Sorties théâtres au Théâtre National de Strasbourg et au Maillon
- Sorties au cinéma
- Sorties à l'Opéra
- Sorties à des matchs de Basket et de Hockey, en lien avec les places proposées par les clubs et l'Eurométropole de Strasbourg

- Organisation de sorties d'été (Natura Parc, Parc de Sainte Croix)
- Action de distribution des affaires scolaires aux enfants du service (selon un barème de ressources)
- Organisation des activités de Noël (cinéma, spectacle, activité sportive)

Ces sorties se font sur le budget du service. Comme pour les sorties d'été, il peut être demandé une modeste participation financière aux familles. Par ailleurs, nous remercions nos partenaires comme « Passeurs d'Images », le Cinéma Star et Tôt ou t'Art.

### **3. Le PAI en quelques chiffres**

- 101 familles accueillies en 2019, soit 402 personnes et 134029 nuitées.
- 89 logements
- 35 enfants âgés de 0 à 3 ans
- 23 nouvelles personnes ont intégré le dispositif, dont 3 naissances
- 43 personnes ont quitté le dispositif, dont 24 vers le logement privé, 16 vers le logement social, et deux fins d'accompagnement ainsi qu'un décès

A green line drawing of a man's face and hands, overlaid on the text. The drawing is simple and sketchy, showing the man's eyes, nose, mouth, and hands. The text is in a black serif font and is centered on the page.

Je discute avec du  
monde, avec des  
SDF, les gens de la  
rue. Les gens de la  
rue. On discute, on  
boit un verre, on  
fume une cigarette.  
On discute de la  
vie quoi.

Texte et dessin réalisé lors de l'atelier animé par Marion AUGUSTO, avec des résidents de la Maison Relais.