

Rapport d'activité 2021

Sommaire :

2021 : continuité et changements	page 3
L'AAHJ en chiffres	page 8
Pôle Accueil et Hébergement Collectif	page 11
Pôle Hébergement et Insertion – CHRS/Stabilisation	page 22
Pôle Hébergement et Insertion – Pension de famille	page 30
Pôle Accueil et Intégration	page 38
Service administratif et financier	page 44
Service de maintenance	page 48

A Anaïs et Juvénal

2021 : continuité et changements

Frédéric BAUER, Directeur

COVID Année 2

Pour la seconde année consécutive, la pandémie de COVID a rythmé nos vies, comme les activités de l'AAHJ. Retour du confinement en avril, déconfinement en mai et juin, retour d'une certaine insouciance en été, passe sanitaire à l'automne et nouvelles inquiétudes à l'approche des fêtes de fin d'année... Les recommandations gouvernementales se succèdent, les notes de service également.

Initiée début 2021, la vaccination fait son chemin, et au milieu de l'année, une large majorité de la population est engagée dans la démarche vaccinale.

La vaccination rassure les uns, mais fâche les autres. Tout au long de l'année, les débats sont vifs entre pro et anti-vaccins. Au sein de l'AAHJ, ces remous se font heureusement peu sentir. Néanmoins, nous respirons quand nous apprenons à la fin de l'été que le secteur AHI ne sera pas concerné par l'obligation vaccinale, ce qui nous évitera d'avoir à gérer les situations des salariés non vaccinés. En fin d'année, la grande majorité des salariés apparaît vaccinée, même si nous ne pouvons disposer d'un dénombrement exact, la vaccination, en dehors de l'obligation, restant du domaine privé. De même, il est difficile d'estimer la proportion de personnes vaccinées dans nos différents publics. Simplement, nous sommes rassurés par l'absence de cas graves, contrairement à 2020, où une personne accompagnée est décédée suite à sa contamination.

S'installant dans la durée, la crise sanitaire suscite un mélange de lassitude, de résignation et d'inquiétude. A l'AAHJ le travail se poursuit, avec ses temps de télétravail, ses réunions en visioconférence. Et aussi ses arrêts maladie pour cause de COVID, heureusement sans conséquences gravissimes pour ceux qui sont touchés. Ces contraintes ont certes des inconvénients, mais elles nous poussent aussi à reconsidérer l'organisation du travail, notamment les perspectives qu'entrouvrent le télétravail. Avec le CSE, et dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire, nous ébauchons un cadre pour le télétravail, qui fera l'objet d'un accord ou d'une charte, et d'une expérimentation hors des contraintes sanitaires.

Deux disparitions

Si la pandémie a été relativement clémente avec l'AAHJ, 2021 a néanmoins été marquée par le décès de deux de nos collaborateurs, suite à des pathologies sans rapport avec la pandémie. Tout d'abord, le 7 juillet, Anaïs BAUZIN, animatrice à la pension de famille, nous quittait, emportée par la maladie. A peine quelques semaines plus tard, le 15 septembre, Juvénal NTANDIKIYE, accueillant social à l'Hôtel du Château d'Eau, succombait à son tour à la maladie.

Ces deux décès, en si peu de temps, ont profondément attristé l'ensemble des administrateurs et des salariés de l'Association, ainsi que pour les personnes accompagnées qui les avaient côtoyés au quotidien.

Ce rapport d'activités leur est dédié.

Un encadrement en évolution

En 2021, nous avons créé un poste de responsable de la maintenance. En effet, cette dernière nécessitait un encadrement spécifique, vu l'importance de cette activité et les responsabilités qu'elle engage. Ce poste comprend l'animation de l'équipe, la responsabilité du programme de maintenance et d'entretien des logements et des locaux de l'Association, celle de l'entretien des véhicules, ainsi que celle de la sécurité dans les locaux.

Les candidatures intéressantes n'ont pas été très nombreuses, et un premier recrutement a été infructueux. Après un second appel à candidature, nous avons confié le poste à Jean-François ROLLET, qui nous a apporté son expérience acquise dans un poste similaire dans un établissement social du Haut-Rhin. Arrivé le 12 avril 2021, il a très rapidement dû renouveler une partie de son équipe, suite à un départ.

Le même jour, Driss WAHBI prenait ses fonctions de chef de service du Pôle Hébergement Insertion (PHI). En effet, Viviane NAAL faisant valoir ses droits à la retraite au 1^{er} juillet, Antoine Grondard, jusque-là chef de service du PHI, a souhaité lui succéder.

L'AAHJ a ainsi abordé le second semestre de 2021 avec un encadrement remanié et renforcé.

L'insertion professionnelle en transversalité

Le "groupe emploi" est un dispositif transversal aux services concernés par cette problématique. Autonome dans son fonctionnement, il est composé de Charlotte ZIMMERMANN (PAHC), Sophie LANG (PAI), Sébastien LARDON (PAI) et Olivier KUHN (PHI) et a poursuivi et intensifié ses actions en 2021. Dans une continuité d'offre de service, l'objectif affiché pour l'année 2021 était de pouvoir proposer une action collective à l'ensemble des services de l'AAHJ. Ainsi, le groupe a œuvré à la création de l'atelier d'accompagnement « B.A.BA de l'emploi ».

Cet atelier vient répondre aux besoins identifiés sur le terrain et se veut un complément à l'accompagnement individuel. Il explore le parcours du demandeur d'emploi, et il apporte également des informations aux personnes déjà en emploi. Sont ainsi abordés, de manière non-exhaustive : la préparation du CV, les démarches concernant les recherches d'emploi, les questions juridiques, les droits et devoirs au travail, les premiers pas en poste ou encore la fin d'un contrat. L'objectif est d'outiller au maximum les personnes qui sont éloignées de l'emploi de par leur parcours ou leurs difficultés. Le cadre sécurisant de cet atelier permet également à chacun de partager ses expériences.

Nous maintenons nos principes que « le groupe apporte au groupe » et de transversalité entre les pôles puisque cette action est non seulement animée par des professionnels des différents services mais également accessible à l'ensemble des personnes accompagnées, quel que soit leur service de rattachement.

Une révolte qui monte

Si le sentiment de dévalorisation du travail social n'était plus une nouveauté en 2021, la crise sanitaire et certains aspects de son traitement par le gouvernement ont fait éclaté la colère de ceux qui se sont mobilisés au plus fort de la crise, parfois aux côtés des soignants, et qui ont assurés aux plus vulnérables d'entre nous l'attention et la protection qui leur étaient nécessaires durant cette période. La prime COVID octroyée tardivement aux salariés du secteur médico-social et social, puis la revalorisation salariale qui mettra des mois avant d'être accordée aux travailleurs sociaux, sous forme d'une indemnité et non d'une augmentation de salaire, sont autant de signes qui démontrent que le travail social n'est pas ou plus reconnu à sa juste valeur.

A partir de l'automne 2021, des mobilisations ont vu le jour dans de nombreuses villes de France, organisées par les syndicats de salariés, les syndicats d'employeurs, les fédérations représentant différents publics, les associations et fondations impliquées dans le champ du travail social.

En fin d'année, les cadres et salariés de l'AAHJ ont participé à la manifestation organisée le 30 novembre à Strasbourg, par un groupement de fédérations et d'associations, devant la Préfecture à Strasbourg. Le 7 décembre, une manifestation organisée par les syndicats de salariés a une nouvelle fois mobilisé les travailleurs sociaux.

Les revendications ont fini par être entendu par le gouvernement, qui annonçait le 18 février 2022 la revalorisation des salaires des travailleurs sociaux, similaire à celle des soignants. Néanmoins, l'ensemble des salariés du secteur médico-social et social n'a pas été pris en compte par cette revalorisation, notamment ceux qui assurent les fonctions support sans lesquels le travail social ne peut être réalisé. La lutte n'est donc pas terminée.

Et pour mettre en exergue l'importance de ces services peu visibles, nous avons rajouté cette année deux parties consacrées au Service administratif et financier et au service de maintenance.

Au-delà de la question salariale, la revalorisation du travail social, tant sur le plan salarial que du point de vue de sa finalité sociale et politique et des conditions de son exercice, restera un enjeu fort, sans doute pour les années à venir. L'AAHJ, comme l'ensemble des associations et acteurs du secteur, contribuera, dans la mesure de ses moyens, à reconstruire l'attractivité de ce secteur.

Le rapprochement avec la Fondation de la Maison du Diaconat de Mulhouse

Depuis la rentrée 2020, le Conseil d'administration de l'AAHJ s'est interrogé sur les moyens appropriés pour garantir la pérennité de l'activité de l'Association et sa capacité à se développer. Le rapprochement avec un acteur local, capable d'apporter un soutien efficace à l'AAHJ dans le respect de sa culture et de son histoire s'est rapidement imposé. Le choix a été fait de se tourner vers la Fondation de la Maison du Diaconat de Mulhouse (FMD).

Après plusieurs échanges, il a été convenu que l'AAHJ confie un mandat de gestion à la Fondation, par lequel celle-ci prend la responsabilité de la gestion de l'AAHJ, la définition des orientations politiques et les responsabilités juridiques restant l'apanage de cette dernière.

Après la validation de ce mandat de gestion par les membres lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 16 juin 2021, la convention de mandat de gestion est signée par les deux présidents au 1er septembre 2021. Cette convention arrivera à échéance le 31 décembre 2022, et pourra être reconduite selon les souhaits des signataires.

Depuis l'été 2021, divers travaux ont été entrepris afin de consolider le mandat de gestion :

- Audit financier
- Audit ressources humaines
- Audit technique
- Accompagnement juridique
- Mise en place et consolidation des procédures de gestion des dépenses
- Accompagnement de la validation des bilans 2021

Sont également en projet :

- Intégration de l'AAHJ dans le système de gestion de la trésorerie de la FMD
- Intégration dans le système comptable de la FMD
- Intégration dans le système de paie de la FMD
- Participation de la FMD aux budgets 2023
- Collaboration entre les équipes de maintenance de l'AAHJ et du Foyer de l'Adolescent
- Approche commune de la recherche de logements et des achats
- Mise en place d'un outil de reporting dédié aux ressources humaines
- Intégration de l'AAHJ dans le système d'offres d'emploi de la FMD
- Participation de la FMD aux recrutements

Au-delà des aspects gestionnaires, différentes pistes de travail communes concernant l'accompagnement des publics vulnérables ont également été envisagées :

- Accompagnement des jeunes sortant des structures de l'Aide sociale à l'enfance
- Accompagnement du vieillissement des personnes en grande précarité
- Accompagnement des personnes souffrant d'addictions, en partenariat avec le centre d'addictologie Château Walk

Si ce mandat de gestion suppose un temps d'adaptation et d'acculturation nécessaire, il a permis très rapidement d'envisager des axes de développement structurant pour l'AAHJ, conformément aux attentes initiales de l'Association.

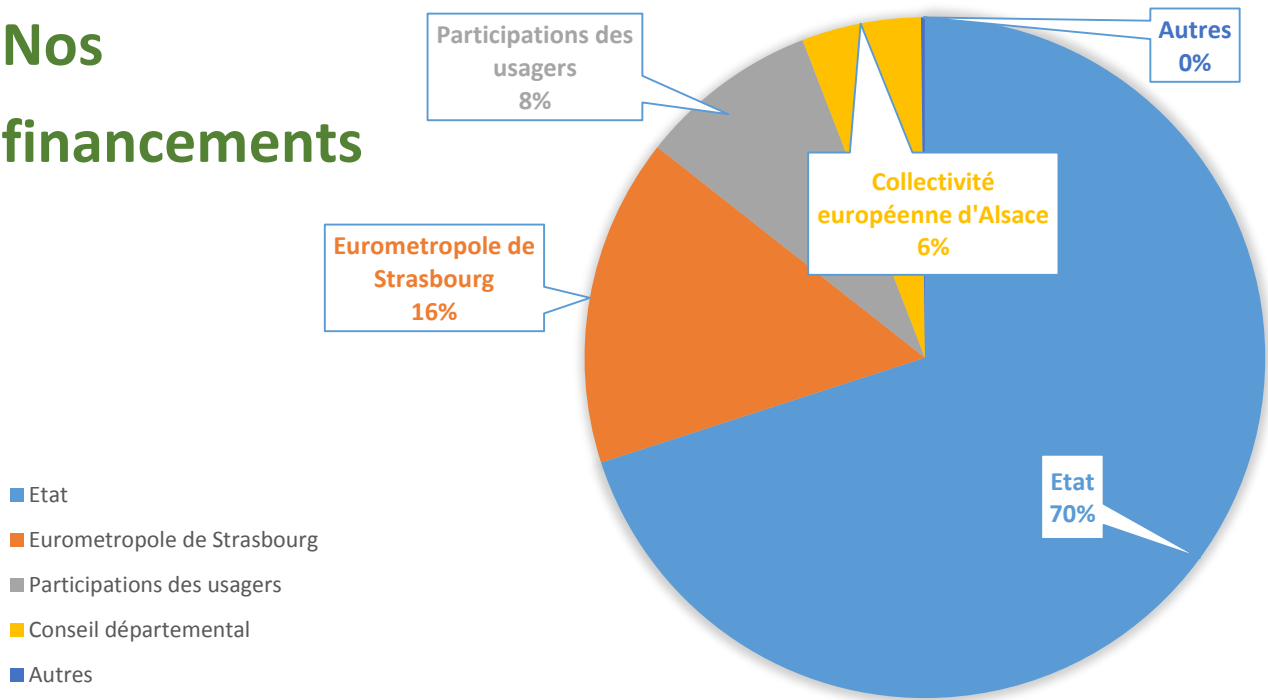
L'AAHJ en chiffres

Hassan EL AMRI

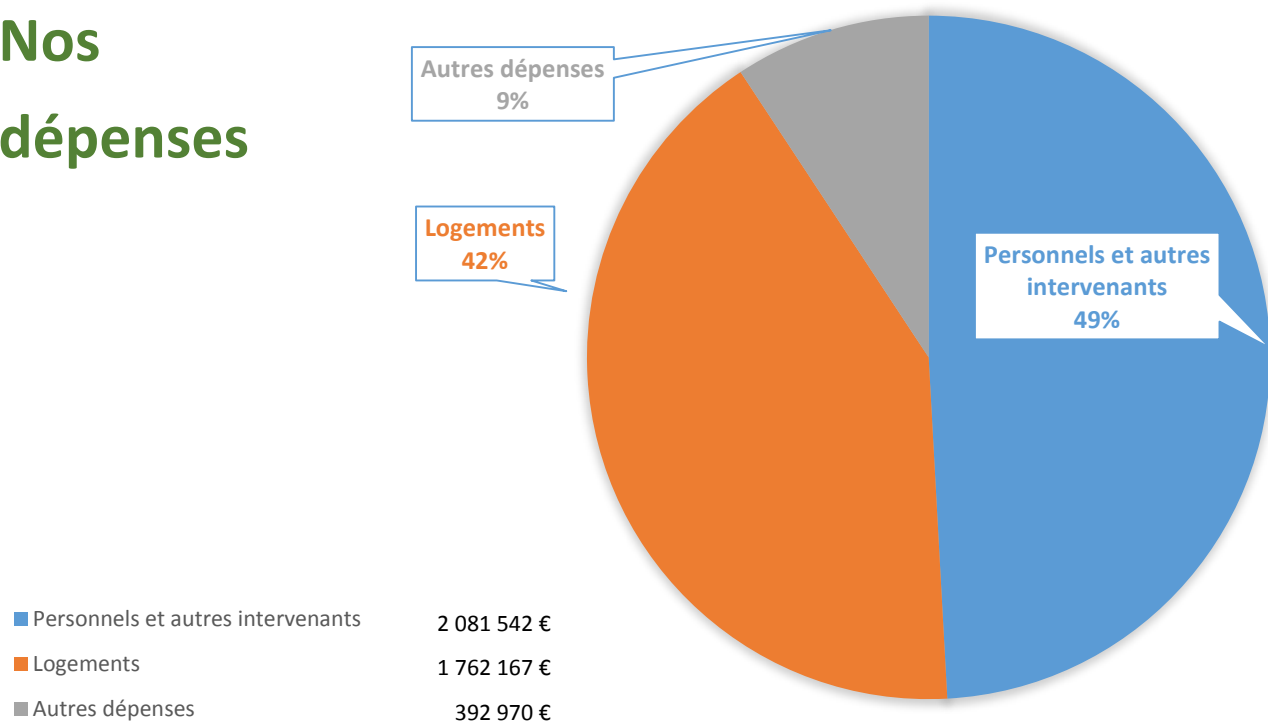
Responsable administratif et financier

SAF

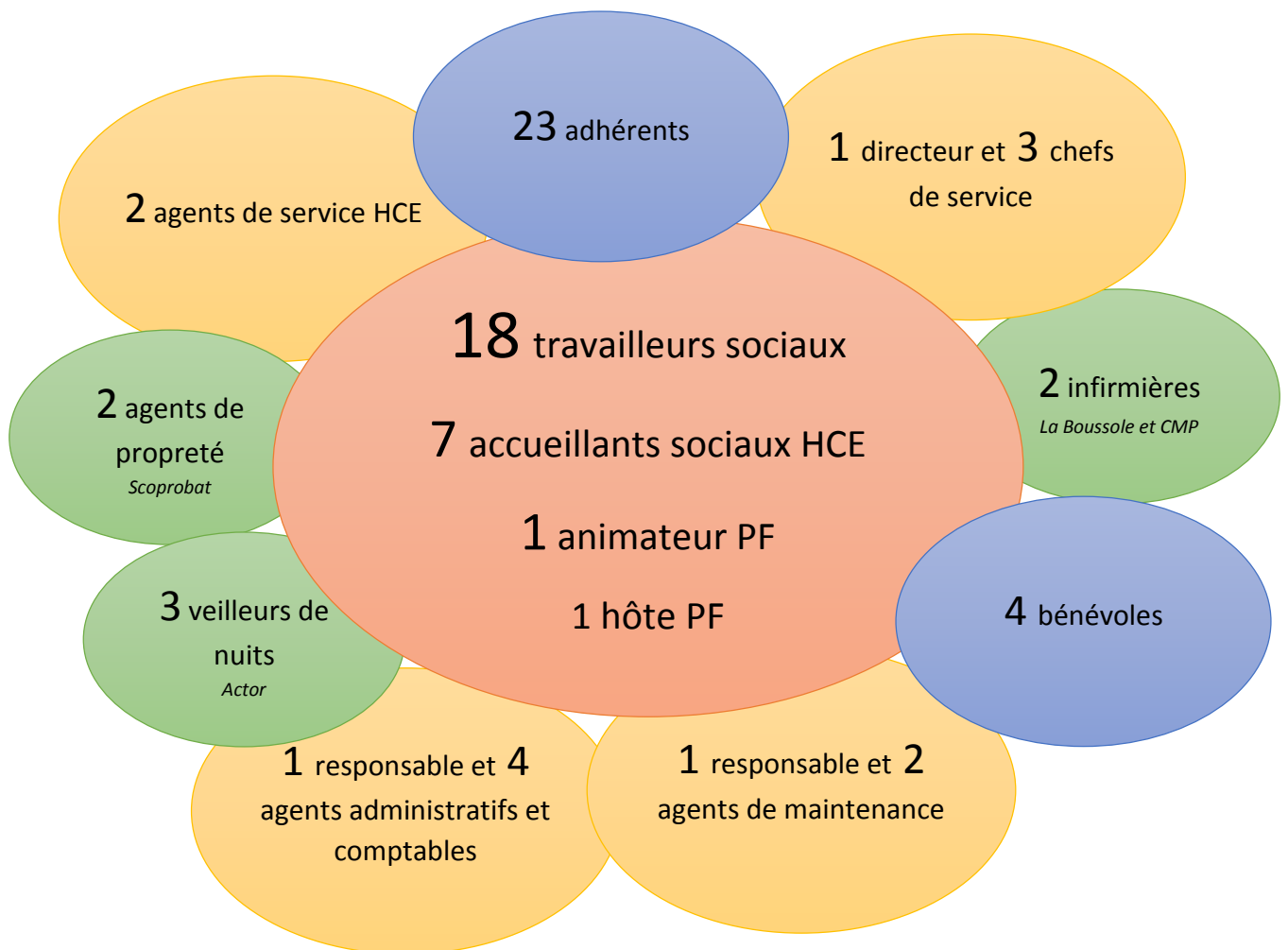
Nos financements



Nos dépenses



Nos moyens humains se composent de...



Pôle Accueil et Hébergement Collectif

Antoine GRONDARD

Chef de service

PAHC

Les missions du PAHC

Les missions restent identiques à celles des années précédentes tout en se complexifiant.

Dans le contexte, du « grand confinement » en 2020, les bénéficiaires orientés par le 115 en centre d'hébergement d'urgence sont reçus depuis sans limitation de durée d'accueil dans un principe de continuité de l'hébergement des personnes sans abri afin de pouvoir respecter les mesures de confinement.

Traditionnellement, la durée de séjour en CHU était limitée en moyenne à une semaine renouvelable deux fois seulement, les personnes n'ayant pas trouvé de solution alternative, se retrouvent à la rue dans un parcours d'errance.

Le confinement a ainsi favorisé la réorganisation du travail de l'équipe des intervenants de l'Hôtel du Château d'Eau. En effet, il a fallu trouver un fonctionnement permettant d'envisager l'accompagnement dans la durée des personnes issues du dispositif d'urgence 115 et d'effectuer un travail d'accompagnement social global sans limite de durée afin de permettre aux personnes accueillies d'accéder à la plus grande autonomie possible, dans la perspective d'un accès à un logement et à une vie ordinaire.

Nos organisations et surtout l'organisation de la préparation des sorties en ont été impactées. Il a fallu « aller vers ». Il s'est avéré nécessaire de se porter en avant des équipes pour alerter et aider au repérage des situations difficiles notamment grâce à la création de poste de coordinatrice, confié à Charlotte ZIMMERMANN.

Ainsi tout au long du séjour de ces personnes dans l'institution une question se pose dorénavant de manière récurrente : « Comment réorganiser l'accompagnement social des personnes sans-abri pour que celles-ci puissent sortir de l'institution avec une solution pérenne et répondre aux missions du CHU en assurant une « mise à l'abri » pour d'autres.

Le maintien des personnes en CHU jusqu'à ce qu'une nouvelle orientation soit proposée, ne doit pas se faire au détriment des personnes restées sans abri. Le rôle du CHU est d'être un sas de repos permettant une évaluation de l'utilisateur afin de l'orienter vers une solution adaptée plus pérenne. Les places d'urgence étant malheureusement rapidement pourvues face aux demandes nombreuses et les orientations effectuées ne peuvent se faire à court terme au regard de la crise du logement, de l'engorgement des hôpitaux et du manque d'hébergements et de logements intermédiaires.

Cette année encore et de manière prégnante, les professionnels du de l'Hôtel du Château d'Eau constatent que les maladies mentales et addictions soulèvent auprès des hébergés et du collectif de nombreuses questions et difficultés. Ces derniers doivent donc accompagner les hébergés qui le souhaitent vers des rencontres auprès des professionnels de la santé.

CONTEXTE 2021 - Un service qui répond à la demande et qui continue de s'adapter face à l'accueil sans limitation de durée

Les usagers

Certaines personnes hébergées souffraient beaucoup de devoir « naviguer » d'un dispositif, d'un lieu à l'autre chaque semaine.

Ce vagabondage ne permettait pas aux personnes d'entrer dans une dynamique autour des démarches qui pourtant auraient pu pour certaines stabiliser leurs situations administratives et sanitaires.

Les personnes hébergées ont profité de cette « opportunité » pour sortir d'un état d'alerte constant et pouvoir se reposer physiquement et psychiquement (repos auquel beaucoup n'osait plus s'adonner ou se laisser aller ne sachant pas de quoi était fait le lendemain). Cela s'est traduit par une démarche de soin qui s'est installée dans la durée. Ils ont pu entamer des suivis sociaux grâce auxquels certaines démarches administratives se sont débloquées jusqu'à l'obtention d'un titre de séjour.

Cela fut possible uniquement car ces personnes en situation de précarité n'avaient pas à se soucier de savoir où elles allaient dormir et manger. L'Hôtel du Château d'Eau a mis en œuvre la possibilité de pouvoir combler ses deux besoins primaires.

Le stress de certains s'est évanoui. Ils ont pu se permettre de refaire des projets d'avenir. Ils ont retrouvé un certain sentiment de sécurité même si cela n'était que précaire. Cet accueil sans condition de revenus, et de droits communs a permis à tout le monde de souffler dans cette période où le monde, nos habitudes personnelles et professionnelles ont été chamboulés par la Covid.

Mai 2021, il y a eu la fin du confinement, fin de la pression gouvernementale et enfin les murs épais de l'Hôtel du Château d'Eau se sont éloignés.

Un an sans contact, sans accès à la société ainsi qu'à la culture, cela a encore plus marginalisé les personnes en situations de grande précarité.

Durant le confinement, l'isolement et la solitude ont pour certains coupé les derniers liens familiaux qu'ils avaient, pour d'autres, il y a eu une augmentation des consommations et des troubles dépressifs.

Le défi de cette année 2021, dans une démarche d'insertion et de réinsertion fut d'amener la société à nos portes, de briser le désert culturel et social qui s'était installé.

Pour cela au sein de l'équipe éducative nous avons indiqué aux personnes hébergées les lieux de balades, les bibliothèques, créé des groupes d'activités collectives et donné du lien et du sens à celles-ci. Nous avons recréé un partenariat avec l'association culturelle Strasbourgeoise « TOT ou T'ART » qui permet de donner accès à la culture et ainsi de légitimer ces personnes. Nous

avons vu se former une nouvelle dynamique au sein de notre structure, par des groupes très hétéroclites de personnes qui ne se sont jamais adressées la parole auparavant.

En soi l'accueil sans limite de durée permet aux personnes orientées par le biais du 115 une stabilisation émotionnelle, ce qui permettra une futur insertion....

L'équipe de l'HCE

La composition de l'équipe s'est modifiée durant l'année 2021 avec des départs vers d'autres opportunités professionnelles ou des reconversions pour certains.

Durant l'année 2021, on enregistre trois départs.

La faible attractivité du travail social engendre également une pénibilité à recruter et une difficulté à s'engager pour certains professionnels particulièrement sur un dispositif collectif tel que l'Hôtel du Château d'Eau ouvert 24/24 heures et 7/7 jours.

A ce jour deux nouvelles collaboratrices sont venues renforcer l'équipe durablement, trois nouveaux équipiers en attente d'être titularisés sont présents également sur des remplacements de maladie ou congés longs.

Face à des difficultés de recrutement et de l'absentéisme prégnant, les professionnels ont été mis à rude épreuve et se sont parfois retrouvés en difficulté pour assurer leurs missions.

Un plan de continuité c'est construit en réunion afin de répondre au mieux aux attentes des usagers et partenaires, et la cohésion d'équipe s'est renforcée.

En parallèle des fiches de postes ont été élaborées et ont été validées lors des entretiens professionnels.

La reprise des animations et des sorties

Celles-ci ont une place importante dans la vie collective de l'Hôtel du Château d'Eau. Elles font partie intégrante de l'accompagnement social et de l'accompagnement à la vie quotidienne des personnes. Elles ont été rythmées par les saisons de l'année 2021 et adaptées en fonction des allègements successifs des protocoles sanitaires.

Les animations permettent à la fois de vivre des moments de détente et de plaisir, de s'ouvrir sur l'extérieur, de développer des ressources, voir des compétences et d'apprendre à se connaître, aussi bien entre personnes hébergées qu'avec les professionnels. Ce qui permet d'avancer différemment et de manière plus ajustée dans l'accompagnement.

Quelques animations ont été proposées le premier semestre et surtout développées dans la deuxième partie de l'année.

Elles ont pris les formes d'ateliers réguliers ou ponctuels, de sorties ou d'évènements dans les locaux. Elles sont principalement animées par les professionnels de la structure (hôtes, agents d'accueil, référents sociaux).

Les moments forts de l'année 2021

- La prise de fonction au 1^{er} juillet 2021, par Charlotte ZIMMERMANN au poste de coordinatrice.
- L'arrivée en Juillet 2021 du nouveau chef de service, Antoine GRONDARD au sein de l'HCE.
- Le départ de trois collègues dont le décès de l'un d'entre eux (Juvenal NTANDIKIYE) en fin d'année.
- L'arrivée de trois nouvelles recrues venant renforcer l'équipe en place.
- En août/septembre 2021, une animation collective « La vie au Château d'Eau » a permis à une vingtaine de personnes accueillies de travailler à l'élaboration d'une fresque représentant leur vision de la vie en collectif au sein de la structure. Elle a favorisé le renforcement de la cohésion de groupe et la valorisation des compétences et des savoir-faire des personnes et leur a donné l'occasion de s'évader, d'oublier leurs soucis du quotidien et de donner libre court à leur imagination et à leur créativité.
- Depuis octobre 2021, un journal est édité par l'équipe de l'Hôtel du Château d'Eau. Ce travail collectif coordonné par le chef de service, Antoine GRONDARD, rédacteur en chef, est alimenté par des articles rédigés par différents membres de l'équipe. Les photographies et la mise en page sont réalisés par Sylvie WATTRELOT. Chaque numéro du journal comporte systématiquement un éditorial, le témoignage d'une ou de plusieurs personnes accueillies dans la structure, un article de fond, la présentation d'activités collectives réalisées avec et pour les personnes, la présentation des missions de différents membres de l'équipe, les interventions proposées par des prestataires extérieurs, les actualités importantes, un quizz et des jeux.
- A partir du mois de novembre 2021, un nouveau projet a vu le jour : « Tour du monde – un mois, un pays ». Le premier pays sélectionné a été l'Inde. Il a donné lieu à l'élaboration de panneaux informatifs, affichés en salle de collation, à la projection de films en lien avec l'Inde, à des séances de yoga du rire, à la réalisation de recettes indiennes et à la confection d'un jeu de société indien, le Bagh Chal.
- A la fin du mois de novembre 2021, les personnes accueillies ont été invitées à participer à une animation collective « La diversité, une richesse pour notre structure ». Douze d'entre elles y ont pris part. Elles ont échangé sur leur perception de la diversité, ont pris des photos représentatives de ce concept, choisi des citations en lien avec le thème et réalisé un tableau. Elles ont explicité leur travail aux autres hébergés, lors de l'inauguration, moment convivial qui a été ponctué de musiques et de mets des différents pays dont sont originaires les personnes accueillies au sein de la structure.
- Du 29 novembre au 4 décembre 2021, la metteuse en scène Marine MANE du TJP, avec des artistes d'autres compagnies de théâtre ainsi qu'un cuisinier, réunis au sein d'un projet expérimental (Cosmodélie 4), qui a pour but premier de repenser les relations humaines, a proposé une animation aux personnes accueillies à l'Hôtel du Château d'Eau, centrée sur la réalisation de recettes issues de leurs souvenirs. La troupe est parvenue à créer une atmosphère sereine et conviviale propice aux échanges entre les personnes de la structure et les invités extérieurs, qui ont découvert à la fin du projet qu'ils se trouvaient dans un lieu d'accueil et d'hébergement.

- Le 9 décembre 2021, les personnes accueillies ont été accompagnées par des membres de l'équipe, en soirée, à l'Espace K pour assister au spectacle « Le Krismass Show ».
- Pour clôturer l'année 2021 et débiter l'année 2022, un cercle de partage ludique invitant à l'introspection a été organisé dans l'objectif de permettre aux personnes accueillies d'exprimer les difficultés rencontrées durant l'année écoulée et de se projeter dans l'avenir.
- Pour les fêtes de fin d'année, l'équipe de l'Hôtel du Château d'eau a disputé, dans la joie et la bonne humeur, une partie de basket au Basket Center, avec en point d'orgue un repas gastronomique.

Dispositifs d'hébergement d'urgence 115

Durant l'année 2021, les 20 places d'hébergement d'urgence 115 à l'Hôtel du Château d'Eau ont été attribuées pour une durée indéterminée ; dans la continuité du fonctionnement de mars 2020 due à la pandémie.

A ces 20 places s'ajoutent deux dispositifs particuliers :

- **La "Cafet de nuit"**

Originellement dispositif d'accueil et d'hébergement durant les plans "grand froid" ou "canicule", la Cafet de nuit s'est transformée en un dortoir de mise à l'abri pour 7 femmes. Le dispositif est maintenant continu et fonctionne en roulement sur la base d'un hébergement de 7 nuitées.

- **Une place maraude**

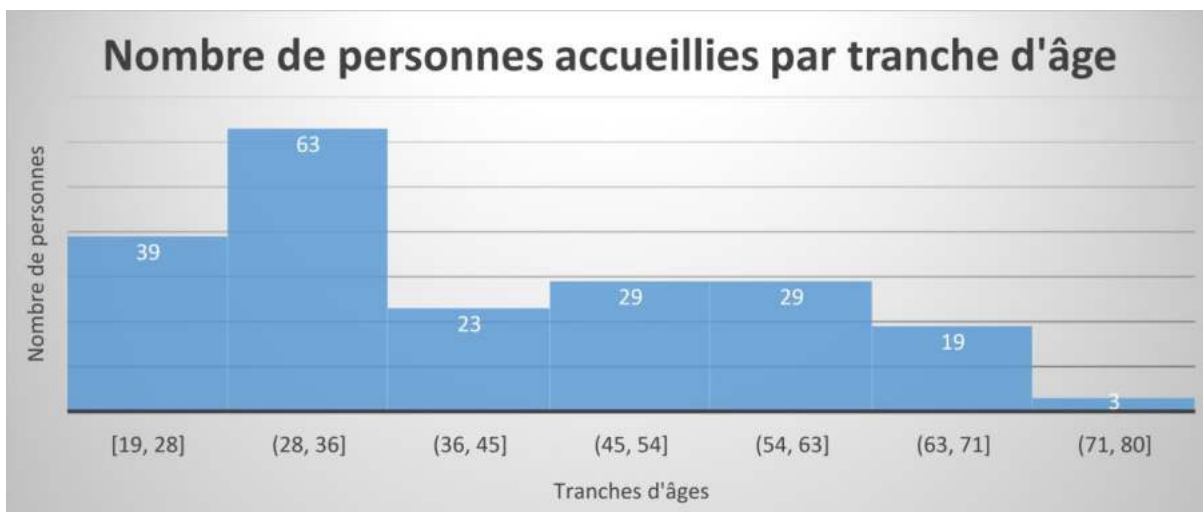
Depuis le 1^{er} décembre 2021, une place d'hébergement maraude femme a été créée, pour permettre la mise à l'abri de femme à la rue rencontrée par une équipe de maraude sur le territoire.

Quelques données chiffrées des dispositifs 115

Durant l'année 2021, **205 hommes ou femmes ont été accueillies** à l'Hôtel du Château d'Eau, un tiers de ces personnes ont été hébergées à plusieurs reprises au cours de l'année, pour un total de 308 accueils.

156 femmes et 49 hommes ont été hébergés durant l'année 2021.

Voici un histogramme représentatif de l'**âge** des personnes accueillies, avec pour moyenne 41 ans :

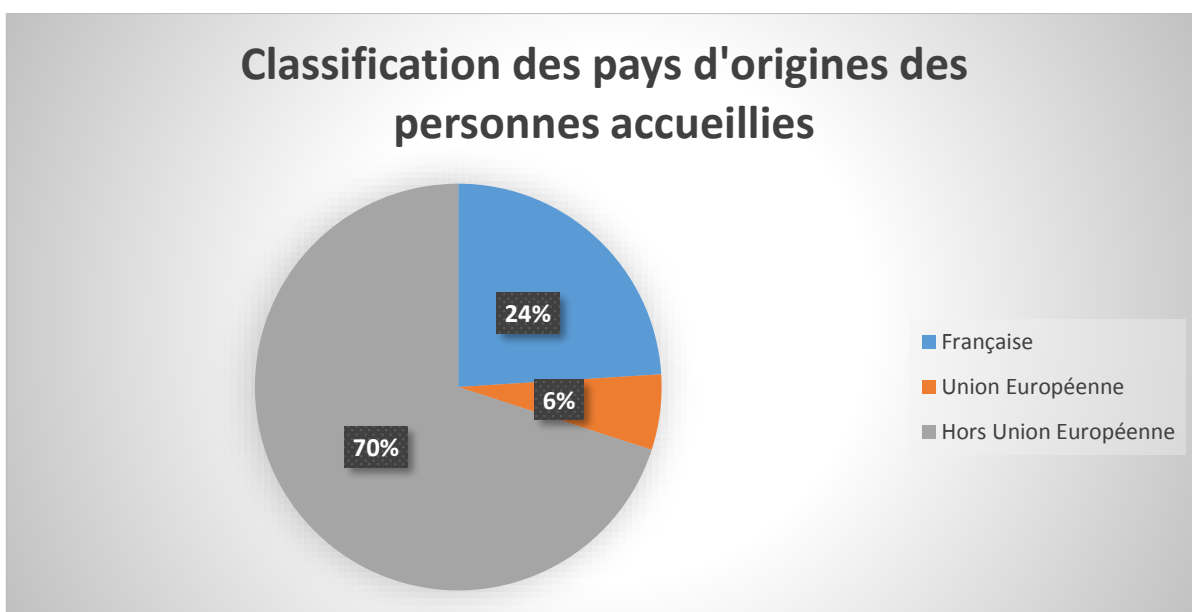


Nous relevons que 102 personnes accueillies, soit près de la moitié, ont moins de 36 ans.

La typologie des ménages est la suivante : 151 Femmes seules, 48 Hommes seuls soit 199 personnes isolées. 3 couples ont également été hébergés.

Toutes places d'hébergement confondues, la **durée** moyenne est de 59 nuitées, pour un nombre total de 12 222 nuitées. Avec le gel du roulement sur le dispositif d'hébergement d'urgence 115, le maximum de nuitée pour 1 individu s'étend à 365 nuitées et le minimum est d'1 nuitée.

Nous relevons 42 **nationalités** différentes, qui composent le diagramme suivant :

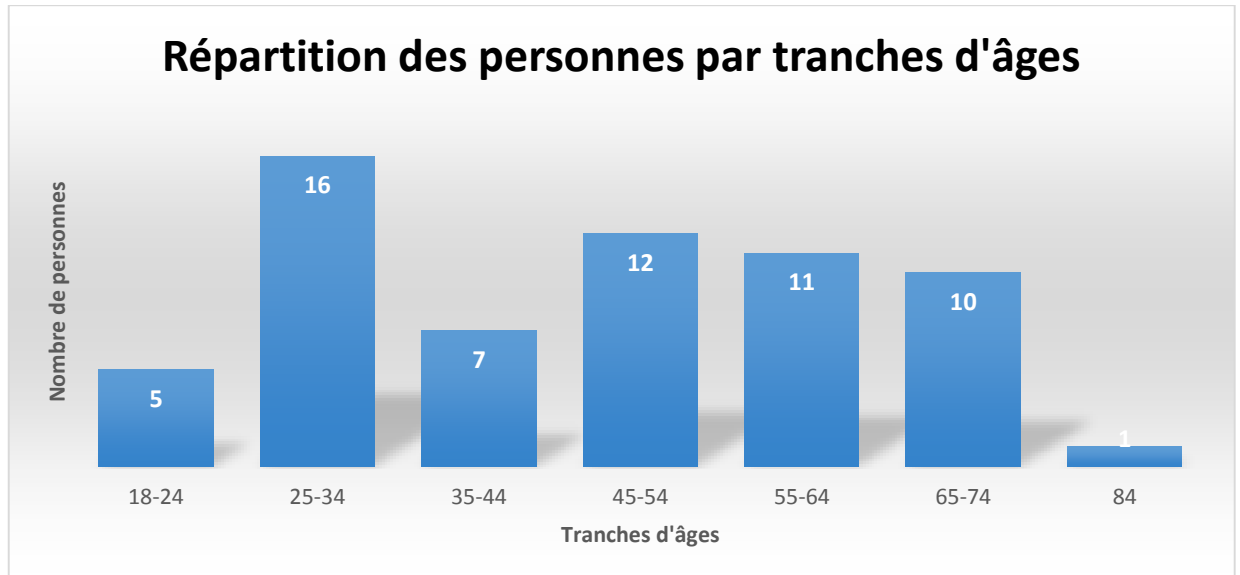


Le dispositif d'Urgence posée (UP)

Données chiffrées :

En 2021, nous avons accueilli 62 personnes en Urgence Posée pour un total de 11611 nuitées.

Sur l'ensemble des personnes hébergées, nous comptons 23 femmes et 39 hommes.

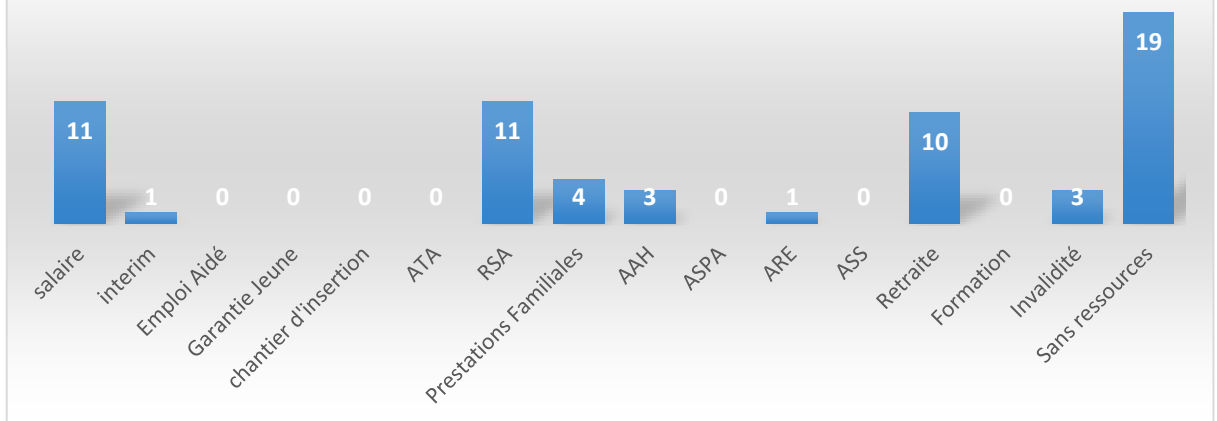


La répartition par tranche d'âge montre une part importante de personnes âgées de plus de 45 ans, dont 22 de plus de 55 ans. Nous constatons un vieillissement du public accueilli, avec les problématiques liées à l'âge en terme d'insertion professionnelle, de problématiques de santé et d'accès aux droits (notamment à la retraite).

Les jeunes de moins de 25 ans ont été au nombre de 5, le plus souvent des jeunes sans qualification et sans ressources en dehors des demandes de fonds d'aide aux jeunes qui sont sollicités pour leurs besoins primaires.

Les personnes de nationalité française restent majoritaires (56%) mais nous pouvons constater une nette augmentation des personnes originaires de pays hors de l'Union européenne (36%). Ces personnes sont confrontées aux difficultés liées à la régularisation de leur séjour en France et les perspectives d'orientation vers d'autres structures d'insertion sont réduites de fait, ainsi que l'accès à l'emploi et aux ressources.

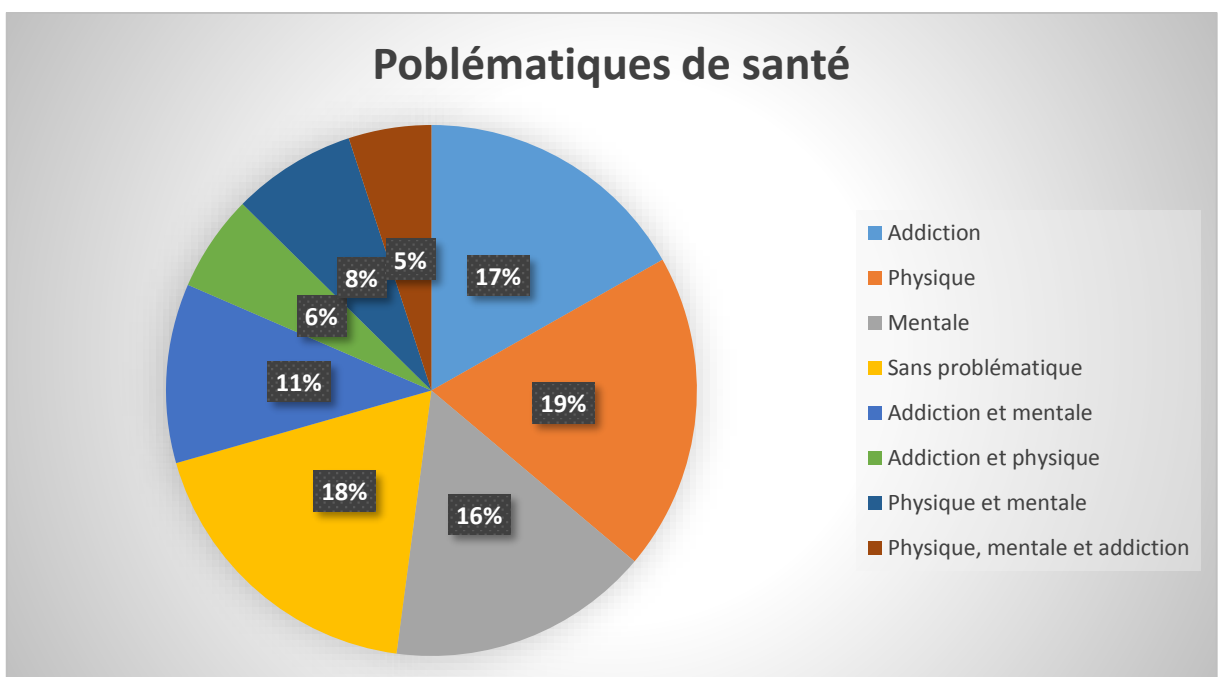
Types de ressources à l'entrée en UP



Nous constatons une augmentation du nombre de personnes qui perçoivent un salaire et une nette augmentation du nombre de personnes sans ressources par rapport à 2020. Il y a 2/3 de personnes en moins par rapport à 2020 qui perçoivent le RSA.

Nous pouvons mettre ces données en parallèle avec l'augmentation des personnes originaires de pays hors de l'Union européenne et les personnes qui ont atteint l'âge de la retraite et qui ne la perçoivent pas au moment de leur entrée en Urgence posée.

82% des personnes hébergées présentent une problématique de santé. Celles-ci se découpent de la manière suivante :



Nous constatons qu'il y a une augmentation des problématiques addictives, et en particulier un lien entre ces problématiques et les troubles mentaux. Cela représente 11% des personnes accueillies en UP.

Pour pouvoir accompagner au mieux les personnes nous sommes en partenariat direct avec la PASS Psychiatrie Précarité et ALT.

Une forte proportion de personnes ayant une problématique de santé physique est liée directement au vieillissement des personnes.

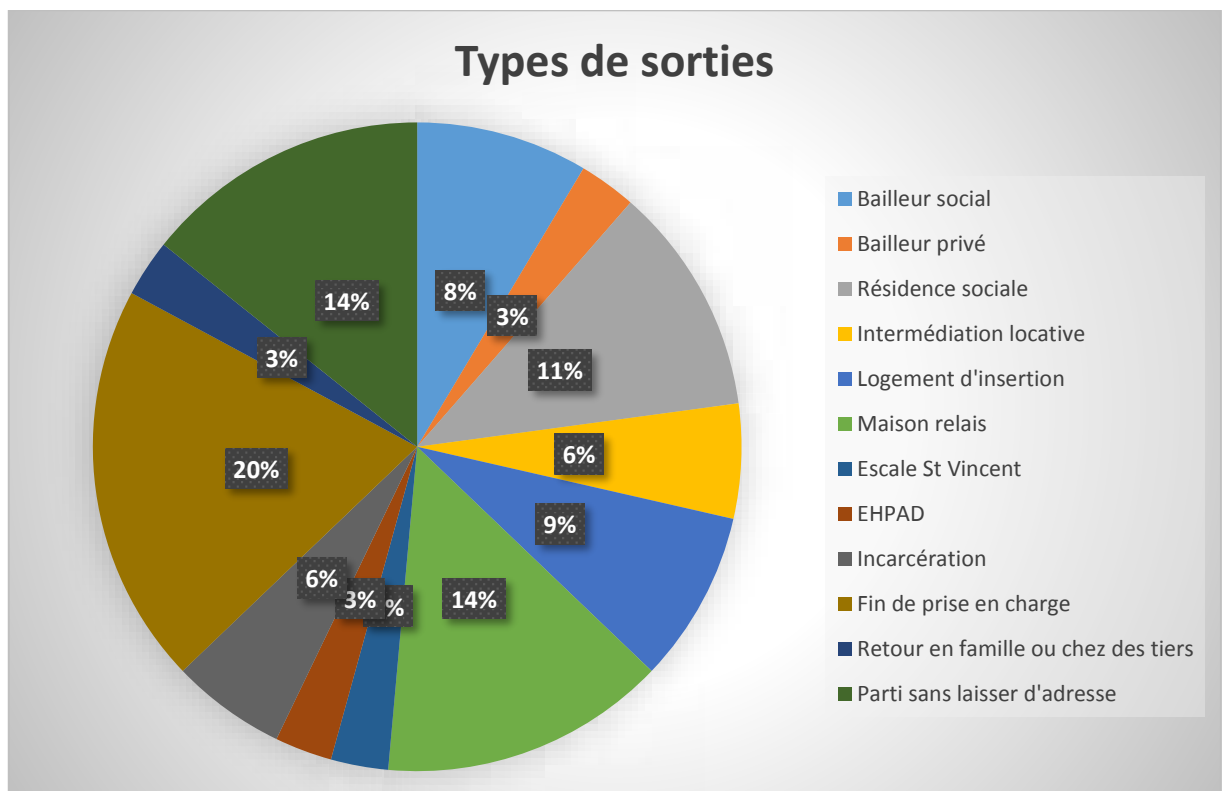
Les sorties de l'Urgence posée :

Il y a eu 35 sorties en 2021, dont 4 en logement autonome.

31% des personnes sont sorties sur des places en résidence sociale, en pension de famille et sur l'Escale Saint Vincent. Une personne est sortie en EHPAD. Des places se sont libérées dans certains établissements, en lien avec la mortalité importante durant la pandémie. 5 personnes sont sorties en pension de famille, dispositif où les places sont rares. Nous avons pu orienter deux personnes à la pension de famille Chappe qui a ouvert ses portes fin 2021.

34% des personnes sont partis d'elles-mêmes ou se sont vues signifier une fin de prise en charge (20%). C'est un chiffre important et lié le plus souvent aux conduites addictives et au non-respect du règlement de la structure.

Nous pouvons mettre en corrélation ces données avec le vieillissement des personnes (accès limité aux dispositifs d'hébergement ou logement après 60 ans) et les problématiques de santé liées aux addictions et à la santé mentale.



Conclusion

Comme tout centre d'hébergement d'Urgence (CHU), l'HCE a été fortement impacté par les diverses vagues de la pandémie, par exemple par rapport aux mesures d'isolement à organiser auprès de son public ou à l'adaptation au contexte par les salariés.

L'équipe a néanmoins su faire face à chacune d'entre elles et déployer de la créativité tout en maintenant son réseau pour apporter les réponses les plus adaptées aux demandes des personnes et ce malgré un effectif réduit pendant plusieurs mois.

Elle a toujours su faire le lien avec les partenaires extérieurs dans le suivi des dossiers et des réponses à apporter.

La transformation de l'offre par le principe de continuité de l'hébergement sans limitation de durée d'accueil a permis de réorganiser l'accompagnement social des personnes accueillies et d'améliorer la prise en charge de notre public à travers la réorganisation des locaux, l'achat de matériel adapté et la montée en compétence de notre équipe à évaluer les besoins.

L'envie de « travailler ensemble » reste prégnante dans l'équipe et cette dernière aspire à nouveau à repartir vers de nouveaux projets. L'accueil et l'arrivée de nouvelles collaboratrices au sein du pôle a également insufflé une nouvelle dynamique, permettant de garantir un équilibre en terme de charge de travail et de surcroît d'activité.

Pôle Hébergement et Insertion

Driss WAHBI
Chef de service

PHI

CHRS – Stabilisation

Missions et prestations du CHRS et Stabilisation

Le projet de service du Pôle Hébergement Insertion spécifique aux dispositifs CHRS et STABILISATION, repose sur les principes d'action suivants :

- Rendre effectif la Valorisation des Rôles Sociaux en créant les conditions nécessaires pour rendre la personne actrice de son projet et augmenter ses capacités de résilience, d'autonomie sociale et de logement ;
- Inscrire l'activité globale du Chrs et Stab dans une dynamique institutionnelle et locale pour offrir un service garantissant l'accompagnement social global de la personne ;
- Participer au développement des fonctions ressources (groupes emploi, culture, communication) favorisant la transversalité interservices ou dispositifs ;
- Répondre à ces deux principes en mobilisant et créant les conditions de complémentarités des professionnels et leur implication dans la démarche d'amélioration de leurs pratiques.

Les événements marquants de l'année 2021

- L'impact de la crise COVID

L'année 2021 a été une année particulière car liée à un contexte de crise sanitaire, qui se poursuit, contraignant à tous les niveaux. En effet, ce contexte a freiné sensiblement l'ensemble de l'activité afin de lutter contre les risques infectieux et de prévenir les contaminations par le COVID.

- L'effet psychologique du ralentissement de l'activité

En dépit des protocoles mis en œuvre (distribution de masques, gel hydrologique, affichage, information sur les actions de vaccination collective) de nombreux hébergés et professionnels ont été touchés.

Les problématiques identifiées

Les personnes orientées par le SIAO 67 sur une place CHRS ou Stabilisation ont souvent connu des parcours de vie difficiles. Ces derniers ont un impact sur leur santé sociale globale à divers niveaux.

« L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) définit la santé comme « un état de complet de bien-être physique, mental et social, [qui] ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

Depuis plusieurs années, l'équipe des travailleurs sociaux du de l'équipe CHRS-Stabilisation identifie des problématiques récurrentes. Elle fait les constats suivants motivant les admissions :

- Violences conjugales et intrafamiliales,
- Situations administratives complexes ou bloquées,
- Pathologies somatiques lourdes et psychiatriques associées à des addictions multiples,
- Problèmes de gestion administrative et budgétaire,

- Ressources aléatoires ou totale ou totalement absentes,
- Problèmes judiciaire (suivi judiciaire, incarcération, aide juridictionnelle, avocat).

Toutes ces problématiques sont autant de freins au processus de réinsertion et de résilience.

Les problématiques de santé et d'addictions concernent davantage les hommes isolés qui ont connu un parcours d'errance de longue durée ou d'incarcération. La santé mentale de certains hébergés reste inquiétante car ils ont du mal à s'inscrire dans un parcours de soin régulier.

Les situations administratives complexes ou bloquées concernent des personnes isolées et des familles, hommes et femmes, déboutées du droit d'asile et hébergés uniquement sur des places de stabilisation. L'absence de titre de séjour rend impossible un réel accompagnement social.

L'absence de ressources au moment de l'admission concerne toutes les catégories d'âge. Les jeunes âgés de 18 à 25 ans sont particulièrement concernés notamment les jeunes avec une fin de prise en charge jeune majeur (ASE). Les sortants de prison orientés directement rencontrent la même difficulté (absence de ressources et de papiers administratifs).

Les violences conjugales et intrafamiliales concernent des femmes isolées ou élevant seules des enfants. L'AAHJ ne compte pas de palaces dédiées spécifiquement à ces femmes. La situation de violence est exprimée lors de l'entretien d'admission ou découverte une fois que la personne est installée dans le logement. Certaines situations exigent de travailler en concertation avec les services de la protection de l'enfance 'enfants placés. Ces femmes sont orientées et soutenus lors de leurs démarches pour aller vers les professionnels de la justice et les associations spécialisées (CIDFF, SOS Femmes solidarité).

Les difficultés de gestion administrative et budgétaire concernent un grand nombre de personnes. Les personnes ayant rencontré une expulsion locative viennent avec des problématiques de dettes locatives très importantes nécessitant des démarches auprès de la banque de France, CRESUS, les huissiers. Les dettes locatives ne favorisent par l'instruction d'un ACD ou d'attributions d'un logement ce qui, sur un long terme, bloque la situation.

Les personnes sans ressources bénéficient de l'aide alimentaire au sein de l'AAHJ (10 ménages) ou par le biais d'associations caritatives (Restos du cœur, Caritas Neuhof, Secours populaire, Association Les Disciples).

Les aides financières du CCAS sont également sollicitées en fonction des besoins identifiés.

Les personnes rencontrant des difficultés de gestion budgétaire refusent les mesures d'aide.

Environnement, travail de réseau et de partenariat

Depuis plusieurs années, le PHI a développé un travail de réseau important et indispensable pour garantir un accompagnement social global et parfois spécialisé des personnes en grande précarité.

Dns l'ensemble, ces partenariats restent opérationnels et parfois formalisés : CAF, CPAM, CCAS, CMS, Service de protection de l'enfance, MDPH, Préfecture, Administration Fiscale, Bailleurs Sociaux, Action logement, association caritatives (Restos du cœur, secours populaire, Caritas),

Tôt ou T'Art, les entreprises et chantiers de l'insertion via la plateforme de l'inclusion, les acteurs de la justice, etc.

Ces partenariats permettent de diversifier les propositions faites aux personnes hébergées.

Ce travail de partenariat est apprécié en continu à l'occasion des réunions hebdomadaires de service. Les nouveaux contacts sont partagés en équipe.

Certains partenariats essentiels comme le travail avec la CAF, les bailleurs sociaux ou le service des étrangers à la Préfecture exigent l'identification d'un interlocuteur référent pour faciliter la régulation des situations complexes de certains hébergés.

Les remontées de statistiques mensuelles à la DDETS permettent de mettre en évidence les situations bloquées notamment pour l'accès au logement.

Le service CHRS/Stabilisation en chiffres

Les mouvements dans l'année

CHRS	Nombre de places : 50 Au 31 décembre, le nombre de personnes prises en charge est de 61 (soit 30 hommes et 31 femmes). Le dispositif accueille 14 familles Les sorties : les sorties en cours d'année sont de 17 soit 6 hommes et 17 femmes. 3 familles monoparentales sont sorties du dispositif. Les sorties sont motivées par l'accès à un logement ou un départ volontaire. Les ressources : 31 personnes ont des ressources : RSA, AAH et salaires (intérim, contrat d'insertion, CDD de courte durée).
Stabilisation	Nombre de places : 55 Au 31 décembre, le nombre de personnes prises en charge est de 75 tous âges confondus (Répartition par sexe : 41 adultes et 34 enfants). 14 familles sont hébergées (total 34 personnes) Nature des ressources : petits salaires, RSA et prestations CAF, AAH. Les sorties : 3 familles et 10 personnes isolées Les sorties sont motivées par l'accès à un logement ou un départ volontaire.
dont SPIP	Nombre de places : 3 3 places conventionnelles sont destinées aux sortants d'incarcération. La durée de prise en charge est en principe de 6 mois par personne. Un logement est immobilisé par de longs travaux pendant 6 mois. En 2021, le nombre de bénéficiaires est de 8.

L'équipe professionnelle et l'activité (l'accompagnement social, le suivi des logements et les problèmes techniques, les activités culturelles, l'insertion professionnelle)

L'équipe des travailleurs sociaux (2 assistants de service social et 4 éducateurs spécialisés) interviennent de manière indifférenciée avec les personnes orientées par le SIAO 67 en CHRS ou en Stabilisation.

L'année 2021 a été marquée par la poursuite de la crise sanitaire. De manière globale, elle a impacté l'ensemble de l'activité en la freinant et en obligeant d'adapter l'organisation des plannings et des modalités d'accompagnement des personnes et du suivi des conditions de prise en charge.

L'accompagnement social global

Cet accompagnement est conditionné par la régularité des entretiens au siège de l'AAHJ, des visites à domicile et des démarches diverses à l'extérieur. Le confinement et les règles d'hygiène recommandées n'ont pas permis d'assurer un fonctionnement normal. Pendant plusieurs mois, le télétravail est devenue la règle. Le nombre des visites à domicile est réduit au stricte nécessaire. Les travailleurs sociaux eux-mêmes impactés par la COVID ont montré un certain niveau d'épuisement.

La situation de crise contraignante a mis en évidence de nouvelles difficultés rencontrées par les personnes prises en charge et hébergées. Les services publics et les réseaux associatifs d'aide ont également restreint leurs modalités d'accueil. Ainsi, les personnes peu autonomes n'ont plus la possibilité de s'adresser directement aux services pour régler leurs problèmes. Ceci s'explique par la réduction de l'accueil et l'accroissement de la dématérialisation des démarches et la complexité de l'outil. Une large majorité des hébergés est privée d'internet par ce qu'elle ne dispose pas d'un ordinateur, par absence de ressources, par des insuffisances de maîtrise de la langue française à l'écrit. Cette réalité a un impact sur la charge de travail de l'intervenant social qui se trouve obligé de recevoir la personne et de l'accompagner dans les démarches d'accès aux droits (CAF, CPAM, Pôle Emploi, Impôt...).

Le contexte de crise a eu aussi un impact sur la santé mentale de nombreuses personnes isolées hébergées en CHRS ou en Stabilisation. Les travailleurs sociaux ont observé des comportements d'agressivité et de tension de la part de certaines personnes, souvent des hommes isolés. Certaines personnes hébergées sont orientées vers des services spécialisés pour une prise en charge psychologique (CMP, le service Psy de SOS aide aux Habitants, Hôpitaux universitaires), addictions (ALT, OPALINE, ITHAQUE).

Le suivi du logement et les problèmes techniques

L'accès à un hébergement en CHRS ou en Stabilisation est souvent une action de "mise à l'abri" de la personne ou de la famille. L'accueil et l'hébergement sont réalisés dans des logements sociaux ou privés en diffus. La dispersion des logements exige des déplacements au quotidien.

Les logements sont situés en grande majorité à Strasbourg et certaines communes mitoyennes (Schiltigheim, Illkirch).

Très souvent anciens, ces logements exigent des réparations récurrentes et un entretien dans la durée. Par ailleurs, de nombreuses personnes hébergées ont du mal à occuper le logement et surtout à l'entretenir. Le manque d'entretien nécessite des entretiens de recadrage répétés. A la sortie du logement, la remise en état du logement conduit à son immobilisation le temps d'intervention de l'équipe de la maintenance ou des entreprises extérieures. Ceci a un impact sur le taux d'occupation des logements.

Le suivi technique des logements est assuré en premier lieu par le travailleur social référent. Ce dernier vérifie l'état du logement à l'entrée et à la sortie de la personne ou de la famille. Il recueille les dysfonctionnements signalés par les occupants du logement. Il fait remonter une fiche technique d'intervention au service de maintenance. Ce suivi est chronophage pour le travailleurs et impacte la qualité de l'accompagnement social qu'il assure. Cependant, l'arrivée d'un chef de service et le renforcement de l'équipe de la maintenance a permis une certaine amélioration. Cependant la charge pour le travailleur social reste la même.

Les activités culturelles (le groupe culture)

Le développement de l'accès à la culture est au cœur des préoccupations des dispositifs CHRS et Stabilisation. Des actions culturelles sont coordonnées avec l'équipe par un travailleur social référent. La mise en œuvre des actions ou sorties a été freinée par les mesures sanitaires.

L'accès à la culture, à la participation et à la citoyenneté restent une préoccupation essentielle dans l'accompagnement social global des hébergés. Un travailleur social s'est portée volontaire pour animer et suivre un projet culture au sein du service.

En 2021, l'AAHJ a participé à un projet intitulé PAVE (Parcours Artistique Vers l'Emploi) porté par Tôt ou T'Art. Le PAVE a réuni diverses partenaires : de l'action sociale, des entreprises d'insertion, un vidéaste, un photographe, une psychologue, la Fédération des Acteurs de la Solidarité, autour d'un projet innovant qui allie pratique culturelle, et développement de compétences permettant de lever les freins vers et dans l'emploi.

La pratique artistique et le processus de création ont été les fils rouges de ces ateliers hebdomadaires pendant 6 mois qu'ont suivis les personnes en insertion professionnelle. Outre le développement des compétences à l'emploi, ce projet et les liens bienveillants au sein de cette communauté (artistes, accompagnatrice socio-professionnel, éducateur spécialisé...) ont été un moment remarquable de valorisation. En fine, le PAVE a favorisé l'art de relever la tête et de renouer avec un essentiel bien-être. Une prochaine édition est attendue pour l'hiver 2023.

Le groupe emploi

L'accès à l'emploi et à la formation qualifiante restent des leviers essentiels pour une réinsertion socioprofessionnelle durable.

Au sein des équipes de l'AAHJ, un groupe d'emploi a été mis en place de manière transversale. Chaque service a désigné un référent emploi pour participer au groupe. Le groupe emploi se réunit régulièrement. Il a pour objectif de proposer des actions en direction des hébergés volontaires. L'action "B.a.-ba de l'emploi" est organisée chaque mois et touche de 8 à 10 personnes hébergées au PAI, au PAHC et au PHI. La mobilisation et l'implication des hébergés restent néanmoins difficiles.

En 2021, cette action s'est améliorée par une collecte et diffusion d'offres d'emploi et de formation via le Pôle Emploi et les réseaux d'insertion.

Les travailleurs sociaux utilisent la plateforme d'inclusion pour orienter les bénéficiaires du RSA et autres demandeurs sur les offres d'insertion. En 2021, une dizaine de personnes ont pu bénéficier d'un emploi en insertion chez Elsau'Net, Emmaüs, presta-terre).

L'emploi permet l'accès à des ressources pour participer à l'hébergement, subvenir aux besoins quotidiens et instruire et/ou actualiser une demande de logement ou un ACD.

Le programme « Premières heures en chantier »

Ce programme est initié par Convergence France et déployé dans quelques départements parmi lesquels on compte le Bas-Rhin en partenariat avec Emmaüs Mundolsheim.

Il s'agit d'un programme temporaire, adapté et destiné aux personnes ayant connu un parcours de rue et de précarité et pour qui l'accès à une activité professionnelle s'avère difficile.

En tant qu'opérateur important de l'hébergement et d'insertion, l'AAHJ a été sollicitée pour contribuer à la mise en œuvre du programme en orientant des personnes en situation d'hébergement instable. Une réunion d'information et d'échange s'est tenue en octobre 2021 avec le Directeur de l'AAHJ et le chef de service du PHI, la chargée de mission premières heures en chantier et l'Educateur Technique Spécialisé responsable de l'encadrement du programme.

Les travailleurs sociaux de l'AAHJ ont été informés de cette initiative et des personnes ont été orientées. En 2021, une femme hébergée en stabilisation avait intégré le dispositif en travaillant dans une première phase de 4 heures par semaine et avec une montée en charge progressive en heures. Aujourd'hui, elle travaille à mi-temps.

La particularité du dispositif est que les personnes engagées travaillent à leur rythme. Les absences ne constituent ni une faute ni un motif de rupture du contrat. Une fois la situation professionnelle stabilisée, la personne se voit proposer un vrai contrat d'insertion sur une durée plus longue.

En fin d'année le programme s'est étoffé par l'arrivée de nouveaux chantiers d'insertion comme Vêtis.

Le partenariat AAHJ et Convergence – Emmaüs Mundolsheim a fait l'objet de la signature d'une convention.

Evaluation, qualité et axes d'amélioration

L'évaluation est et reste un levier essentiel pour apprécier la pertinence et la cohérence du projet de service et sa plus-value. Le dispositif Stabilisation ne s'inscrit pas dans la loi 2002. Cependant, l'AAHJ a fait le choix de mobiliser les outils de la loi pour co-construire avec le résident un projet d'accompagnement personnalisé (PAP) qui tient compte de ses attentes et capacités à l'instar de ce qui se fait au CHRS. Le résident du CHRS ou de la Stabilisation reste acteur de son projet. Le travail de l'équipe au quotidien permet d'évaluer en continu les progrès réalisés et les difficultés rencontrées pour chaque résident.

Les outils mobilisés sont formalisés (le projet de service, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour, le rapport social de renouvellement). En 2022, l'équipe se fixe des axes de travail suivants :

- Réviser le projet de service, formaliser la démarche de construction du PAP et le systématiser, revisiter le dossier de la personne ;
- Renforcer la dynamique autour d'activités collectives (accès à la culture et à l'emploi, améliorer la participation du résident aux activités) ;
- Poursuivre la réflexion sur les pratiques professionnelles face aux problématiques de la santé mentale, des addictions, du refus des soins, de l'évaluation et de la qualité ;
- Evaluer et améliorer l'organisation du travail, la réunion hebdomadaire et mettre en place des groupes de réflexion thématiques en lien avec les problématiques identifiées et les questions du moment.

Pôle Hébergement et Insertion

Driss WAHBI
Chef de service

PHI

Pension de famille

Mission et prestation de la Pension de Famille

La Pension de Famille se veut une offre alternative de logement. Elle a pour objectif d'être une forme d'hébergement adaptée à une catégorie de publics rencontrant des difficultés pour accéder à un logement ordinaire et de s'y maintenir.

Le projet de service de la Pension de famille offre et garanti un accompagnement social global de la personne. Cet accompagnement est déterminé par les attentes exprimées par la personne et Les besoins identifiés par les professionnels.

L'activité globale de la Pension de Famille s'organise autour de trois axes principaux : l'accompagnement social et la gestion locative, l'accompagnement dans la vie au quotidien et l'activité d'animation, l'ouverture sur l'environnement et la citoyenneté.

Les événements marquants de l'année 2021

- **L'impact et la suite de la pandémie du Covid**

Tout au long de l'année, la pandémie du Covid a contraint les activités. Elle a obligé résidents et professionnels à rester vigilent pour éviter toutes les sources de risques infectieux. A ce titre, l'équipe s'est impliquée pour informer les hébergés sur les conséquences du virus et sur les bienfaits de la vaccination. De nombreux hébergés ont pu bénéficier des opérations de vaccination collective proposées par le SPOC 67. A la fin de l'année, plus de 90% des hébergés étaient vaccinés. Elle a également mis en place un dispositif de prévention avec affichage, distribution de masques et de gel hydro- alcoolique. Pour les opérations de vaccination hors quartier, l'équipe s'est rendue disponible pour accompagner individuellement et physiquement les résidents rencontrant des freins de mobilité.

- **Les réunions des résidents**

Les réunions avec les résidents ont été sensiblement freinées en 2020 suite à l'épisode de violences et les conséquences qu'avait rencontré la pension de famille. Le retrait des professionnels et les mouvements du personnel n'ont pas permis également de poursuivre ces réunions dans un climat favorable. Avec le renforcement de l'équipe et le climat de sérénité retrouvé, les réunions ont été reprises en s'adaptant au contexte de crise sanitaire. Elles sont complétées par des groupes de travail informels avec des résidents volontaires. Ces réunions ont été aussi réclamées par les résidents les plus anciens. Elles sont l'occasion d'échanger sur les activités de la Pension de Famille, de recenser les attentes et besoins d'animation et de susciter des liens entre les résidents. Chaque résident(e) est sollicité(e) pour prendre la parole pour aborder un point qui lui est important ou de donner son opinion sur la vie collective et les activités.

Les réunions ont mobilisé en moyenne une dizaine de résidents. Les réunions se terminent systématiquement par un moment de convivialité ce qui permet de prolonger les échanges informels.

- **Mouvements et renouvellement des résidents**

L'année 2021 a été marquée par un fort renouvellement du public accueilli (1/3 des effectifs, cf. statistiques ci-dessous). L'arrivée de nouveaux résidents a contribué à réduire et apaiser les tensions au sein du groupe de façon générale. 3 nouvelles résidentes ont pu intégrer des chambres en colocation à l'Annexe après une longue période d'inoccupation faute d'orientations sur ces chambres.

- **Renouvellement et renforcement de l'équipe**

En 2021, nous avons eu à déplorer le décès d' Anaïs BAUZIN, éducatrice spécialisée, suite à une longue période de maladie. Durant toute sa période d'absence, Anaïs BAUZIN a été remplacée par Sandrine GRUBER en qualité d'AES à partir du mois de mai 2020. Aujourd'hui, cette dernière est titularisée sur son poste depuis le mois d'août 2021. Toujours en 2021, Jacques TRESORCA, en qualité d'animateur, et Driss WAHBI, en qualité de chef de service, ont rejoint l'équipe. Driss WAHBI a succédé à Antoine GRONDARD, aujourd'hui en charge du pilotage et de l'animation de l'Hôtel du Château d'Eau.

Ce renouvellement d'équipe avait exigé un temps d'adaptation et de réorganisation des missions pour garantir une la qualité de l'accueil et la fluidité des suivis des parcours des hébergés de la PF. Il était aussi l'occasion d'engager une nouvelle dynamique réflexive sur le projet de service de la Pension de famille, la complémentarité des rôles des hôtes et leur interdépendance, la mise à jour des fiches de postes et l'identification des besoins de formations (connaissances et pratiques).

L'équipe a bénéficié des formations suivantes : formation de coordinatrice, les écrits professionnels et le Groupe d'analyse des pratiques professionnelles.

Le renforcement de l'équipe a permis aussi de nouveau d'accueillir de nouveau des stagiaires.

Les problématiques identifiées

Depuis plusieurs années, l'équipe de la Pension de famille identifie les problématiques et fait les constats suivants :

- Un vieillissement précoce lié à des parcours de vie chaotiques (errance, santé dégradée, addictions...),
- Les problématiques de troubles psychologiques associées à différentes addictions (alcool, produits, tendance à une poly-consommation médicaments et produits...),
- La perte d'autonomie pour certaines personnes avec le besoin d'adaptation du logement,
- Les difficultés du résident de gérer ses ressources et budget,
- La régulation du groupe de résidents, la gestion des tensions et le respect des règles de vie commune,
- La difficulté du résident de s'engager dans un projet formalisé d'accompagnement individualisé,
- L'ouverture du résident sur l'extérieur et le risque d'isolement.

Ces problématiques impactent le travail d'accompagnement social global qui motive et légitime le travail de l'équipe. Ce travail se fonde principalement sur les capacités, les compétences et les limites du résident. L'équipe reste à son écoute et évalue en continu ses besoins. Les actions mises en œuvre visent à satisfaire les besoins et à lever les obstacles. L'équipe sollicite les partenaires et coordonne les interventions des partenaires pour le bien-être et le "bien habiter" du résident.

De nombreux résidents ont des difficultés pour gérer :

- Leurs ressources et leurs budgets : l'équipe les informe des démarches de curatelle possibles. En cas d'accord du résident, l'équipe l'accompagne dans cette démarche.
- Leurs rendez-vous médicaux : l'équipe accompagne les résidents dans la planification des RDV médicaux afin d'éviter les ruptures dans les protocoles de soins avec un effet sur la santé.

Environnement, travail de réseau et de partenariat

L'ouverture de la Pension de famille sur son environnement constitue un axe de travail majeur. Cette ouverture permet de lutter contre l'isolement des résidents et de favoriser des nouvelles opportunités de rencontres et d'échanges. Elle permet aussi d'offrir et d'organiser les accompagnements individuels des résidents au quotidien.

En 2021, cette ouverture a permis de susciter et de nouer de nouveaux partenariats avec des structures au sein et hors du quartier.

Le travail en réseau et en partenariat occupe une place majeure au regard de la vulnérabilité de la quasi majorité des résidents.

En 2021, ces partenariats étaient effectifs au quotidien avec : les réseaux de santé de proximité (médecins libéraux, cabinets d'infirmiers, CMP, ALT/OPALINE, les hôpitaux universitaires de Strasbourg et d'Erstein, clinique Rhena, la Maison de Santé du Neuhof...), les services de protection des majeurs (UDAF, mandataires judiciaires privés), le centre médicosocial (les travailleurs sociaux), la poste France service, les commerces de proximité, les associations caritatives (RESU, Tremplin...), Association Antenne etc.

La Pension de Famille en chiffres

La pension de famille compte 25 logements (1 logement T2 pour 1 couple et 25 logements pour une personne isolée) et 4 chambres en colocation pour femmes.

Au 31 décembre 2021, le taux d'occupation est de 90% soit 27 places occupées sur un total de 30.

La différence s'explique par la difficulté de pourvoir les chambres en colocation à l'annexe et 1 logement immobilisé pour de lourds travaux de rénovation.

La Pension de famille a connu :

- 3 sorties en 2021 : 1 couple relogé par GALA, 1 femme relogée par le Courlis et 1 homme relogé par une maison intergénérationnelle.
- 10 nouvelles entrées

Répartition par sexe

- Homme : 17 (63%) Femme : 10 (37%)

Répartition par catégories d'âge

- Mois de 25 ans	1
- Entre 26 et 49 ans	2
- Entre 50 et 59 ans	10
- Entre 60 et 69 ans	10
- Entre 70 et 79 ans	3
- Plus de 80 ans	1

Mesures de protection

- 2 mesures de curatelle renforcée effectives
- 3 demandes de curatelle renforcée en cours d'instruction au 31/12/2021

Demandes d'APA ou aide-ménagère

- 3 demandes d'APA instruites
- 1 demande est effective et 2 autres restent en attente au 31/12/2021

Demande de retraite

- 3 résidents ont fait valoir leurs droits

L'équipe professionnelle et les activités (Accompagnement social et gestion locative, vie quotidienne, animation globale et temps collectif)

L'équipe professionnelle de la Pension de famille est constituée de 3 hôtes avec des rôles complémentaires et interdépendants :

Accompagnement social et gestion locative

Laura FRANCK, hôte conseillère en économie sociale et familiale (CESF), a pour mission d'assurer un accompagnement social global et de veiller au « mieux habiter », de l'admission dans le logement et jusqu'à la sortie éventuelle. Sous l'autorité du chef de service, elle prépare les entretiens de préadmission, les admissions et les documents administratifs pour l'ouverture des droits APL, aide FSL, assurance habitation. Elle est garante de la régularité et du respect du règlement de fonctionnement et du contrat d'occupation du logement. Elle informe le résident de ses droits et devoirs en tant qu'occupant. En interaction avec les autres hôtes, elle est à

l'écoute et reste attentive aux difficultés que peut rencontrer le résident pour payer sa redevance et anticiper les impayés en proposant au chef de service des modalités de suivi ou de régulation. En cas de besoin, elle propose au chef de service de rencontrer le résident pour faire un bilan, un recadrage en cas de non-respect du règlement... Elle gère la caisse du service et en rend compte. Elle contribue au travail de partenariat.

L'année 2021 a connu un mouvement (1/3 de l'effectif) de sorties et d'entrée significatif. Ce mouvement est chronophage et nécessite une implication de l'ensemble des professionnels.

La vie et l'accompagnement de proximité au quotidien

La gestion et le suivi de la vie quotidienne est de la responsabilité de Sandrine GRUBER, hôte accompagnante éducative et sociale (AES) Sandrine Gruber, en complémentarité avec les autres hôtes (CESF et Animateur) :

- Assure les visites à domicile de manière régulière en s'adaptant au rythme de vie et demandes du résident (de 15 à 20 visite par jour),
- Met en lien et organise les RDV et les visites des professionnels de santé (dentiste, kiné, médecin, CMP...) dans et hors domicile,
- Accompagne physiquement le résident vieillissant ou connaissant des difficultés de mobilité,
- Consacre des temps de présence individuelle au résident et lui apporte écoute et soutien moral,
- Prépare les demande d'Aide à la Personne (APA),
- Veille au suivi et à les gestion des problèmes techniques dans le logement en réalisant le 1^{er} diagnostic et en préparant la fiche d'intervention en direction du service de maintenance interne ou du bailleur social,
- Accompagne et veille à l'entretien du logement par le résident (de nombreux résidents n'ont plus la capacité de faire leur ménage). Une demande APA ou autre modalités d'aide-ménagère leurs sont proposées.

De par son activité, l'hôte AES participe à la dynamique d'observation et d'évaluation de la vie de la Pension de famille. Elle partage ses observations en réunion hebdomadaire ce qui permet d'apprécier la situation de chaque résident et d'adapter son accompagnement.

Animation globale et temps collectif

Jacques TRESORCA, hôte animateur, a pour rôle :

- De mettre en place des projets, des activités, des sorties et toutes actions qui suscitent l'intérêt et l'envie des résidents et d'ouvrir la pension de famille sur son environnement.
- D'apporter ses compétences pour réaliser des ateliers informatiques, culturels, artistiques, médiations, culinaire, etc.... visant la convivialité.
- Redonner des rythmes de vie ordinaires, d'aider à réapprendre les gestes du quotidien, de travailler à l'élaboration de projets individuels....

Les activités donnent aux résidents la possibilité d'échanger, de partager, de jouer, de s'aérer, de cuisiner, d'apprendre, de créer, de débattre, d'être écoutés mais surtout de s'évader, etc.

A l'écoute des résidents, l'hôte animateur évalue en continu les attentes et besoins.

De nombreux résidents ont du mal à s'inscrire dans les temps collectifs proposés à l'interne ou à l'externe. Cependant, l'hôte animateur participe aux visites quotidiennes à domicile pour communiquer le programme d'animation et susciter de la participation.

Pour les activités au sein de la Pension de famille, l'hôte animateur dispose d'une salle d'activité, d'une cuisine et d'un jardin. L'ensemble est situé dans l'annexe de la PF (1 rue Jean Mermoz).

En 2021 et à titre d'exemple, l'hôte animateur avait organisé les activités suivantes (certaines activités sont réalisées avec des partenaires) :

- Les séjours : un séjour au bord de la mer (Côte d'Opale) d'une semaine a été proposé à 7 résidents au mois de septembre (3 femmes et 4 hommes).
- Activité et atelier jardinage : la Pension de famille dispose d'un jardin à l'annexe. Ce jardin permet d'organiser une activité jardinage de mars à octobre. L'atelier réunit de 4 à 6 résidents. Chaque atelier est accompagné d'un temps de convivialité et de partage.
- Les ateliers de cuisine : l'atelier de cuisine est organisé une fois par mois. Il est l'occasion de préparer un repas en groupe ou d'organiser un barbecue. L'atelier réunit de 10 à 15 résidents.
- Ateliers d'apprentissage et de développement durable : ces ateliers sont organisés en partenariat avec la RESU (3 résidents fréquentent ces ateliers de manière assidue).
- Les activités culturelles : ces activités sont organisées en appui des propositions et billetterie de Tôt ou Tard (sorties théâtre, cinéma), et de l'espace Django Reinhardt. Ces activités concernent 6 à 8 résidents.
- LA WEB RADIO DU QUARTIER NEUHOF "LES DEFRICHEURS" : L'Hôte Animateur a participé à la création de la radio. Le but est d'informer sur ce qui existe et se passe à l'échelle du quartier.

Des Résidents volontaires participent à la réalisation d'émissions d'interviews et de chroniques.

- Pétanque et concours : une dizaine de résidents participe à l'atelier pétanque et à des concours (de mai à octobre).
- Les fêtes de fin d'année : la fin de l'année est toujours une période difficile pour plusieurs résidents isolés et sans liens familiaux. Elle est propice à la déprime. Toute l'équipe reste vigilante pour apporter écoute et soutien moral aux résidents. Un repas de Noël est organisé avec distribution de cadeaux pour l'ensemble des résidents en partenariat avec la RESU.
- Le partenariat avec ALT/OPALINE : ce partenariat est essentiel pour proposer aux résidents rencontrant des problématiques d'addictions de participer à des rencontres des professionnels experts.





Evaluation, qualité et axes d'amélioration

L'évaluation est un levier essentiel pour apprécier la pertinence et la cohérence du projet social de la Pension de famille. Le dispositif Pension de famille ne s'inscrit pas dans la loi 2002-2 ; cependant, nous mobilisons certains outils de la loi pour construire avec le résident un projet d'accompagnement personnalisé (PAP) qui tient compte de ses attentes et capacités. Le résident reste acteur de son projet. Le travail de l'équipe au quotidien permet d'évaluer en continu les progrès réalisés et les difficultés rencontrées par le résident.

Les outils mobilisés restent informels. En 2022, l'équipe s'est fixée des axes de travail suivants :

- Réviser le projet de service, formaliser la démarche de construction du PAP et le systématiser, revisiter le dossier de la personne ;
- Renforcer la dynamique collective autour d'activité d'animation au sein et hors la Pension de famille ;
- Poursuivre la réflexion sur les pratiques professionnelles face à la problématique du vieillissement, de la santé mentale et des addictions avec un appui d'experts extérieurs.
- Se saisir des formations utiles pour continuer à se professionnaliser et à améliorer les pratiques professionnelles et d'organisation.

Pôle Accueil et Intégration

Sébastien LARDON

Chef de service

PAI

Présentation générale

Le Pôle Accueil et Intégration 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 86 logements. Sept professionnels de formation en travail social et une accompagnatrice juridique spécialisée en droit des étrangers, accompagnent les familles au quotidien. Hank KHELIFI, éducateur spécialisé de formation, est venu compléter l'équipe suite au départ de Rosalie KLEIN.

Une année en quête de maintien du sens de nos missions

Notre organisation et notre travail auprès des familles ont forcément toujours été impactés par le contexte sanitaire et les règles liées à la sécurité des équipes et des familles.

D'un côté, le service a pu continuer son travail d'amélioration continue de la qualité avec des nouveaux projets qui ont pu aboutir et qui seront évoqués par la suite. De l'autre, la durée de ce contexte pèse parfois sur la nature de nos missions et le bien-être au travail. Après les phases de découverte et d'adaptation, est venu le temps du « *encore combien de temps ?* ». Comme il a été évoqué dans le précédent rapport d'activité, le service a su faire preuve de réactivité, d'adaptation et d'efforts, mais il connaît également des moments de lassitude. Dire que nous sommes aussi proches des familles que par le passé ne serait pas faire preuve de lucidité. Pour autant, nous essayons de rester au contact.

Par ailleurs, c'est aussi dans ces moments difficiles que les personnalités peuvent se révéler. L'équipe a montré qu'elle n'a pas besoin de son chef de service pour se questionner encore et encore sur la pratique associative et de service, dans le but unique d'une recherche amélioration continue de la qualité. Ce même chef de service tient à mettre en valeur l'entraide sans faille qui règne entre ses collaborateurs, que ce soit par exemple, pour des missions du quotidien ou des remplacements au pied levé.

Alors, tout n'est pas parfait, loin de là mais par les temps qui court, il est important de s'appuyer sur le positif qui en ressort. Nous gardons le cap !

Coté développement des compétences et face aux situations complexes que nous rencontrons, l'équipe du PAI a pu se former cette année, à la thématique « Violences intrafamiliales » avec le Centre d'Informations sur les Droits des Femmes et des Familles » (CIDFF). Très appréciée, cette intervention sur deux jours a permis aux professionnels de renforcer leur pratique de par une méthodologie et approche collective de ces situations. Ces situations complexes, comme d'autres sur différentes thématiques, sont autant que possible, décentrées de l'unique

accompagnement individuel, de par la réunion clinique et la possibilité de l'évoquer en Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles (GAPP). Aussi bien pour que le service puisse proposer l'accompagnement le plus adapté à la situation mais également, pour soutenir le professionnel et prévenir le risque d'épuisement.

Du changement et du renfort à la Distribution Alimentaire (DA)

Mission importante et ô combien complexe parfois, la distribution alimentaire a également pu profiter de l'apport du nouveau responsable de la maintenance, Jean-François ROLLET, tant au niveau de l'organisation du site que du développement de la sécurité.

Le turn-over au sein de l'équipe de maintenance n'a pas eu d'impact sur l'organisation de la DA et nous avons pu compter sur leur investissement, tout comme sur celui de l'équipe du PHI qui est venue nous prêter main forte à plusieurs reprises.

Enfin, deux nouvelles personnes sont venues renouveler l'équipe de bénévoles, ce qui nous permet de décharger un peu l'équipe maintenance de cette mission. Damien ROTUREAU dans le cadre d'une convention de bénévolat et Mathilde NAJI via le Service National Universel (SNU) sont ainsi des éléments importants de notre organisation et nous les en remercions une nouvelle fois à travers ce bilan.

Contexte sanitaire toujours, nous avons également développé un service de livraison de colis, sorte d'AAHJ-EAT, pour des familles à l'isolement et qui ne peuvent se déplacer. Cette adaptation nécessite la mobilisation de professionnels mais elle paraît incontournable puisque nous ne pouvons laisser une famille sans colis alimentaire.

Quelques actions significatives de l'année (et ce, malgré les incertitudes et restrictions fluctuantes !)

- Atelier le « B.A.BA de l'emploi » (du groupe Emploi interservices) ;
- Formation sur les violences intrafamiliales avec le CIDFF ;
- Sorties cinéma ;
- Match de Hockey avec la Ville de Strasbourg ;
- Spectacles et pièces de Théâtre avec le TJP, le Maillon, le Théâtre National de Strasbourg et Tôt ou t'Art ;
- Sorties d'été au parc d'attraction de FraisPertuis City et au refuge du Sotré (Trottinette tout terrain et course d'orientation) ;
- Distribution des kits scolaires (merci à Bureau Vallée pour les dons de cartables) ;
- Journée de cohésion annuelle avec entre autre, une activité de réalité virtuelle (bravo à Sophie, notre plus fine gâchette) ;
- Activités de Noël avec des sorties à Hapik (escalade), Sensas (expérience sensorielle) et au Vaisseau (« la science en s'amusant »).

Focus sur l'action d'accompagnement à la parentalité

Certaines actions collectives ont été suspendues, d'autres se sont poursuivies. Nous pensons notamment aux cours de Français dispensés par l'association AGIRAbcd, action fondamentale dans la démarche d'insertion des familles accompagnées.

Et une autre a enfin vu le jour !

Malgré les complexités sanitaires, nous avons en effet réussi à finaliser notre projet concernant l'accompagnement à la parentalité, avec le service de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) de la Ville et Eurométropole de Strasbourg.

Pour rappel, nous évoquions déjà ce travail dans le rapport d'activité 2019. Aujourd'hui, c'est chose faite. Deux interventions de deux demies-journées ont eu lieu durant l'année.

Cette action s'inscrit pleinement dans nos missions d'accompagnement à la parentalité et vient là aussi, répondre à des constats de terrain.

En effet, nous avons identifié deux problèmes majeurs concernant les enfants accompagnés par le service. Le premier, que nous qualifions de « malbouffe », est un constat issu de nos activités collectives avec les enfants. Bien que nous fournissons généralement le goûter, les professionnels ont remarqué que les habitudes alimentaires, caractérisées par des goûters de secours à base de chips, bonbons ou autres produits peu sains, étaient ancrées dans les pratiques de certains parents.

Sans doute en lien, nous avons également constaté que nombre d'enfants souffraient de problèmes dentaires, notamment chez les plus petits.

Aussi, l'action travaillée avec la PMI s'est concentrée sur ces deux problématiques.

Concrètement, les interventions proposées au sein de nos locaux sont à mi-chemin entre l'information et le jeu. Et puisque nous ciblons la parentalité, les enfants sont accompagnés d'un ou de leurs parents. Coté PMI, nous avons pu compter sur un médecin, des puéricultrices, une dentiste et son assistante. Nous les remercions grandement pour leur mobilisation.

La réussite de cette action nous permet de penser à d'autres thématiques à aborder avec les familles, toujours en lien avec la PMI. De plus, le travail mené nous a permis de nous rapprocher de ce service et de revoir nos modalités d'échange. Entre autre, nous avons pu formaliser le fait qu'à chaque entrée dans le dispositif, nous prenions contact avec le service de secteur pour transmettre l'information de ce nouvel accueil. Dans une logique de prévention, de non-rupture de parcours (une famille qui auparavant, aurait été suivie dans une autre ville ou un autre secteur) mais également, de consolidation du partenariat avec cet acteur majeur du suivi des enfants.

Le projet de service

L'année 2021 marque aussi un tournant organisationnel important pour le service. En effet, nous avons travaillé et élaboré en équipe le projet de service 2021-2024. Validé par le Conseil d'Administration fin décembre 2021, cet outil vise principalement à présenter l'offre de service,

apporter de la visibilité sur notre action, questionner nos pratiques, répondre à la démarche d'amélioration continue de la qualité et se projeter sur l'avenir.

Le projet de service se veut également être une trace de notre travail sur la durée.

Aussi, pour la période 2021-2024 et de manière synthétique, nous nous sommes fixés pour objectifs de développer notre pratique sur les thématiques ou questionnements suivants :

- Renforcer/ développer notre action au niveau de l'enfance ;
- Proposer à l'équipe des travailleurs sociaux, un apport psychologique dans l'analyse et le suivi des situations ;
- Développer notre démarche d'accompagnement à la gestion du budget, ainsi que nos outils ;
- Renforcer notre accompagnement concernant le « savoir habiter » et développer nos moyens de sortie du dispositif ;
- Maintenir une démarche continue d'amélioration de notre pratique / organisation / communication.

Tout l'enjeu de la suite de notre démarche sera de travailler cette complexe projection, entre situation sanitaire actuelle (en lien avec les besoins qui ne peuvent attendre) et nous l'espérons, le « retour à la normal ».

Le projet de service est disponible au siège de l'association.

Le PAI en quelques chiffres

PS : comme chaque année, merci à Aline BOUTON pour son aide précieuse concernant ce suivi statistique.

- 91 familles accueillies sur l'année, soit 407 personnes, soit 128 320 nuitée (sur la base de 365 nuitée par an) ;
- Nombre de places occupées au 31/12/2021 : 348
- Répartition par statut de ces personnes :

Statut	Nombre de personnes
Demandeur d'asile	1
Réfugié	17
Régularisé après échec asile	196
Débouté avec demande de titre de séjour	42
Débouté	47
Union européenne	9

Régularisé hors asile	26
Etranger en situation irrégulière (ESI)	6
ESI avec demande de régularisation en cours	4
Autre statut	0
Total	348

- 87 logements au 31/12/2021 (1% de T1, 15% de T2, 44% de T3, 32% de T4, 7% de T5 et 1% de T6 – 47% de baux sociaux, 52% de privés et 1% Eurométropole) ;
- 25 enfants de 0 à 3 ans au 31/12/2021 ;
- 52 nouvelles entrées sur l'année, soit 10 ménages, dont 6 naissances ;
- 59 sorties du dispositif durant l'année, soit 15 ménages ; dont 42 vers un logement social, 15 vers un logement privé et 2 vers une autre structure ;
- Durée moyenne des sortants en 2021 : 86,2 mois ; soit environ 7 ans ;
- 85 tonnes de denrées alimentaires reçues de la Banque Alimentaire durant l'année et redistribuées aux familles lors de 52 permanences ;
- 41 570 € de chèques service distribués aux familles financièrement précaires en 2021.

Les chiffres présentés mettent en évidence les mouvements importants de familles qui ont eu lieu en 2021. Pour comparaison, nous avons eu 42 sorties en 2019 et 37 en 2020.

Ces mouvements sont positifs pour le service et viennent mettre en valeur l'investissement que les professionnels fournissent. Ces statistiques peuvent aussi s'expliquer par le fait que les situations administratives évoluent de par l'ancienneté sur le territoire et/ou dans le dispositif. Dans tous les cas, nous constatons avec satisfaction, que les propositions des bailleurs sociaux sont plus fréquentes, permettant ainsi aux familles de pouvoir finaliser leur intégration dans le tissu social via le logement.

Nous pensons par ailleurs que ces statistiques de sortie pourraient être encore plus positives, si nous pouvions travailler différemment les situations administratives des personnes, de par un lien direct avec les services de la Préfecture.

Ces mouvements ont également un impact sur notre capacité à intégrer rapidement une nouvelle famille dans le logement. En effet, après des temps de séjour plutôt conséquents, la remise en état de ces logements permettant un nouvel accueil dans de bonnes conditions, nous demande du temps et un investissement humain et financier. Par ailleurs, les nouvelles familles qui intègrent notre dispositif augmentent le besoin en aide alimentaire et en chèques service.

Pour autant et évidemment, nous espérons maintenir ce cap dans les années à venir. Nous souhaitons continuer notre démarche d'amélioration de notre service mais également, mettre en évidence notre savoir-faire avec le public MDI (Ménages aux Droits Incomplets).

Service administratif et financier

Hassan EL AMRI

**Responsable administratif et
financier**

SAF

Présentation générale

Le SAF (Service Administratif et Financier) est composé d'une secrétaire de direction, d'une secrétaire d'accueil, de deux comptables et d'un Responsable Administratif et Financier. Comme tous les autres services ou pôles, il est indispensable au bon fonctionnement de l'association. Son travail étant impalpable et le plus souvent invisible, cette place dans le Rapport d'Activité est l'occasion de le mettre en lumière.

Ce service remplit différentes fonctions, même si ses cinq salariés travaillent en étroite collaboration.

L'accueil et le secrétariat

L'accueil a été créé en 2018, lors du regroupement des équipes du Siège, du PAI et d'une partie du PHI, au 89 avenue de Colmar. Peu d'établissements proposent un tel service qui consiste à décharger les travailleurs sociaux et chefs de service en recevant les personnes afin de leur délivrer un document laissé à leur attention, prendre un encaissement.

Depuis le début de la crise du COVID, et pour respecter les précautions sanitaires et maintenir un nombre réduit de personnes à l'accueil, le secrétariat installe les personnes dans la salle d'entretien où elles rencontreront le référent avec lequel elles ont rendez-vous. Les chaises en tissu dans ces salles ont été remplacées par des chaises en plastique pour faciliter la désinfection systématique.

A cela s'ajoute à la tenue d'un standard téléphonique qui oriente les appels vers les différents interlocuteurs du Siège.

Par ailleurs, la domiciliation à l'Association des personnes accueillies au PAI et au service CHRS/Stabilisation engendre une grande quantité de courrier trié par l'accueil et remis aux bons services.

En complémentarité avec le service de maintenance pour les aspects techniques et avec la comptabilité pour les aspects financiers, le secrétariat prend également en charge les aspects administratifs du suivi des 183 logements de l'AAH : ouverture et fermeture de compteurs, assurances, sinistres, ALT...]

La secrétaire de direction s'occupe en outre de la diffusion des plannings et établit les récapitulatifs des congés de chaque salarié. Elle effectue les contrôles liés aux congés posés, voire enregistre les jours de congés sur le logiciel Proget. Elle vérifie, pour le PAHC, l'adéquation entre le planning prévu et le planning réel, et effectue les modifications nécessaires.

Le secrétariat se charge de l'approvisionnement en fournitures de bureau, en timbres, en produits d'entretien. Il gère aussi des stocks (masques, fournitures administratives). Dans le cadre du protocole sanitaire lié au Covid-19, le service fait face à une charge supplémentaire de travail (commandes, réception des commandes, approvisionnement en gel hydro-alcoolique, produit désinfectant et papier dans les salles d'entretien et les bureaux).

Enfin, le secrétariat prend également en charge beaucoup de "petits" problèmes du quotidien au Siège (porte qui ne se ferme plus, copieur dysfonctionnant, par exemple), et permet ainsi aux salariés de travailler dans de bonnes conditions. L'accueil et le secrétariat sont beaucoup sollicités pour ce genre de problèmes, mais la majorité du temps, ils ont veillé à ce que les conditions soient les meilleures pour l'ensemble des salariés, sans que ces derniers ne s'en aperçoivent.

La comptabilité

Une comptable se charge de la tenue de la paie et l'autre de la comptabilité courante, toutes deux supervisées par le Responsable Administratif et Financier.

Toutefois, là encore, la mission réellement effectuée excède la simple fiche de poste. Ces tâches sont trop nombreuses pour être énumérées ici, mais en voici les axes principaux.

Les sollicitations en termes de ressources humaines sont nombreuses, émanant aussi bien des chefs de service, que des autres salariés. Afin d'apporter des réponses approfondies, la comptable dédiée à la paie entreprend des recherches en droit du travail, la mise en place de procédures, des études statistiques diverses. Elle assure un suivi des arrêts maladie et accident du travail. Elle a également été amenée à effectuer un accompagnement des familles des salariés décédés.

La très grande majorité des formulaires utilisés par l'association a été mise en place par la comptable dédiée à la comptabilité, ainsi que l'outil de suivi budgétaire de la maintenance. Elle assure en plus un SAV informatique et est référente Excel.

Le Responsable Administratif et Financier n'échappe pas à la « règle » de son service. Il gère et approvisionne également le stock du matériel informatique et de la téléphonie, s'occupe des problèmes techniques liés au serveur... Il a joué le rôle de coordinateur lors du déménagement et s'est occupé de toutes les installations informatiques. Il est le principal interlocuteur de certains fournisseurs, mais surtout des financeurs de l'AAHJ.

OCTOPUS

Comme le SAF est activement investi dans le bon fonctionnement de l'association et prend sa mission à cœur, et devant l'impossibilité de trouver des logiciels adaptés aux particularités de l'AAHJ, il a pris l'initiative de développer son propre outil.

OCTOPUS est né du constat que le fameux Tableau des Appartements, utilisé jusque-là par les différents services concernés, était tout aussi utile que lourd et fastidieux. Une salariée a développé une première version de ce qui allait devenir OCTOPUS. Après bien des échanges sur ce qu'il était souhaitable de faire, le projet s'est étendu à une vraie gestion des logements. Une formation de 3 jours sur Visual Basic a pu être suivie, laquelle a permis de développer la version actuelle de notre outil. Le choix du nom a été soumis au vote de tous les salariés et c'est OCTOPUS qui l'a emporté.

Les développements futurs prévoient une vraie gestion des fiches de maintenance, ainsi que les fiches de participation des personnes accueillies. Cela devrait permettre une fluidité des

informations et d'éviter la multiplicité de tableaux sur lesquels nous travaillons actuellement, jamais en communication ni au même stade de mise à jour des informations.

Conclusion

A travers ses multiples activités, allant régulièrement au-delà de ses métiers de base, le SAF répond pleinement à la définition d'une fonction support. En plus d'assurer ses missions de base, le SAF collabore de différentes façons, directement et indirectement, à la réalisation des missions portées par les travailleurs sociaux.

Service de maintenance

Jean-François ROLLET
Responsable

Maintenance

Les chiffres clés



2,83 ETP : 1 Responsable de Maintenance et 2 agents de maintenance



5156 heures de travail annuel



87000€ de budget annuel allouer pour l'entretien des logements, du bâti et le renouvellement du mobilier et électroménager



765 interventions annuel 2021 ; respectivement PAI 318 / PHI 324 / PAHC 107 / SIEGE 13



177 logements ; **3138,30 m²** ; **331 m²** locaux de stockage ; Siège **916 m²** ; ERP **650,69 m²**



11432 kilomètres parcourus en 2021



Entretien des **8** véhicules de la flotte AAHJ



1307€ de réparations pour un total de **35** appareils électroménagers en réparations dont **17** attestations de destructions



85 tonnes de denrées alimentaires, réceptionnées, préparées ; **52** jours de main d'œuvre pour distribuer l'aide alimentaire.



20 logements ont été rénovés pour un total **48 704€**



8875,47€ de dépenses de traitement contre les punaises de lits, cafards, souris et autres nuisibles



18,877 tonnes de déchets pour un total annuel de **3210,60€**

Introduction

Pour travailler au service maintenance de l'AAHJ, il faut avoir fait polytechnique : la menuiserie, la plomberie, l'électricité, la peinture, la mécanique... Dans tous les cas, l'équipe maintenance a su faire preuve d'ingéniosité et d'agilité au quotidien pour trouver des solutions techniques qui facilitent l'accueil des personnes hébergés. C'est chose faite pour l'année 2021.

Faits marquants

12 avril 2021 : découverte du mélange des genres.



L'intégration d'un Responsable de la maintenance le 12/04/21 dans l'organigramme de l'AAHJ a généré une mutation de l'organisation du service maintenance. Ce nouveau mode de fonctionnement avec un responsable de la maintenance proche des contraintes de l'équipe, a permis de lever le voile sur les zones d'incertitudes des interventions. En conséquence, une analyse stratégique d'avril à août 2021 a permis d'identifier les forces et vulnérabilités de l'activité du service maintenance.



Un nettoyage par le vide des locaux de stockage du mobilier et matériel électroménagers, de mai à septembre 2021, a été le premier jalon de cette nouvelle organisation, dans une dynamique d'intégration « douce » de la méthodologie **5S SEIRI** (supprimer); **SEITON** (situer); **SEISO** (Nettoyer); **SEIKETSU** (standardiser); **SHITSUKE** (suivre).

A ce titre, 5 tonnes de déchets ont été évacués des locaux de stockage par l'équipe. Cette méthode nous a permis d'optimiser et sécuriser la surface au sol de 153 m².



Stock électroménagers 2021



Stockage anarchique 2021



Stock électroménagers 2022

Dorénavant, ces espaces de travail sont accessibles et permettent d'avoir une vision rapide du stock et du réapprovisionnement à faire. La mise en conformité électrique des locaux de stockage par un organisme de vérification et contrôle agréé (Dekra) a complété la sécurisation de ces espaces de travail. Une phase exploratoire au sein des logements, en concertation avec les autres chefs de services a été amorcée afin de produire un état des lieux (amiante, électricité...) exhaustifs de l'ensemble des logements loués par l'AAHJ.

Le deuxième jalon a été la refonte du fichier de suivi des chantiers partagé avec les chefs de service et travailleurs sociaux des différents dispositifs. Le but de la mise à jour de cet outil mutualisé étant de d'avoir une vision globale de l'état d'avancement des chantiers en cours ou à venir.

La dynamique curative d'avril à novembre 2021 a laissée, petit à petit, la place au développement d'actions préventives : recyclage habilitation électrique pour l'équipe maintenance par exemple et réorganisation, sécurisation électrique et embellissement des locaux de la distribution alimentaire par des travaux de peinture. La sécurité et l'ergonomie au poste de travail des salariés de la maintenance ont été renforcés par l'achat de plateforme de travail et escabeau (Distel) normés. L'investissement achat de matériel électroportatif (WURTH) a complété cette mise à jour des normes professionnels.

L'amélioration continue des conditions de travail et des modes d'interventions a progressé grâce à la participation active de l'équipe qui recherche au quotidien des solutions techniques simples dans un environnement complexe, où l'artisanat à toute sa place. En traversant l'ensemble des dispositifs, l'équipe de maintenance réfléchit, facilite, et produit des solutions efficaces, qui vont du simple changement d'ampoule, à la conception et l'aménagement d'espace collectif au sein de l'ERP¹ de l'Hôtel du Château d'Eau.

Peu mais bon

¹ Etablissement Reçevant du Public

L'arrêt du contrat d'un salarié de l'équipe maintenance en août 2021 a nécessité un remodelage de l'organisation du service. Pour y parvenir, les membres de l'équipe ont confirmé leur capacité d'engagement et d'adaptation en hiérarchisant au quotidien les objectifs de chantiers afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions : 762 en totalité sur l'ensemble des dispositifs.

L'équipe du service maintenance a fonctionné en mode dégradé jusqu'à l'intégration en octobre 2021 d'un nouveau salarié en CDI (compétences certifiées AFPA Agent d'Entretien du Bâtiment). Le surcroît d'activité a également permis l'embauche, en CDD, d'un salarié de novembre 2021 à janvier 2022. Retenons que le recrutement des collaborateurs de la maintenance a été laborieux, le criblage des candidatures étant nécessaire afin d'enrichir et compléter les compétences déjà présentes, reconnues et appréciées en intra.

L'implication du personnel du service maintenance a été complétée par la solidarité et le renfort des autres professionnels de l'AAHJ notamment lors des distributions alimentaires pour pallier le manque de main d'œuvre. Le service support comptabilité a collaboré et enrichi la capacité d'analyse des flux financiers, en créant un fichier de supervision budgétaire partagé par l'équipe des cadres.

Effet papillon ou domino ? une approche systémique de la « glocalisation »

La contraction mondiale des ressources industrielles a ralenti les chaînes d'approvisionnement de nos fournisseurs d'électroménagers et de mobiliers. Cette répercussion de la crise du COVID 19 a impacté notre organisation et notre capacité à répondre aux demandes croissantes de fournitures d'électroménagers et mobiliers pour le compte des bénéficiaires des dispositifs. En réponse à ces nouvelles logiques d'approvisionnement, nous avons recherché des solutions alternatives avec de nouveaux partenaires, fournisseurs de l'économie sociale et solidaire du type Banque de l'Objet, ENVIE... Ces partenaires locaux ont démontré leurs capacités opérationnelles à répondre à nos commandes, grâce à la flexibilité de leurs chaînes d'approvisionnement local moins soumis aux vulnérabilités de la crise systémique des ressources.

Ces nouvelles modalités d'approvisionnement de biens manufacturés ont permis d'identifier la volumétrie conséquente des besoins en réparation d'un parc d'appareils électroménagers avec un fort taux d'usure, ou de dégradation prématurée. Ce constat soulève la question du bon usage par les bénéficiaires des biens mis à disposition par l'Association.

La création en intra d'une GMAO² est actuellement à l'étude. Cet outil de gestion des stocks par exemple, est apparu nécessaire afin de garantir l'intégrité de l'utilisation de l'électroménager et du mobilier mis à disposition dans les différents services. A ce jour, l'identification par le marquage, les inventaires et contrôles inopinés ont permis de réduire les incertitudes du stockage et répartition du mobilier et de l'électroménager mis à disposition. A la suite de ce travail de sécurisation des flux, nous avons réfléchi à optimiser notre organisation logistique avec une profonde refonte de l'espace de stockage. La création de fiches d'enregistrement des

² Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur

flux d'entrées et sorties de l'électroménagers et mobiliers (préalable à la GMAO) ont complété ce travail de sécurisation du stock.

Dans le même axe de valorisation de l'économie sociale et solidaire, nous avons mobilisé les compétences de différents partenaires/prestataires pour la sous-traitance des chantiers de rénovation des logements, comme Renov Action et Scoprobat pour un total de 20 logements rénovés.

Projection 2022/24

La formation de l'équipe maintenance devient une priorité à court et moyen termes. Les compétences nécessaires au bon fonctionnement et la compréhension de l'environnement de travail nécessitent d'approfondir les connaissances (augmentation graduelle des habilitations électriques, secourisme...). La modernisation de l'outil de travail a commencé et se poursuivra avec une phase d'apprentissage ou de consolidation de l'outil informatique pour l'équipe. Ce travail préparatoire correspond à l'intégration future de la GMAO dans la pratique du quotidien. Cette orientation virtuelle ne remplacera pas le pragmatisme et le bon sens des hommes sur le terrain.

Indéniablement, la capacité de charge du service maintenance est atteinte. L'embauche prévisionnel de personnel doit permettre dans un premier temps d'absorber le surcroit d'activité ainsi que les temps dédiés à la formation. Cet objectif de recrutement correspond à une volonté d'augmenter la capacité de réponse de l'équipe en développant des actions de maintenance préventive (fiche pédagogique du bon usage de l'électroménagers, sécurité électrique des logements...) potentiellement source de valeur ajoutée.

La hausse exponentielle du prix des matières premières et des dépenses énergétiques impacte les budgets alloués aux achats de renouvellement de mobiliers, d'électroménager et de travaux de rafraîchissement des logements. Par perméabilité, ces contraintes financières nécessitent d'ajuster au quotidien les choix qualitatifs et quantitatifs. La recherche de solutions alternatives nécessitera de revisiter en profondeur les critères de priorisation afin de tendre vers l'efficience, faire plus avec moins.

Conclusion

Il a fallu du souffle à l'équipe du service maintenance pour traverser cette année 2021. L'énergie nécessaire pour l'accomplissement des missions et leur mise en œuvre sur le terrain n'est pas chiffrable, elle se mesure en gouttes de sueur.

La nécessaire transformation de l'organisation du service s'est construite grâce à une volonté de changement partagée par l'équipe maintenance. Elle se poursuivra avec la recherche de solutions techniques alternatives (partage de compétences, outils...), interopérables entre les différents dispositifs de l'AAHJ. Des collaborations avec le service de maintenance du Foyer de l'Adolescent de la Fondation du Diaconat de Mulhouse ont également été envisagées et seront explorées à partir de 2022.

DEFINITION DE LA MAINTENANCE PAR L'EQUIPE :
FABIEN, SEBASTIEN, HAMIZA

