



association
"entraide
Le Relais"

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

SOMMAIRE

- **Rapport moral**
- **Les services d'accueil, d'orientation et d'accompagnement social de tout public en difficulté :**

L'accueil de jour

- **L'insertion vers l'emploi ou aider à reprendre confiance en soi :**

Les ateliers passerelle

L'accompagnement social des bénéficiaires du RSA

- **Les actions éducatives en faveur des jeunes :**

La prévention spécialisée

- **L'insertion par l'hébergement et le logement :**

Le CHR\$ « La Maison d'Accueil »

Le SPIP : Hébergement des Placements Extérieurs

La résidence d'accueil l'Elan

La résidence sociale intergénérationnelle Sara Banzet

L'Accompagnement Social Lié au Logement

Les Logements d'Insertion

RAPPORT MORAL 2020 AG 21 mai 2021

Nous venons de vivre une année 2020 qui a révélé que la pauvreté ne se mesure pas seulement en pouvoir d'achat. La pauvreté sociale, c'est-à-dire la solitude ou la distanciation, jusqu'à la fonte du lien social et de l'entraide, caractérise de plus en plus nos sociétés particulièrement dans le contexte sanitaire que nous traversons. L'exclusion, tant du système économique que de la vie sociale est trop souvent le lot des pauvres. C'est contre cet état de vulnérabilité que notre association s'est encore mobilisée en 2020 tout en veillant toujours à nouveau remettre la dignité humaine au centre de nos actions.

Je voudrais tout d'abord réitérer ma profonde amitié et mon soutien à toutes celles et ceux qui ont été touchés par la Covid, à titre personnel ou collatéral depuis le début de cette pandémie planétaire.

L'année écoulée au-delà du fait qu'elle a été longue et difficile a été chargée d'activités intenses pour notre association. Réadaptation permanente des organisations internes au fil des évolutions sanitaires, mais également deux gros chantiers à quelques mois d'intervalle qui ont mobilisés plus d'une centaine de bénévoles.

L'Assemblée Générale est l'occasion de faire le bilan de l'année écoulée, mais aussi de présenter les perspectives afin de se projeter dans l'avenir. Ce rendez-vous annuel demeure pour tous, un moment intéressant qui permet à chacun, de rendre compte aussi bien que de se rendre compte du travail effectué.

Voilà que l'évolution de notre monde a été, en 2020, pour une partie d'entre nous, douloureuse, déroutante et malheureusement pour une grosse majorité, préoccupante, voire angoissante. Malgré cette « pandémie », l'association a poursuivi son action sur le terrain et gardé le cap de ses projets.

L'année 2020 a commencé par quelques semaines intenses pour notre conseil d'administration, consacrées au recrutement d'une nouvelle directrice après le départ d'Hervé Turquais fin janvier.

Adelheid Tufuor a pris ses fonctions début mars 2020 et a eu, très rapidement, l'inconfort de gérer les conséquences immédiates et inédites de l'imposition d'un confinement général de la société, avec toutes les mesures et directives sanitaires qui ont déboulées sur tous les recoins de notre vie collective.

Dans ce contexte je veux saluer l'engagement de nos salariés à poursuivre leurs actions en dépit des risques encourus.

Malgré l'arrêt des chantiers et le ralentissement général des entreprises, 2020 a vu l'aboutissement du projet de la résidence intergénérationnelle Sarah Banzet et l'arrivée des premiers locataires le 5 octobre. La mobilisation sans précédent d'un grand nombre de bénévoles a permis de réaliser dans le temps, l'aménagement en équipements de cuisine et en mobilier des 40 logements. Je tiens ici tout particulièrement à remercier celles et ceux qui ont participé à cette opération sans précédent dans l'histoire de notre association et je veux tout spécialement remercier Gérard et Betty ainsi qu'Eric qui ont été les coordinateurs des bénévoles pendant toute la période des travaux durant l'été 2020. Un grand merci également à Gilles, Sargis et Benjamin, nos salariés de l'équipe de maintenance.

Nous avons remis le couvert pour la même opération à Brumath à partir du 15 décembre 2020 et jusqu'à l'arrivée des résidents de l'Elan dans les premiers jours de mars de cette année.

Les perspectives 2021 s'annoncent prometteuses et nous sommes en phase de finalisation pour le projet de Mundo 2, bâtiment de 21 logements qui devrait sortir de terre

avant la fin de cette année sur le terrain de 12 ares jouxtant la résidence Sarah Banzet à Mundolsheim et qui permettra d'accroître notre capacité d'hébergement d'une soixantaine de personnes.

Notre bâtiment et lieu historique, je veux parler du 24 rue Saint Louis à Strasbourg, fait l'objet d'un renouvellement du bail emphytéotique cette année et nous lions cette reconduction à la nécessité de rénover et de mettre aux normes ce site. Nous devons notamment changer l'escalier en bois devenu trop vétuste et rendre le site plus opérationnel pour nos équipes d'accueil de jour comme les personnes hébergées. Nous cherchons à boucler le financement de cette opération afin de démarrer les travaux dans les mois à venir.

C'est l'occasion pour moi de remercier également ceux et celles qui de l'intérieur de notre association ont fortement contribué par leur régularité et leur dévouement à faire de 2020 une année de développement réussie dans un contexte des plus difficiles.

Je pense aux membres actifs de notre conseil d'administration, merci à chacun pour les réalisations faites toujours avec un esprit de dévouement remarquable. Je remercie également Adelheid Tufuor pour l'impulsion qu'elle a su donner depuis son arrivée pour mettre en harmonie les différents services et surtout d'insuffler une nouvelle dynamique pour l'ensemble des acteurs de l'association.

Le CA s'est réuni à cinq reprises et nous avons essayé de donner la parole à tous les participants. Je note la qualité et la richesse des échanges grâce à la forte implication des administrateurs les plus disponibles de notre conseil. C'est un travail collectif et je souligne la grande complémentarité pour accompagner les différents projets et tâches que nous nous fixons. Nous avons également accueilli un bénévole de longue date au sein du CA en la personne de François Martin que je remercie d'avoir accepté de nous renforcer.

Nous gérons un budget essentiellement doté de subventions diverses, mais 2020 a été une année exceptionnelle et spéciale pour le mécénat puisque nous avons reçu des aides très importante en dons à la fois en matériel et en argent. Je remercie nos fidèles donateurs et mécènes qui nous donner les moyens de mener à bien nos projets. Je pense très particulièrement à la société Alsapan, que je remercie ici, au nom de l'association. Cette société nous a généreusement offert les éléments et les plans de travail pour installer 60 cuisines dans les nouveaux logements qui ont été mis en service en 2020 et 2021.

Je tiens personnellement à remercier toutes les personnes bénévoles d'Entraide le Relais qui par leur présence et leur dévouement participent activement à l'accueil au coffee-bar, dispensent de la formation, rendent divers services aux personnes que nous accueillons.

Je vous remercie également vous, les salariés qui avez continués à porter les projets avec sérieux malgré toutes les difficultés et aussi les risques liés à la période que nous avons traversé, et elle n'est malheureusement pas encore entièrement derrière nous !

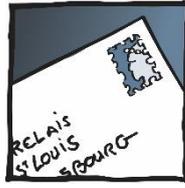
Merci à vous les financeurs qui en 2020 avez poursuivi votre soutien pour nous permettre de remplir nos missions de service public telles qu'elles nous sont confiées.

Je vous laisse maintenant découvrir plus en détail les rapports d'activité de nos services dont plusieurs représentantes ou représentants nous partagerons leur vécu lors de cette année si particulière qu'a été 2020.

Merci à tous de votre présence ce soir et merci de votre attention.

Strasbourg le 21 mai 2021

Thierry SCHULER



association
"entraide
Le Relais"

ACCUEIL DE JOUR

24 rue Saint Louis

– BP 90039 –

67065 Strasbourg cedex

Tel : 03 88 35 67 69

Mail : acjour@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	Introduction	3
2	Cadre institutionnel et spécificités du service	4
2.1	Extraits du « Projet accueil de jour 2016 »	4
2.2	Personnes accueillies à l'accueil de jour – Généralités	6
3	Les permanences d'accueil	11
3.1	Statistiques autour de la fréquentation	12
3.2	Les types d'intervention dans le cadre de l'accompagnement social.....	12
4	Le Coffee Bar.....	14
4.1	Statistiques autour de la fréquentation	14
4.2	Le Stammtisch du Coffee.....	16
4.3	Les « samedis au Coffee »	16
4.4	Les sorties estivales	18
4.5	Les activités « Familles » durant l'année scolaire	20
4.6	Focus : Une activité inter-services, l'après-midi « mexicain »	23
4.7	Focus : Le goûter de Noël du 19/12/2020.....	24
4.8	L'implication des bénévoles	26
5	Un important travail de partenariat.....	27
5.1	Projet croisé avec le service de Prévention Spécialisée	27
5.2	Lien avec le service RSA d'Entraide le relais	28
5.3	Inscription dans le projet SIAV/UPAE.....	29
5.4	Lien avec le « Point d'Accueil et de Solidarité » (PAS) de la SNCF	30
5.5	Focus : La Nuit de la Solidarité	31
6	Les moyens du service : l'équipe, les locaux.....	32
6.1	Composition de l'équipe salariée au 01.01.2020	32
6.2	Instances de réflexion internes	32
6.3	Instances régulières de réflexion externes	33
6.4	Formations des salariés	33

1 Introduction

2020 a été une année particulière, marquée par la crise sanitaire qui a chamboulé notre pays et notre société à plus d'un niveau. Menace épidémiologique, confinement, instauration de couvre-feu, autorisations de déplacements... Des éléments qui ont impacté fortement la vie de tout-un-chacun mais encore plus celle des personnes que nous accueillons et qui sont pour la plupart fragiles, dans des situations d'isolement ou de rupture davantage accrues par l'effet de la Covid.

Cette réalité a également touché les salariés de nos associations tant au niveau personnel que professionnel.

Ainsi, dès le mois de mars, nous avons dû jongler avec les normes sanitaires, les absences des collègues pour garde d'enfants, raisons de santé... Passé la stupeur du confinement et de la nécessaire organisation à trouver, l'équipe s'est rapidement positionnée sur une réouverture partielle de nos activités dès avril, notamment en lien avec la domiciliation administrative.

Fin juin et face au constat d'une demande importante des personnes fréquentant le Coffee Bar, nous avons fait le choix de rouvrir avec une jauge réduite de places, un temps de maintien dans les lieux limité et l'utilisation de gel hydro alcoolique et de masques pour tous.

Avec le second confinement, nous avons décidé de proposer le café, thé et autres gourmandises « hors les murs », devant le Coffee Bar. Cela s'est fait dans le soucis de maintenir un lien malgré le contexte épidémique et en garantissant la sécurité de chacun, salariés comme personnes accueillies.

Merci à l'équipe pour son envie de « faire face » à ce contexte en gardant toujours à cœur de répondre au mieux à nos missions en nous adaptant et en préservant le lien humain et social si nécessaire.

Merci à la direction pour son soutien et sa présence à travers toutes les prises de décision qui ont été nécessaires.

Et une fois ce cadre posé, je vous propose de revenir ensemble sur l'année 2020 à travers ces quelques pages.

2 Cadre institutionnel et spécificités du service

2.1 Extraits du « Projet accueil de jour 2016 »

“ L’objectif de l’accueil de jour s’inscrit dans le projet global de l’association « Entraide Le Relais ».

« L’accueil de jour », comme son nom le précise, est un service d’accueil sans hébergement. Il s’adresse en priorité à un public fortement marginalisé, en errance, sans domicile fixe et en grande difficulté sociale.

- *Permettre aux personnes en difficulté de se poser, d’être écoutées, de formuler leurs demandes, d’engager des démarches administratives indispensables à leur insertion.*

- *Proposer des services d’accueil et d’accompagnement social adaptés dans le cadre d’une démarche d’insertion, en synergie avec de multiples autres acteurs, dans le cadre de l’hébergement d’urgence et temporaire, de l’insertion professionnelle, des procédures de régularisation administrative et d’ouverture aux droits.*

- *Proposer un service spécifique d’accès aux droits du numérique, permettant aux personnes accompagnées d’une part d’être formées pour la gestion numérique et la sauvegarde de leurs documents personnels et d’autre part d’être informées et formées sur les portails numériques des administrations publiques.*

- *Viser l’efficacité dans les réponses apportées à l’usager, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour réaliser un fonctionnement en interaction avec la référente RSA intégrée à l’équipe, en lien étroit avec les autres services de l’association, notamment la prévention spécialisée et les dispositifs d’insertion (Ateliers Passerelle), ainsi que le SIAO67.*

- *Fonctionner en tant qu’espace d’observation privilégié de l’évolution des problématiques des publics en grande difficulté sur le territoire de la Communauté Urbaine de Strasbourg, que lieu convivial de socialisation et d’animation, contribuant à la paix sociale dans la ville grâce à un lieu d’accueil fonctionnant comme une « cafété », le « Coffee bar ».* “

L'accueil de jour s'articule sur deux espaces temps d'accueil distincts mêlant à la fois convivialité et travail éducatif.

- La permanence d'accueil (en matinée) :

Cet accueil s'effectue dans les bureaux au 24, rue St Louis, tous les matins du lundi au vendredi de 9h à 12h.

Ces permanences d'accueil permettent aux personnes de prendre contact avec l'équipe, d'expliquer leur situation et de formuler ou non une demande.

C'est également un temps autour de la domiciliation administrative : les personnes domiciliées peuvent venir y chercher leur courrier, voire être accompagnées dans cette réception (lecture, décryptage, ...).

Si toutefois des demandes prenant plus de temps sont formulées, l'équipe propose des rendez-vous en après-midi.

- Le Coffee Bar (accueil en soirée) :

Le Coffee Bar se trouve au rez-de-chaussée de la rue St Louis et s'ouvre sur l'extérieur par une grande fenêtre.

Ce lieu convivial est ouvert le mardi, jeudi, vendredi et dimanche de 18h à 21h. Ces ouvertures se complètent d'un temps le samedi après-midi, de 14 à 17h.

Il est ouvert à toute personne majeure, qu'elle souhaite se poser, se reposer, jouer, parler ou non.

Ces ouvertures en soirées restent primordiales dans l'offre d'accueil pour personnes en errance, car c'est un des rares lieux ouverts en soirée, sur plusieurs jours de la semaine et du WE.

L'équipe salariée est entourée de bénévoles en soirée.

2.2 Personnes accueillies à l'accueil de jour – Généralités

	Total		Total	18-25 ans		25-35 ans		35-50 ans		50 ans et plus	
	H	F		H	F	H	F	H	F	H	F
Personnes domiciliées	307	91	398	38	11	116	31	102	24	51	25
Rappel 2019	225	67	292	25	10	103	24	66	16	31	17
Personnes domiciliées et accompagnées	66	27	93	5	1	26	5	21	8	14	13
Rappel 2019	88	36	124	6	0	36	10	28	13	18	13
Totaux	373	118	491	43	12	142	36	123	32	65	38
Rappel 2019	313	103	416	31	10	139	34	94	29	49	30
Pourcentages/âge	75.96%	24.04%		11.20%		36.25%		31.56%		20.97%	
Rappel 2019	75,29%	24,71%		9,59%		41,48%		29,25%		18,70%	
Personnes fréquentant le Coffee Bar	305	44	349	28	7	82	14	129	15	63	8
Pourcentages/âge	87.39%	12.61%		10.02%		27.50%		41.26%		20.34%	

Notons que :

- **Nous avons modifié ce tableau pour ce rapport d'activité.** En effet, suite au changement de base de données et après une année pleine d'utilisation, nous faisons à nouveau figurer les personnes fréquentant le Coffee Bar. Toutefois, ces chiffres sont aujourd'hui cumulatifs, c'est-à-dire qu'une personne peut être comptabilisée dans différentes « catégories » (par exemple, personne domiciliée ET personne fréquentant le Coffee Bar). Aussi, nous ne proposons pas un nombre total de personnes.
- **La part des personnes domiciliées et accompagnées est en baisse par rapport à 2019.** Ce chiffre diminue d'année en année, notamment du fait du manque de perspectives d'insertion pour certaines personnes qui mènent à des accompagnements à long terme et une rotation moins importante des personnes accompagnées.

La situation exceptionnelle rencontrée durant l'année 2020 avec presque 3 mois de démarches « gelées » et des orientations moins nombreuses en hébergement

d'insertion ou en logement peut également expliquer ce fait.

- La **répartition par sexe est stable concernant le public domicilié**. Par contre, les femmes restent peu présentes en soirée et ne représentent que 12.61% du public accueilli au Coffee Bar. Toutefois, leur proportion n'était que de 7% en 2019 et une augmentation est donc notable.
- Le **public « jeune » (18-25ans) est en augmentation concernant la domiciliation**. Cela est dû à notre travail de proximité avec le service de Prévention Spécialisée qui a pu orienter plusieurs personnes vers notre accueil de jour. La présence en permanence d'une collègue travaillant sur les deux services a permis de « raccrocher » des jeunes souvent éloignés des structures sociales. C'est un signe très encourageant pour l'équipe qui rappelle le besoin de synergie entre les services.
- La tranche des 25-35 ans est la plus représentée parmi les personnes domiciliées alors qu'il s'agit de celle des 35-50ans pour le Coffee Bar. Cela interpelle sur un **plus grand isolement, voire un « épuisement » de personnes ayant un parcours de rue souvent depuis longtemps** et qui sont davantage à la recherche de lien social que d'accompagnement. Un fatalisme s'est installé chez certains que nous interpellons pour des signalements au 115 par exemple et qui refusent, fatigués de ne pas avoir de proposition adaptée.



Par ailleurs, du côté de la domiciliation :

La question de la domiciliation reste une question importante pour l'équipe. Il est clair qu'il s'agit d'un préalable pour les personnes que nous accueillons à toute démarche d'insertion et d'accès aux droits. Cela fait écho à notre rôle de « porte d'entrée », d'interface entre la rue et un parcours d'insertion viable et au long cours.

Non financée, cette activité est à la base de notre travail et génère ainsi un grand nombre de sollicitations mais nécessite également un travail conséquent et minutieux de suivi.

- **340 personnes étaient domiciliées au 31.12.2020**. Ce chiffre est légèrement supérieur à celui de l'année passée. L'une des explications possible est la mise en place du couvre-feu au mois de novembre, qui nous a amené à une plus grande souplesse dans les délais de passage des personnes. De même, les RDV de domiciliation ont été annulés durant cette période et il y a donc eu moins de « mouvements ».
- **72 personnes ont été dé-domiciliées en 2020**. Ce chiffre est en nette baisse par rapport à 2019 (96). A nouveau, l'impact des confinements mis en place durant l'année et d'une tolérance accrue de notre part se fait sentir. De même, les

orientations vers les dispositifs d'hébergement pérenne ou de logement ont été bloquées pendant de longues semaines ce qui a fortement réduit les possibilités de sortie de notre dispositif.

Ainsi 36 personnes dé-domiciliées l'ont été pour **raison de relogement** contre 43 en 2019 et 64 en 2018. Deux sont décédées et les autres ont été radiées car elles n'ont pas respecté les délais légaux (plus de trois mois sans donner de nouvelles).

- **Sur l'année, cela représente un total de 491 personnes domiciliées.** Même si le besoin en terme de domiciliation reste important, la pression que nous ressentons à ce sujet est aujourd'hui moindre que des dernières années. Ainsi, en 2020, **117 demandes de domiciliation ont été formulées** contre 202 en 2019, 313 en 2018, et 604 en 2017. Toutefois, seules 79 nouvelles domiciliations ont pu se faire durant l'année 2020, ce qui implique que 38 demandes n'ont pas trouvé de réponse favorable auprès de notre accueil de jour. Il existe toujours un manque de places de domiciliation sur Strasbourg à l'heure actuelle.

« **Raisons de la domiciliation** » (évoquées au cours de l'entretien préalable à la domiciliation)

	Total		18-25 ans		25-35 ans		35-50 ans		50 ans et +	
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F
Perte de logement	72	9	8	2	19	2	21	3	24	2
Rappel 2019	67	8	6	0	12	6	22	2	27	0
Changement de domiciliation	190	70	24	9	73	25	67	15	26	21
Rappel 2019	172	69	24	10	63	30	65	16	20	13
Jamais de domiciliation en France	81	29	9	3	34	10	29	10	9	6
Rappel 2019	74	26	8	1	36	10	23	10	7	5

Notons donc que :

- **Ce tableau a été modifié suite à une réflexion sur nos outils.** En effet, l'équipe avait envie de pouvoir proposer une photographie plus claire des motifs de domiciliation des personnes. Nous avons donc décidé en 2017 de séparer la raison de la domiciliation de la situation de l'hébergement exposée au moment de l'entretien de domiciliation. Ainsi, nous consacrerons un autre paragraphe à ce sujet précis.

- Le **changement de domiciliation reste le premier motif amenant les personnes à solliciter une adresse** dans notre service, en net augmentation depuis 2019. Cela reflète des parcours de vie de plus en plus compliqués et des personnes éprouvant des difficultés récurrentes pour s'insérer durablement, que ce soit pour des raisons administratives ou de « grande précarité », voire d'errance.
- Les « **accidents de parcours** » sont moins souvent évoqués pour expliquer le besoin d'une domiciliation. Ainsi, nous avons accueilli moins de personnes sollicitant une adresse suite à une rupture ou à une expulsion locative.
- On retrouve dans ce tableau peu ou prou les trois « typologies » de public que nous rencontrons au quotidien : Les personnes ayant perdu un logement sont souvent de nationalité française ou des personnes régularisées connaissant une rupture de parcours (famille, travail, amis...). Les personnes changeant de domiciliation sont pour la plupart des personnes déboutées de la demande d'asile et ne pouvant continuer à recevoir leur courrier à la Plateforme d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (PADA). Enfin, les personnes n'ayant jamais eu de domiciliation en France sont souvent des membres de l'Union Européenne ou des étrangers souhaitant demander une régularisation sans être passés par une demande d'asile.

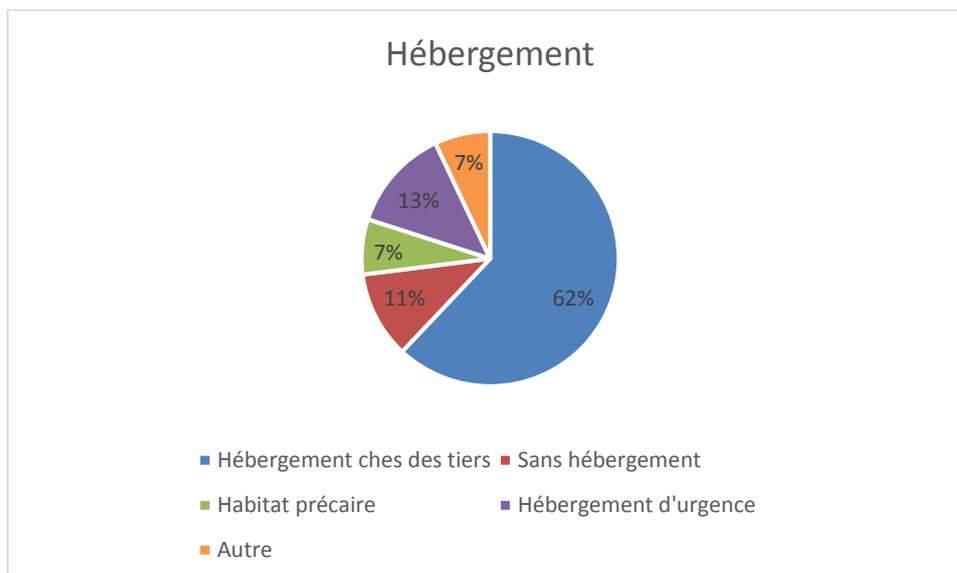
« **Hébergement** » (évoqué au cours de l'entretien préalable à la domiciliation ou de réactualisation)

Pour rappel, lors de l'entretien de domiciliation ou de réactualisation de cette dernière, cette question est centrale pour justifier le besoin de la personne d'ouvrir une adresse dans notre accueil de jour.

Aussi, nous avons établi 6 cas de figure :

- *Sans solution d'hébergement*, c'est-à-dire que les personnes dorment à la rue ou sous tente sur l'espace public.
- *Habitat précaire*, pour les personnes dormant dans un véhicule, une caravane, un abri de jardin, un garage...
- *Hébergement d'urgence* pour les personnes au 115, ou dans des structures d'urgence longue.
- *Hébergement d'insertion* pour celles hébergées en CHRS, structure de stabilisation ou autre.
- *Hébergement chez des tiers*.
- *Autre* : hôtel (autofinancé), auberge de jeunesse...

Voici leur répartition :



- La répartition des types d'hébergement est quasiment identique à celle de l'année passée. Nous avons toutefois fait le choix de retirer la catégorie « hébergement d'insertion » car elle ne concernait à nouveau plus de personne domiciliée.
- La **part des personnes hébergées par des tiers reste la plus importante**. Toutefois, il nous paraît essentiel de rappeler que ce chiffre revêt **des réalités bien différentes**. En effet, certaines personnes sont hébergées de manière stable et durable chez un membre de la famille ou un ami. D'autres sont soutenues par un ensemble de personnes et sont donc amenées à changer régulièrement de lieu d'hébergement, avec tout ce que cela induit en mouvement, recherche de solutions, transport des affaires... Quoi qu'il en soit, ces solutions restent transitoires et, même après des années, peuvent atteindre leurs limites et la personne hébergée peut donc **se retrouver dehors du jour au lendemain**. Aussi, nous n'estimons pas envisageable de considérer ces hébergements comme satisfaisants, ni permettant aux personnes d'y recevoir leur courrier de manière sécurisée et durable.
- La **part des personnes sans solution a légèrement diminué**, passant de 12% en 2019 à 11%. Cela renvoie à un public davantage marginalisé qui n'a pas ou plus de soutien quant à l'hébergement. Ce sont également des personnes qui ne font pas le 115, malgré leur quotidien difficile. La plupart alterne les solutions au jour le jour, en fonction des rencontres et des possibilités qui s'offrent à eux.
- La part des personnes hébergées en structure d'urgence est stable. Elle concerne principalement des familles hébergées à l'hôtel ou quelques personnes isolées « posées » sur des places d'urgence longue. Toutefois ces structures n'ont pas

vocation à perdurer et offrir une domiciliation administrative ou un accompagnement social.

- Les personnes en habitat précaire sont de plus en plus nombreuses à « louer » un espace pour vivre : véhicule, cave, abri de jardin... Bien que ce phénomène ait toujours existé, il semble avoir pris de l'ampleur. Ainsi, **certains trouvent à profiter des difficultés de personnes n'ayant pas d'hébergement stable pour en tirer un bénéfice.**
- Enfin, concernant le SI-SIAO, **60 demandes de prise en charge ont été enregistrées** pour l'accueil de Jour sur l'année 2020 (en comptant les demandes instruites pour les personnes accompagnées dans le cadre du RSA). Il y en avait 50 en 2019, le chiffre est donc à la hausse comparé aux années passées. Une des explications vient du fait qu'il est à nouveau demandé d'instruire des demandes SIAO (et non plus des Formulaires Unique Urgence Hébergement) concernant les ménages MDI. Ces derniers représentaient 21 demandes de prise en charge.

3 Les permanences d'accueil

Face à la Covid

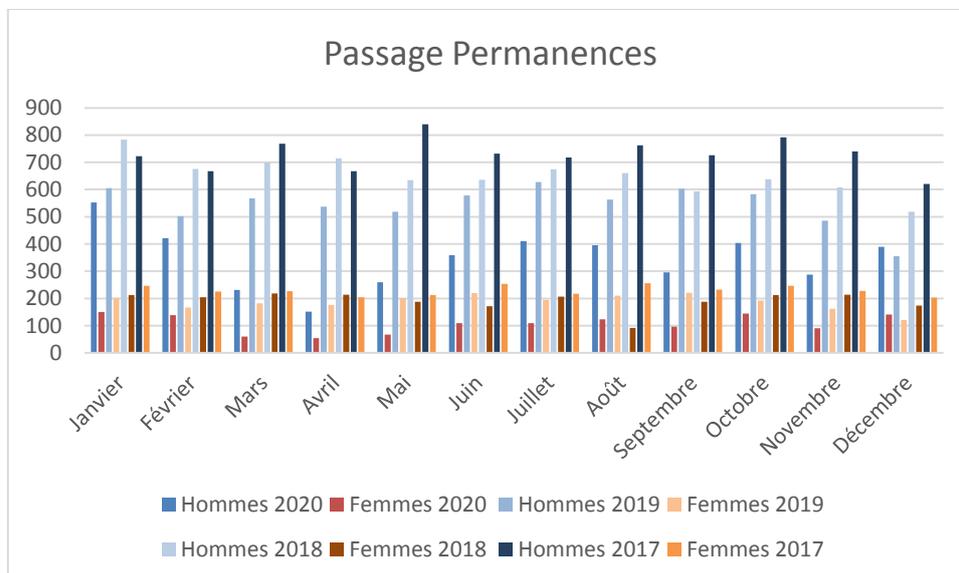
Dès le début du mois d'avril, après une période nécessaire pour faire face au confinement, l'équipe s'est mobilisée pour assurer une permanence téléphonique en matinée. Ces temps permettaient à la fois de renseigner les personnes, les écouter, les rassurer... Mais également de distribuer des courriers importants dont les personnes avaient besoin (titres de séjour, cartes bancaires, cartes vitales...) sur RDV et au pas de la porte. Tous les RDV de domiciliation, réactualisation ou accompagnement ont dû être annulés.

A partir de la mi-mai, ces derniers ont pu avoir à nouveau lieu en respectant un protocole spécifique et dans des locaux adaptés. Le Coffee Bar servait par exemple d'accueil pour la récupération des courriers sur RDV, avec mise en place d'un sens de circulation. En fonction des urgences, les entretiens d'accompagnement ont pu se passer en visioconférence ou en présentiel.

A partir de fin juin et de la reprise de l'accueil en soirée, nous sommes remontés au 1^{er} étage et avons gardé le système de RDV pour le courrier.

3.1 Statistiques autour de la fréquentation

L'histogramme suivant représente les fréquentations mensuelles de la permanence en 2020, 2019 et 2018.



Notons que :

- La fréquentation a été en **nette diminution** sur l'année avec 5.442 contacts contre 8.808 enregistrés en 2018 et 10.230 l'année d'avant. Evidemment, cela est directement lié aux périodes de fermeture dues aux confinements de mars, avril et mai ainsi que novembre ainsi qu'au fonctionnement mis en place afin de respecter les dispositions sanitaires.
- **En l'état, les chiffres nous paraissent compliqués, voire impossible à comparer aux années passées.**

3.2 Les types d'intervention dans le cadre de l'accompagnement social

Comme nous avons pu le voir, le nombre de personnes domiciliées et accompagnées a diminué de manière importante comparé à l'an dernier avec 93 personnes concernées. Du fait de notre mission d'accueil de jour proposant un accompagnement social global et « généraliste », **nous sommes amenés à travailler différentes problématiques en fonction des demandes et situations des personnes.**

Ainsi, le travail de l'équipe est important en terme de diagnostic et de repérage des difficultés, exprimées ou non par les personnes. Cela nécessite de l'écoute, de l'attention

et une veille législative importante concernant les dispositifs existants. De même, il est nécessaire d'avoir une bonne connaissance des partenaires associatifs et institutionnels pour pouvoir orienter au mieux les personnes.

A nouveau, notre travail est pensé comme une « porte d'entrée » qui peut permettre au public que nous rencontrons de trouver les bons interlocuteurs et de solliciter des dispositifs adaptés à leurs situations. La finalité est pour nous que les personnes aillent de plus en plus vers le droit commun, tant en ce qui concerne les droits sociaux que les structures d'accompagnement mises en place. Avec l'accès au logement ou à l'hébergement et la « sortie de la rue », il est pour nous évident que l'accompagnement doit évoluer en conséquence et que la référence doit se faire à un autre endroit.

En ce qui concerne la liste d'attente que nous avons été contraints de mettre en place, elle comportait au 31/12/2020 **47 ménages demandeurs d'un accompagnement social**. La durée moyenne d'inscription est repartie à la hausse avec plus 15 mois d'attente pour la première personne inscrite sur cette liste contre 13 en 2019. Nous avons donc fait le choix d'arrêter la liste d'attente et de ne plus y inscrire de nouvelles personnes.

Le besoin reste donc important même si d'autres solutions ont pu être mises en place, notamment l'équipe (MDI) de la Ville de Strasbourg. A nouveau, l'équipe dans sa configuration actuelle et avec les moyens dont elle dispose se trouve en difficulté pour répondre à la demande. De plus, certains accompagnements débutent avec des problématiques « aggravées » qui auraient pu évoluer différemment avec un suivi proposé en amont.

Les chiffres sont cumulables, **une même personne peut être concernée par plusieurs types d'intervention**. Toutefois, notre nouvelle base de données ne semblant pas être consolidée sur ces aspects, nous ne sommes pas en mesure de fournir d'éléments chiffrés pour l'année 2020.

Le soutien psychologique et la relation d'aide restent le domaine d'intervention principal. Et cette réalité s'est accentuée avec la Covid et les différents confinements durant lesquels nous avons continué à prendre des nouvelles des personnes par téléphone. Ainsi, nous nous sommes rendus compte du grand isolement vécu par plusieurs d'entre elles et d'une angoisse teintée d'incompréhensions souvent liées à la maîtrise de la langue ou d'un rapport culturel différent à la maladie.

De plus, vivre un confinement lorsque l'on est hébergé chez des tiers ou dans une chambre d'hôtel avec un ou deux enfants est plus compliqué encore qu'il ne peut l'être lorsque l'on est dans un logement autonome. Vivre au quotidien à l'intérieur avec les différentes associations caritatives ou accueils de jour fermés a été éprouvant. Les relais ont été rares au début et cela a créé des situations très compliquées. Le lien humain est resté essentiel, voire vital pour nombre de personnes en précarité.

4 Le Coffee Bar

Face à la Covid

Suite à l'annonce du confinement et de la fermeture des lieux recevant du public, nous avons maintenu le premier week-end d'ouverture du Coffee-Bar. Face au constat des difficultés à faire respecter les consignes sanitaires dans un si petit espace, nous avons dû nous résoudre à fermer.

Nous avons rouvert fin juin en appliquant des règles strictes : nombre de places limitées, distance entre les tables, désinfection systématique entre deux personnes... Gel hydroalcoolique et masques de rigueur bien sûr ! Cette réouverture a été appréciée par les personnes que nous accueillons, malgré le contexte et le cadre mis en place.

Ce fonctionnement a perduré jusqu'au second confinement où nous avons opté pour la distribution de boissons et friandises sur le pas de la porte. Nous avons aussi expérimenté la distribution de soupe et cakes, confectionnés par les personnes des ateliers passerelle, un bel exemple de travail d'équipe !

4.1 Statistiques autour de la fréquentation

Comme pour les accueils en permanence, les chiffres de fréquentation du Coffee Bar sont en net baisse. Ainsi, nous cumulons un total de 3952 passages en 2020 contre 7477 en 2019 et 9180 en 2018. Cela est en grande partie dû à la crise sanitaire.

En effet, le Coffee Bar a été fermé suite à la mise en place du confinement, du 16/03/2020 jusqu'à sa réouverture le 30/06/2020.

Nous avons alors décidé de n'ouvrir que 3 jours par semaine afin de pouvoir maintenir une ouverture sur l'ensemble de l'été. La réouverture sur un rythme classique s'est faite au 12/10/2020 avant la mise en place du couvre-feu qui nous a conduit à revoir les horaires.

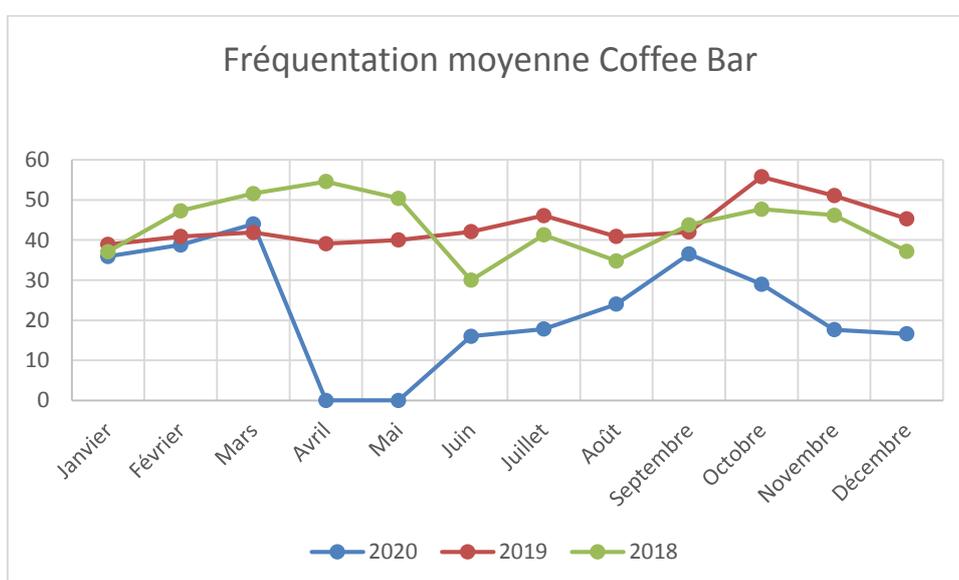
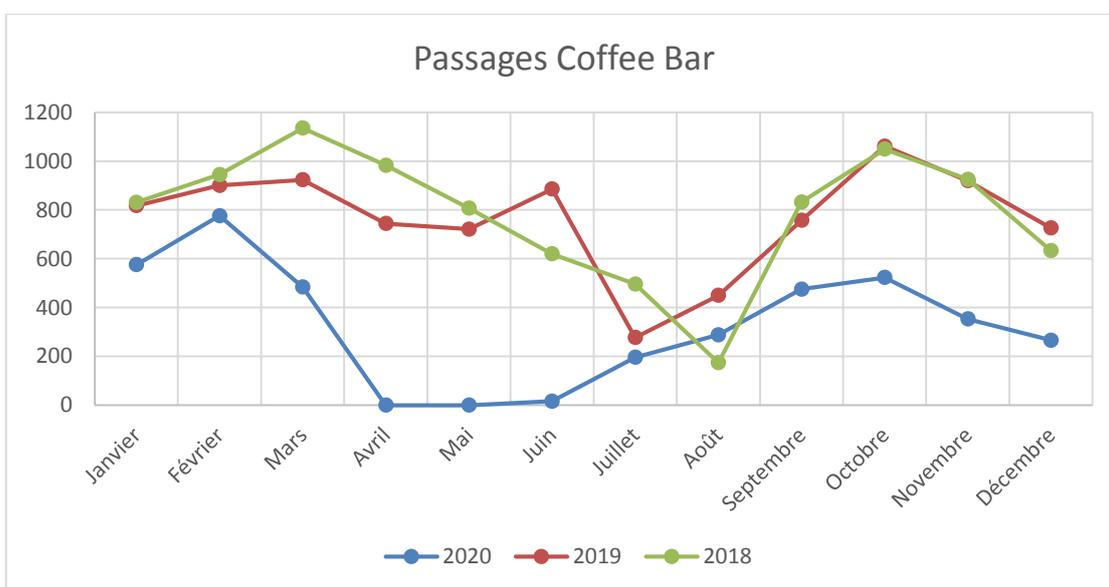
Dès la reprise, nous avons constaté que les personnes, même si moins nombreuses qu'à l'accoutumée, étaient réellement en demande et dans l'attente de retrouver ce lieu qui est important pour elles. Beaucoup exprimaient en effet le « manque » créé par la période de

fermeture et la difficulté pour eux de se retrouver sans lieu tiers, sans endroit où rencontrer des professionnels dans un cadre chaleureux.

Par ailleurs, la formidable réponse en terme d'hébergement qui a pu être mobilisée lors de la Covid, en faisant appel à des hôtels notamment, a permis à un grand nombre des personnes fréquentant notre accueil d'avoir un endroit stable et sécurisé pour dormir. De fait, certains ne souhaitaient donc pas s'aventurer jusqu'à nous et profitaient de cette « quiétude » (re)trouvée...

Aussi, pour les données concernant le Coffee Bar, nous avons fait le choix de nous concentrer sur les graphiques de passages et de fréquentation moyenne afin de pouvoir avoir une vue d'ensemble des tendances en terme de fréquentation.

Voici donc ces deux tableaux :



Notons que :

- La période de fermeture apparaît très nettement. On remarque toutefois que le mois de mars a été plutôt bien fréquenté comparé à celui de l'année passée tant en terme de passages (ouverture sur 15 jours seulement) qu'en moyenne de fréquentation.
- La reprise en juin s'est faite avec moins de 20 personnes par ouverture, tout comme juillet. Ensuite, ce chiffre a augmenté jusqu'à atteindre 35 personnes environ à septembre, un niveau plus « habituel ». Ensuite, avec le couvre-feu puis le confinement de novembre, ce chiffre a à nouveau baissé.

4.2 Le Stammtisch du Coffee

« Le **Stammtisch** est une tablée traditionnelle en Alsace et dans les autres territoires de culture allemande. Ce genre de réunion se fait généralement dans un coin réservé d'un bar ou d'un restaurant et permet aux habitués de se retrouver autour d'un repas ou d'une bière pour discuter et s'amuser. » Définition Wikipedia.org

Mis en place en 2018, nous n'avons pas été en mesure de proposer de rencontre en 2020. En effet, celle de fin mars a dû être annulée et il nous semblait compliquer de réunir ensuite des personnes dans notre local pour en temps d'échange en respectant les consignes sanitaires.

4.3 Les « samedis au Coffee »

Les « Samedis au Coffee » sont nés de l'idée de permettre à tous les présents de s'investir dans un temps relativement court, sans nécessité de s'inscrire dans du long terme, sur base d'activités réalisables en deux heures et qui produisent un résultat « palpable » immédiat pour chacun des participants. Ils ont démarré à la rentrée scolaire 2014/2015.

Nous tenons à garder ces temps qui sont pour les personnes accueillies des moments qui **bousculent la routine** et leur permettent d'investir le Coffee Bar différemment. Moments propices aux souvenirs, aux rencontres avec des personnes que l'on croise mais à côté desquelles on ne s'assoit jamais... Sans oublier une gourmandise, voire une faim apaisée par les bonnes choses à manger qui sont faites.

La demande d'atelier en lien avec la nourriture est d'ailleurs très forte, les gens expliquant souvent avoir faim. Le matériel présent au Coffee Bar et le lieu sont particulièrement

adaptés à ces ateliers et permettent aux personnes un résultat et un plaisir immédiat. Toutefois, nous souhaitons proposer d'autres choses et mélanger les thèmes.

Nous avons fixé un rythme bi-mensuel dès janvier 2020, rythme bouleversé par la Covid.

Petit florilège des animations du Samedis au Coffee en 2020

Lisons ce que nous dit Morgane, Volontaire en Service Civique dans le service concernant la première animation : un atelier galette :



« Samedi 11/01/2020, un atelier galette était proposé au COFFEE BAR. Les ingrédients pour une galette frangipane et une galette à la pomme avaient été réunis et les tables agencées de manière à faire une grande surface propice à la confection de ces galettes. Peu de gens présent, l'atelier commence doucement.

L'atelier en lui-même a spontanément attiré D., qui était ravi de réaliser la galette frangipane. Il nous apprend qu'il a une formation de boulanger- pâtissier. Il est très autonome et rapide.

Pour la galette à la pomme nous sollicitons le collectif, et D. et L. se lancent.

Le résultat quelques 40 minutes plus tard a beaucoup plus de succès !

Nous sommes une bonne vingtaine à partager les galettes. Celle à la frangipane est délicieuse mais son concepteur s'est éclipse avant sa sortie du four. Celle à la pomme se tient très moyennement à cause de la compote, trop humide (préférer les pommes entières, même si la logistique est un peu plus lourde). Mais elle est toute mangée quand même !



Bonne ambiance générale. »

08/02/2020 : Atelier crêpes. Présent A et S. « Beaucoup parlé et rigolé. On a partagé les crêpes avec tout le monde [...] très convivial. »

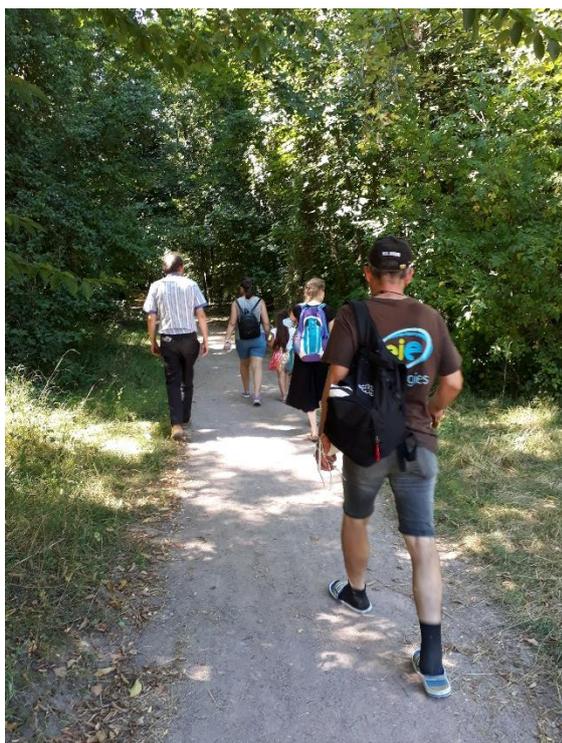
22/02/2020 : Atelier pâtisseries. T, A, S. « Bonne ambiance générale. »

07/03/2020 : Atelier muffins. Présent H, T, N. « Muffins très réussis et très bons. »

4.4 Les sorties estivales

Afin de permettre aux personnes de « s'aérer » et de respirer après la période de confinement, il nous semblait important de garder des sorties durant l'été 2020. Toutes en extérieur, elles visaient à permettre aux gens de souffler, découvrir des endroits peu ou pas connus et de se familiariser avec des parcs de la Ville.

Ces temps étaient proposés tant aux familles qu'aux personnes isolées.



Aussi, la première a eu lieu au Pourtalès, autour d'un picnic suivi d'une ballade de découverte des œuvres d'art du parc. Etre au vert, voir, toucher de l'art et pouvoir imaginer l'histoire qu'il raconte... Cette sortie a été très appréciée par les participants.

Une maman avec ses deux filles ainsi que deux messieurs fréquentant le Coffee Bar ont profité de ce temps.

La seconde sortie s'est faite autour d'un barbecue au jardin des Deux Rives.

Cette sortie a réuni deux familles avec 5 enfants, un couple ainsi que 3 hommes isolés. Nous avons pu profiter du calme du jardin des Deux Rives pour déguster un barbecue copieux dont la cuisson était assurée par l'un des pères de famille. Un moment de rencontre entre des personnes d'horizons différents et de partage convivial à l'ombre des arbres... Une pause plus que bienvenue dans le quotidien de chacun !



4.5 Les activités « Familles » durant l'année scolaire

En lien avec le développement des activités collectives et du travail auprès des familles, nous avons fait le choix de développer des sorties culturelles lors des congés scolaires. Du fait des conditions sanitaires, ces temps n'ont pas pu se faire à l'extérieur et nous avons donc privilégié des activités à intérieures avec un nombre restreint de familles et des locaux aménagés.

La première activité proposée fut pour préparer des masques de Carnaval le 26/02/2020 :

« Les familles sont arrivées au compte-goutte.

La cuisson des gaufres ainsi que la mise place de l'atelier ont été terminés avec l'aide des premiers arrivés.



Les gaufres ont eu beaucoup de succès et malgré de grosses quantités, tout a été fini ! Les enfants comme les mamans se sont pris au jeu de l'atelier et ont confectionné plusieurs masques du plus bel effet.



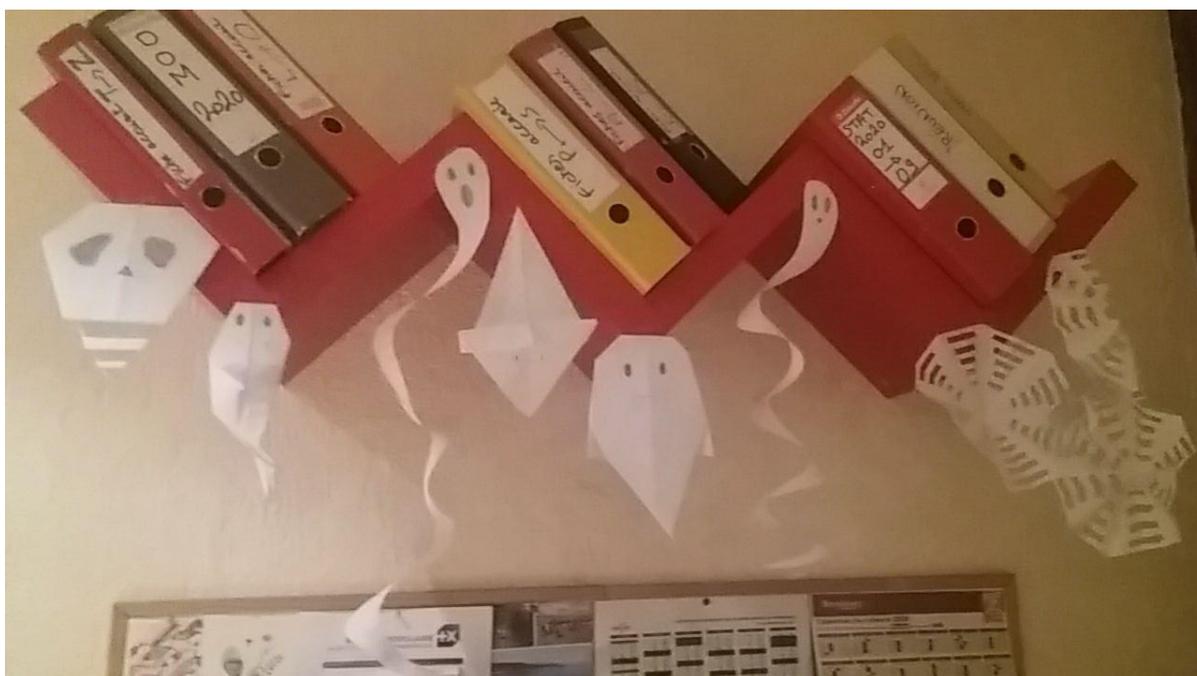
Entraide le relais sera représenté dans les rues pour le carnaval de Strasbourg (qui n'a pas eu lieu) ! »

La suivante a eu lieu le 28/10/2020 autour d'Halloween :

« Au total, 13 personnes ont profité de l'activité.

En amont Charline a appelé les familles pour leur proposer l'activité. Celles intéressées ont rappelé pour confirmer leur présence. Nous avons fait des courses pour le goûter et pour l'activité origami (feuilles de couleur). Les 2 gâteaux que nous avons cuisinés la veille (chocolat et potimarron) ont été disposés sur le bar, à la vue de tous. Deux tables étaient mises ensemble lorsqu'il y avait plus d'un enfant par famille. Sur celles-ci étaient disposés des coloriages que nous avons imprimés à l'avance avec des lots de crayons à ne pas échanger entre les différents groupes. Nous avons accroché les décorations que Charline avait fabriquées.





A 14h nous avons accueillis les premières personnes, elles ont pris possession de leur place. En attendant qu'on leur serve à boire (jus de fruit, ice tea ou sirop) et à manger (gâteaux, bonbons) ils ont entamé les coloriages. Ensuite s'est déroulée l'activité origami, suivie d'un jeu de mime sur le thème d'halloween. Après avoir repris une dernière part de gâteau, les familles sont doucement parties en emportant leurs coloriages et origamis. Une fois la salle rangée une famille surprise est arrivée. Nous avons ressorti les coloriages, décorations, et collations. Il était 16h45 lorsqu'ils sont partis. Puis nous avons nettoyé et désinfecté la salle.

Nous avons pu observer une bonne ambiance générale, l'atmosphère était chaleureuse et les sourires étaient présents. Toutes les activités proposées ont été une réussite, que ce soit les coloriages, l'origami ou les mimes. Le gâteau au chocolat et les bonbons ont également eu un franc succès (pauvre gâteau au potimarron qui a été mangé le lendemain par les membres de l'équipe en réunion). L'équipe s'est bien répartie entre les différentes familles. Une petite difficulté s'est présentée à nous pour interagir avec l'enfant malentendant qui ne parlait pas français. Sa sœur faisait office d'interprète et nous utilisions les signes pour communiquer. Une enceinte pour diffuser de la musique aurait été appréciable. »

4.6 Focus : Une activité inter-services, l'après-midi « mexicain »

« Quel plaisir d'accueillir le groupe de musique mexicaine EnBuscaDe dans les jardins du 10 rue de la Montagne Verte le mercredi 23.09.2020. Ce concert était l'occasion d'organiser en temps convivial inter-services fort agréable, d'autant plus en période de crise sanitaire. Le choix de l'extérieur et l'aménagement avait été pensé en fonction des contraintes liées à cette crise.



Nous avons pu partager un moment intimiste, gai et ensoleillé. Nous étions nombreuses et nombreux à nous régaler les oreilles et à contenter nos appétits en dégustant les merveilles préparées pas les ateliers cuisine. Ils avaient préparé des encas sucrés et salés, de délicieuses variations de recettes mexicaines. Ce temps a également été l'occasion de souhaiter la bienvenue à notre nouvelle directrice Adelheid TUFUOR.

La déco a été assurée par les ateliers Passerelle et la résidence l'Elan. Elle se composait de banderoles en papier découpé et de piñatas. Les divers ateliers de confections avaient eu lieu quelques semaines en amont.

La communication interne a été assurée par Katia des ateliers Passerelle, via une très jolie affiche. »



4.7 Focus : Le goûter de Noël du 19/12/2020

« En ce contexte de crise sanitaire et d'annulation des diverses animations ponctuant généralement cette période de fin d'année, il tenait d'autant plus à cœur à l'équipe d'essayer de faire un moment convivial, malgré les contraintes.

Un goûter festif a été organisé à cet effet. Des petits lots cadeaux ont été emballés pour distribuer aux personnes présentes. Ils étaient composés de gants, chaussettes, gourdes, gobelets rétractable, porte-carte, écouteurs, trousse de toilettes, tablette de chocolat. Les différents objets ont été achetés à la Banque de l'objet, à la Foire Fouille, Aldi, Décathlon.



Un buffet a été cuisiné par les collègues présentes : pain d'épice, bredele, roulé au chocolat, toasts.



La vitrine a été décorée ainsi que les bacs à fleurs sur la placette.



Le moment partagé était simple, et agréable une quinzaine de personnes étaient présentes. Adelheid est passée. »

L'ensemble de ces textes a été écrit à plusieurs mains : DA SILVA Morgane, DUBUS Pauline, GEIGER Charline. Merci à elles !

4.8 L'implication des bénévoles

Pour des raisons évidentes en lien avec le contexte sanitaire et les fermetures, nous avons dû très tôt demander aux bénévoles de ne plus intervenir. Nous avons tenté une reprise en octobre mais cette dernière a été écourtée du fait du second confinement.

5 Un important travail de partenariat

5.1 Projet croisé avec le service de Prévention Spécialisée

« Né de la volonté d'améliorer la cohésion au sein des services situés au 24 rue Saint-Louis et de développer des liens entre les deux équipes, ce projet s'est mis en place à l'automne 2019 de manière expérimentale, après validation par le Conseil d'Administration.

La visée de ce projet est multiple avec toutefois deux axes prégnants. D'une part, permettre de créer du lien avec des personnes très marginalisées pour les amener à pousser la porte de l'Accueil de Jour, fréquenter le Coffee Bar, voire accéder à une domiciliation administrative. D'autre part, à assurer une présence de l'équipe de Prévention Spécialisée auprès des 18/25 ans présents au Coffee Bar.

Ces réorganisations ont eu pour effets (opérationnels) :

- *La fermeture de la permanence d'accueil les lundis matin pour une augmentation des temps d'accompagnements individuels nécessaires à l'équipe Accueil de Jour.*
- *L'arrivée de Pauline DUBUS-THUILLIER sur des missions plus liées au « travail avec le collectif » et le renforcement prévu en 2020 de l'équipe sur l'aspect accompagnement social.*
- *Le passage de Julie DREYFUS sur les deux équipes et la réorganisation de ses missions, dont le DAN au 1^{er} octobre 2019.*
- *La mise en route de temps de travail communs Accueil de Jour/Prévention spécialisée : présence en soirée Coffee Bar des éducateurs de prévention spécialisée, temps de travail de rue de l'équipe Accueil de Jour avec l'équipe Prévention Spécialisée, présence de l'équipe de prévention en réunion de service accueil de jour.*
- *La mise en route d'une permanence « jeunes » où Julie DREYFUS incarne les deux services. »*

Cette expérimentation a pu continuer durant l'année 2020, malgré les mesures sanitaires. Toutefois, le rythme de mise en place a dû être revu à la baisse mais les deux équipes ont su garder le cap et le sens de ce projet.

En quelques chiffres :

L'équipe de Prévention Spécialisée a travaillé **10 soirées au Coffee Bar** en tant que « binôme », c'est-à-dire avec un seul salarié de l'accueil de jour. Ces temps ont permis un regard nouveau et une attention particulière soit sur des personnes nouvelles ou bien sur des habitués avec qui le lien pouvait être « distendu ». Toutefois, il a été constaté une baisse du nombre de jeunes présent durant cette période.

Par ailleurs, **3 séances de travail de rue** conjointes entre les deux services ont eu lieu durant l'année. Prise de contact avec de nouvelles personnes ou de nouvelles d'« anciens » ne venant plus jusqu'à nos locaux, ces temps ont permis des rencontres variées. Ils ont aussi servi à mobiliser des personnes dans l'accès à la domiciliation administrative ou un passage à l'accueil de jour afin de ne pas perdre le bénéfice de cette dernière.

Ces chiffres sont donc en-deçà de ce qui était souhaité mais nous avons souhaité redonner une impulsion dès le 02/11 en organisant une matinée de travail commune entre les deux équipes. Ce temps riche a permis d'aborder les points positifs et négatifs de la mise en œuvre du projet et de repartir sur des constats et des réponses communes.

Gageons que pour l'année 2021 et la reprise d'un quotidien plus normalisé, les équipes sauront faire vivre ces temps et cette cohésion.

5.2 Lien avec le service RSA d'Entraide le relais

Un poste de référent.e RSA est rattaché à l'accueil de jour. Il est essentiel afin de pouvoir proposer un accompagnement social et la contractualisation inhérente aux bénéficiaires du RSA domiciliés dans notre accueil de jour.

Ce poste a été occupé jusqu'en juin 2020 par Soumia MAJID, ensuite remplacée par Maud RADOU suite à son congé maternité.

Toutefois, le passage d'informations, le rappel des RDV et le lien entre RSA et domiciliation administrative ont fonctionné correctement et de manière positive.

Ainsi, pour le RSA en 2020 :

- **19 nouveaux entrants** dans le dispositif d'accompagnement social RSA, 12 orientés par l'ACJ, les 7 autres par la plateforme SPI (Service Public de l'Insertion)

- 70 adultes (16 femmes, 54 hommes) ont été accompagnés, qui représentent 64 ménages. 11 enfants à charge.
- **90 % ont également bénéficié d'une domiciliation administrative à l'ACJ.**

Ces chiffres montrent à nouveau le fort lien entre l'équipe de l'accueil de jour et le poste de référente RSA rattaché au service. Rappelons d'ailleurs que la collègue en poste assiste à la réunion d'équipe hebdomadaire afin de faciliter les échanges d'information et la réflexion commune.

Toutefois, une inconnue demeure quant à la mise en place du SPI par le Conseil Départemental et l'orientation des personnes bénéficiaires du RSA vers un accompagnement social ou professionnel par une plateforme tierce et non plus en lien avec la domiciliation administrative. En effet, du fait de la crise sanitaire, le développement de ce dernier n'a pas pu faire comme prévu. Aussi, nous n'avons pas le recul suffisant pour en tirer des leçons.

5.3 Inscription dans le projet SIAV/UPAE

Extraits du Rapport d'activité 2015 :

« En dehors des éléments liés à l'augmentation de la capacité des domiciliations administratives et les ouvertures supplémentaires du samedi (traités plus haut), ainsi que le lien avec le PAS SNCF (mise à disposition de personnel décrite plus bas), point fort de ce projet, faisons ici état des autres changements mis en œuvre et testés sur une année. L'ensemble sera reconduit en 2016 à moyen constant.

Enfin, comme en 2014, la coordination dite de « veille sociale » entre les accueils de jour, par le biais des services de la Ville accompagnée du SIAO67, a permis de reprendre des temps de coordination plus réguliers entre les instances concernées (travail d'« Enquête Flash » partagée, rencontres mensuelles). La production d'une cartographie partagée des Accueils de jour de Strasbourg est un résultat visible de temps de concertation fructueux à ce niveau-là. »

Ce travail suit son cours depuis, offrant des moments d'échange riches et permettant tant un échange d'informations qu'une discussion sur les problématiques rencontrées par les acteurs présents autour de la table. C'est également le lieu où nous pouvons être force de proposition et réfléchir à une parole commune concernant des réalités souvent très compliquées.

Présence de Mme KATZ-BLOCH, psychologue détachée du Centre Social Protestant (CSP) :

Suite à la prise de poste de la nouvelles psychologue fin 2019, nous avons fixé un rythme d'intervention d'un soir par mois (18h-20h) au Coffee Bar et une matinée (10h30-12h) en permanence sociale.

Ces rendez-vous n'ont pu être honorés que durant les mois de janvier et février. En effet la mise en place du confinement a ensuite rendu ces présences impossibles. Leur reprise est pour l'heure toujours soumise au relâchement des mesures sanitaires.

Coordination entre les services accueils de jour des associations concernées :

Dans le cadre du SIAV, une place importante était prévue à une meilleure coordination des différents accueils de jour. Il est aujourd'hui clair que ce travail prend forme concrètement et dans la durée.

Des rencontres régulières nous permettent d'échanger des informations sur nos structures et d'imaginer ensemble des réponses aux problèmes rencontrés. Elles permettent également de travailler à des sujets transversaux aux différentes structures et d'avancer vers une meilleure coordination.

5.4 Lien avec le « Point d'Accueil et de Solidarité » (PAS) de la SNCF

Ce travail suit son cours, offrant des moments d'échange riches et de regards croisés sur les problématiques des publics que nous accueillons. Nous avons eu le plaisir de voir notre partenariat renouvelé en 2018 pour un an, renouvelable. Ce renouvellement est pour nous le signe d'un lien fort entre notre association et l'équipe de la SNCF et d'une synergie de nos valeurs en faveur des personnes en grande précarité.

En 2020, 2 ETP ont à nouveau été mis à disposition et incarnés par nos collègues Fanny ANGLADE (1 ETP), Carole JACOB en congé parental (0.5 ETP) et remplacée par Ariane YATMAZ (0,5 ETP).

Cette pratique croisée, sur deux lieux différents reste un élément intéressant et enrichissant même si elle nécessite également une organisation et une flexibilité plus importante. Merci à chaque collègue pour son investissement et son engagement !

5.5 Focus : La Nuit de la Solidarité

Le 04/03/2020 a eu lieu la première **Nuit de la Solidarité** portée par un collectif de 26 associations et l'engagement de plus de 330 bénévoles.

A travers une répartition sur des zones définies à l'avance, chaque équipe composée d'un responsable « expérimenté » (bénévole ou professionnel rompu à l'« aller vers ») et de « néophytes » est allée à la rencontre des personnes dans la rue. A travers un questionnaire disponible en plusieurs langues, il était possible d'aborder quelques points rapides de leur situation ou, en cas d'échange impossible, de notifier la présence de la ou des personnes.

Cette opération a permis de dénombrier près de 300 personnes sans solution d'hébergement ce soir-là et à qui il a été possible d'offrir un thé, un café et d'échanger sur leur réalité et leurs besoins. Elle a aussi permis d'apporter un regard plus objectif sur la situation des personnes à la rue et de permettre à des citoyens de s'investir l'espace d'une soirée dans une action concrète au service des personnes précarisées.

Le lendemain soir, 05/03/2020 a eu lieu un grand débat autour des questions de la place des personnes précaires dans la Ville qui a réuni plus largement encore que la veille avec notamment l'implication de l'Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville. Ce fut également l'occasion d'inviter les différents candidats aux élections municipales pour les interpeller à ce sujet à quelques jours du premier tour des élections.

Ces deux temps sont le reflet d'un travail inter-associatif qui a permis de rassembler des associations salariées et bénévoles autour d'une même cause. Plus encore, le parti-pris était celui de ne pas « opposer les publics » et d'aborder les différentes questions quel que soit l'origine, le statut administratif ou les ressources des personnes. Espérons que cette dynamique puisse poursuivre et permettre d'améliorer la situation des personnes que nous accueillons.

6 Les moyens du service : l'équipe, les locaux

6.1 Composition de l'équipe salariée au 01.01.2020

Statuts	Personnes	Postes (ETP)
4 éducateurs spécialisés, 2 moniteurs éducateurs	Lionel AMMEL 0.7 ETP Catherine CHENGEBROYEN 0.8 ETP Julie DREYFUS 0.3 ETP Pauline DUBUS 1 ETP Aline STREIFF 0.8 ETP Marie-Laure WEISS 0.86 ETP Ariane YATMAZ 0.5 ETP (passée à 1 ETP en septembre 2020 en remplacement de Lionel AMMEL)	4.96 ETP
1 coordinateur	Lionel AMMEL	0.3 ETP
1 cheffe de service	Marion HORNECKER (remplacée en septembre 2020 par Lionel AMMEL à 0.5 ETP)	0.3 ETP
Personnels administratifs (direction, secrétariat, comptabilité)	Hervé TURQUAIS, directeur Claudia ZIOLKOWSKY, secrétaire Martine WENGER, responsable ressources humaines Valérie JUNIET, comptable	0.35 ETP
Personnel d'entretien	Fahima NAGI	0.4 ETP
Totaux		6.31 ETP

6.2 Instances de réflexion internes

Réunion d'équipe	Analyse des pratiques, programmation	Les jeudis, 3h	Ensemble de l'équipe
Réunion de l'ensemble des salariés de l'association	Travail sur thématiques, infos salariales, projets associatifs	Mensuelle, 2h	Ensemble de l'équipe
Travail avec la psychologue	Analyse des pratiques, supervision	1h30, toutes les trois semaines	Ensemble de l'équipe

Rencontre de l'équipe de direction de l'association	Question d'encadrement, fonctionnement globale de l'association, orientations	Hebdomadaire, 3h	Cheffe de service + Coordinateur
Rencontres « Pépinière »	Question transversale au service Réflexion et échange autour de textes, extraits audio	Bimestriel, 3h	Ensemble de l'équipe

6.3 Instances régulières de réflexion externes

Rencontre veille sociale « 115 »- SIAO urgence organisée par les services de la Ville	Echanges de pratiques, connaissance réciproque, (in)formation sur des thématiques transversales	3h mensuelles	Cheffe de service Coordinateur
Instances de coordination et de veille SIAV (dans le cadre de l'extension de projet UPAE depuis 2013)	Coordination de l'action dans le cadre de l'extension de projet au sein des accueils de jour du centre-ville, (in)formation sur des thématiques transversales	3h mensuelles	Coordinateur
Temps d'échanges addictions, rencontres thématiques autour des addictions	Rencontres thématiques organisées par l'association ALT autour de questions en lien avec les addictions	2h mensuelles	Une membre de l'équipe

6.4 Formations des salariés

Clinique du lien et éthique relationnelle dans la famille	14 heures	Une membre de l'équipe
Recyclage SST	7 heures	Une membre de l'équipe

Ecriture à plusieurs mains par :
C. CHENGEBROYEN, J. DREYFUS, L. AMMEL
Avec le soutien actif de M. HORNECKER,
M. GARCIA DA SILVA, Volontaire en Service Civique

Ateliers « Passerelle »

6 rue des imprimeurs

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 34 45



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



Concert mexicain organisée à Entraide en septembre 2020

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 – Code APE 8790B



association
"entraide
Le Relais"



Strasbourg.eu
eurométropole



Ce projet est cofinancé
par le Fonds social européen
dans le cadre du programme
opérationnel national
«l'Emploi et Inclusion» 2014-2020

Sommaire

1	Rappel des objectifs	3
2	Les moyens	4
2.1	Les salariés et intervenants.....	4
2.2	Les moyens matériels et techniques	4
3	Etat des lieux.....	4
3.1	Tentatives d'ouverture	4
3.2	Un accompagnement personnalisé	5
3.3	Nos limites et nos possibles dans l'accompagnement	6
4	Les actions réalisées	7
4.1	Phase d'accueil	7
4.2	Orientation vers la structure.....	8
4.3	Personnes présentes dans l'action.....	9
4.3.1	Caractéristiques des personnes	9
4.3.2	Bénéficiaires du RSA :.....	10
5	Les modalités de mise en œuvre.....	12
5.1	Les ateliers collectifs	12
5.1.1	Chiffres et présentations des ateliers collectifs en quelques lignes.....	12
5.1.2	Témoignage de l'équipe encadrante.....	14
5.2	Suivi individuel	16
5.3	Partenariat et ouverture	16
5.4	Les sorties et évolutions	16
5.4.1	Quels contrats de travail, quelles formations ?	17
5.5	Analyse de ces sorties.....	17
6	Projet 2021 :.....	18
	CONCLUSION.....	19

1 Rappel des objectifs

Le dispositif des ateliers Passerelle tente d'accompagner des personnes isolées, en situation d'exclusion sociale et éloignées de l'emploi.

Une majorité des personnes accueillies sont bénéficiaires du RSA.

Notre objectif est de permettre aux participants de s'envisager dans un projet concret. Ce projet pourra être tant un projet professionnel, qu'un projet de formation, de stage, ou d'ouverture vers les autres par le biais d'une activité culturelle ou bénévole. Se projeter à nouveau et gagner en autonomie sont les objectifs que nous visons pour les personnes inscrites dans le dispositif.

S'engager dans un parcours d'insertion aux ateliers Passerelle permet d'acquérir un rythme et une structuration de son temps hebdomadaire. Cette participation permet de gagner en confiance, de valoriser ses compétences, de se confronter aux autres et de travailler sur des freins identifiés pour se rapprocher de l'emploi.

L'action se réalise en conformité avec le cahier des charges de l'Atelier Passerelle validé par le service Insertion et Emploi du Conseil Départemental du Bas-Rhin (aujourd'hui Collectivité Européenne d'Alsace) début 2014 et s'inscrit dans le cadre du programme opérationnel FSE 2020-2021.

2 Les moyens

2.1 Les salariés et intervenants

Service administratif : 0,16 etp (charges indirectes)

Accompagnement social et suivi pédagogique : 1 etp travailleur social

Coordination du projet : 1 etp

Encadrant-formateur : 0,50 etp

Service entretien - nettoyage : 0,34 etp (charges indirectes)

Prestataires externes avec des compétences spécifiques selon les activités proposées

2.2 Les moyens matériels et techniques

3 bureaux d'accueil pour les intervenants et les usagers

2 salles de réunion et d'accueil des ateliers pour les activités de groupe

1 espace cuisine pédagogique

1 terrain de plantation, 2 serres

Véhicules mis à disposition par l'association selon les besoins



*Photo de la cuisine pédagogique des
Ateliers Passerelle*

3 Etat des lieux

3.1 Tentatives d'ouverture

Il s'agit d'une démarche déjà impulsée les années précédentes : amener les personnes inscrites dans le dispositif à découvrir d'autres structures, ceci en délocalisant par exemple certains ateliers ou en les accompagnant physiquement. Promouvoir l'ouverture vers l'extérieur et leur permettre de s'investir et de s'épanouir dans d'autres lieux. Cette

Rapport d'activité 2020 – ATELIERS « PASSERELLE »

démarche est une volonté forte de l'équipe. En effet, arrivés en bout de parcours, un certain nombre d'usagers a du mal à quitter le cadre rassurant des ateliers et à s'envisager dans d'autres structures. Du fait du contexte sanitaire que nous avons tous vécu en 2020, l'équipe n'a pas pu proposer autant d'ateliers en extérieur que nous l'aurions souhaité.

Néanmoins, dès que cela fut possible, l'atelier photo a poursuivi ses activités à l'extérieur en bénéficiant d'ateliers dans les salles d'exposition que sont la Chambre et Simultania. Des ateliers appréciés par les personnes qui par la même occasion découvrent la démarche d'un artiste, fréquentent un nouveau lieu culturel et bénéficient de l'animation d'un professionnel dans le domaine.

Toujours dans cette perspective, nous avons pu proposer deux randonnées pendant la période estivale, 4 sorties culturelles durant lesquelles les personnes ont pu s'évader, s'aérer et passer un temps convivial. En effet, l'équipe a à cœur, dans le cadre du dispositif des ateliers passerelle de permettre aux personnes de travailler sur leur insertion professionnelle mais aussi sociale.



Sortie au Musée Wurth en août 2020

3.2 Un accompagnement personnalisé

Poursuivre l'accompagnement individuel au-delà des 2 années de parcours s'est représenté en 2020 de façon ciblée. Ce choix s'est fait uniquement pour les personnes dont la concrétisation d'un projet devait aboutir plus tardivement ou pour les personnes nécessitant un accompagnement vers l'extérieur plus progressif. En effet, certains usagers ont besoin de se retrouver en bout de parcours (une fois qu'ils n'ont plus accès aux ateliers collectifs d'Entraide le relais) pour faire la démarche d'aller vers l'extérieur. Afin que cela ne se fasse pas de façon brutale, nous continuons notre accompagnement individuel jusqu'à ce qu'un relais fiable et durable avec une autre structure se mette en place. Nous constatons, cette année encore, que ce relais est difficile à trouver pour certaines

personnes qui se retrouvent en décalage avec la société sans projet d'insertion professionnelle et qui peinent à trouver leur place dans une association de loisirs ou dans une action bénévole.

3.3 Nos limites et nos possibles dans l'accompagnement

Nous sommes confrontés à nouveau en 2020 à de sérieuses limites lorsque l'orientation aux ateliers Passerelle, en tant que référent RSA, est imposée à la personne comme s'il s'agissait d'une sanction et qu'elle n'adhère pas du tout au dispositif. Il est difficile pour nous de l'accompagner et de la remobiliser. L'accompagnement se transforme alors en relances régulières, par téléphone, par courrier, à des entretiens individuels qui servent essentiellement à réaliser des démarches administratives parallèles mais l'intégration dans les ateliers collectifs est difficile.

Du fait du contexte sanitaire, nos projets d'immersion dans des actions bénévoles dans le cadre des ateliers ont été freinés voire différés. Nous avons pu reprendre ce type d'action début 2021 et nous espérons que cela va pouvoir se poursuivre car ces immersions sont pour nous de réels supports de valorisation et d'ouverture vers l'extérieur pour le public.

8 personnes ont pu trouver un emploi durant leur parcours aux ateliers, 3 ont pu réaliser une formation et 5 ont été réorientées vers un référent professionnel. Dans ce cadre, le travail de partenariat avec les structures d'insertion par l'activité économique et les conseillers emploi de la C.E.A et de Pôle emploi est toujours primordiale.

L'insertion professionnelle reste difficilement envisageable pour une part de notre public trop éloigné de l'emploi, trop marginalisé. Pour ce public, notre objectif sera donc davantage de sortir de l'inactivité, de conduites addictives et de les orienter par la suite si possible vers du bénévolat ou des activités en centre socio culturel. Il est à noter que les centres socio-culturel sont depuis le confinement fermés aux adultes désireux de faire des activités de loisirs. Ces relais de fin de parcours sont donc dans l'immédiat impossible, ce qui pose la question de l'impact de toutes ces mesures en lien avec la pandémie sur la solitude et le désœuvrement des personnes sans emploi par ailleurs.



**Construction d'une terrasse en atelier
travaux d'extérieur novembre 2020.**

4 Les actions réalisées

4.1 Phase d'accueil

	2019	2020
Nombre d'entretiens d'inscription	67	39
Nombre d'entrées dans l'action	45	31

Nous avons accompagné **31** nouveaux participants en 2020 sur **68** usagers.

Nous sommes toujours confrontés à l'irrégularité de certaines personnes inscrites dans le parcours. Les personnes orientées sont parfois dans de telles difficultés qu'elles peinent à tenir leurs engagements. Crises d'angoisse, difficultés à sortir de chez elles, addictions, prise de traitements rendant les réveils difficiles, autant de freins que nous tentons de travailler avec elles.

Le contexte sanitaire a également eu un impact considérable sur le taux de participation et le nombre d'entrée dans le dispositif. Suite au premier confinement, nous avons repris les ateliers collectifs mais avec seulement 2 à 3 personnes par atelier afin de rassurer les participants et de garantir à chacun le maximum de prévention quant au virus sans pour autant tout arrêter et ne plus entreprendre de projets. Progressivement, nous avons augmenté le nombre de participants par atelier car nous étions alors plus aguerris dans les protocoles et surtout, nous avons constaté le bienfait de la reprise de temps collectifs sur le public très isolé. Le nombre de personnes accueillies par atelier n'a cependant pas dépassé 4 personnes pour l'atelier cuisine et 6 pour les ateliers communication et artistique par exemple. A chaque atelier sa spécificité, son espace et ses capacités d'accueil. Afin que cette limitation du nombre de participants par atelier n'ait pas trop de conséquence sur

les possibilités de participation pour chacun, l'équipe a proposé davantage d'ateliers collectifs à la semaine, ce qui lui a demandé une réorganisation importante de son temps de travail.

Des temps forts en extérieur ont pu malgré le contexte s'organiser : un concert de musique mexicaine, la venue d'une conteuse et d'un musicien pour un spectacle, un temps festif le 24 décembre à midi autour d'un buffet dans le jardin, réchauffés à l'aide de braseros confectionnés dans le cadre des ateliers. Il a fallu jongler entre les besoins du public, le respect des protocoles sanitaires et le besoin de convivialité au cœur de cette période anxiogène pour la plupart.



Photo prise le 24 décembre : braseros confectionnés en atelier pour pouvoir se réunir en extérieur.

4.2 Orientation vers la structure

Les personnes sont orientées vers les ateliers par les partenaires des secteurs médico-sociaux ou professionnels. Le travail partenarial est primordial et est une volonté forte de l'équipe. Il permet un regard croisé sur les accompagnements.

Les principaux objectifs des orientations évoqués par les partenaires

- Le développement de lien social et la reprise de confiance en soi.
- La reprise d'un rythme : ponctualité, travail en groupe, reprendre une activité physique en vue de la construction d'un projet professionnel ou d'une insertion sociale.
- Certains partenaires formulent une demande d'évaluation, de mise en situation se rapprochant de l'emploi. Le parcours dans les ateliers permet de situer la personne dans son parcours d'insertion professionnelle (notion d'engagement, de capacités, de régularité, de motivation...).

- Soutenir la personne dans ses démarches de soins (réduire ses consommations si elle présente une addiction/éviter une rechute en accompagnant une sortie de cure, ou alors se rendre compte de problèmes de santé en lien avec une mobilisation physique et inciter la personne à les prendre en main).

4.3 Profil des personnes présentes dans l'action

Nombre total de participants : 68

Dont bénéficiaires du RSA : **52**

Bénéficiaires de l'AAH : **5**

Allocation de Solidarité Spécifique : **4**

Sans ressources : **7**

76.5 % des bénéficiaires perçoivent le RSA.

4.3.1 Caractéristiques des personnes

Répartition par sexe :

Homme	41
Femme	27

Nous constatons que les hommes restent majoritaires (environ 60% d'hommes et 40% de femmes).

Le parcours d'insertion est proposé aux hommes et aux femmes sans discrimination. Nous assurons un accueil identique.

Age des usagers :

25-44 ans	30
45-54 ans	23
55-64 ans	15

Une majorité des bénéficiaires ont entre 25 et 54 ans. Une majorité des personnes accompagnées cumulent les problématiques, elles sont isolées et ont une période d'inactivité professionnelle importante. La santé, incluant aussi les addictions, reste un frein notable pour les personnes que nous accueillons. L'isolement et la perte de confiance peuvent s'y ajouter. En 2020, nous n'avons pas accueilli de jeunes de moins de 25 ans.

Logement :

La plupart bénéficie d'un logement dans le parc locatif social. En moindre nombre, certaines personnes sont en foyer, en hébergement CHRS ou en Pension de famille.

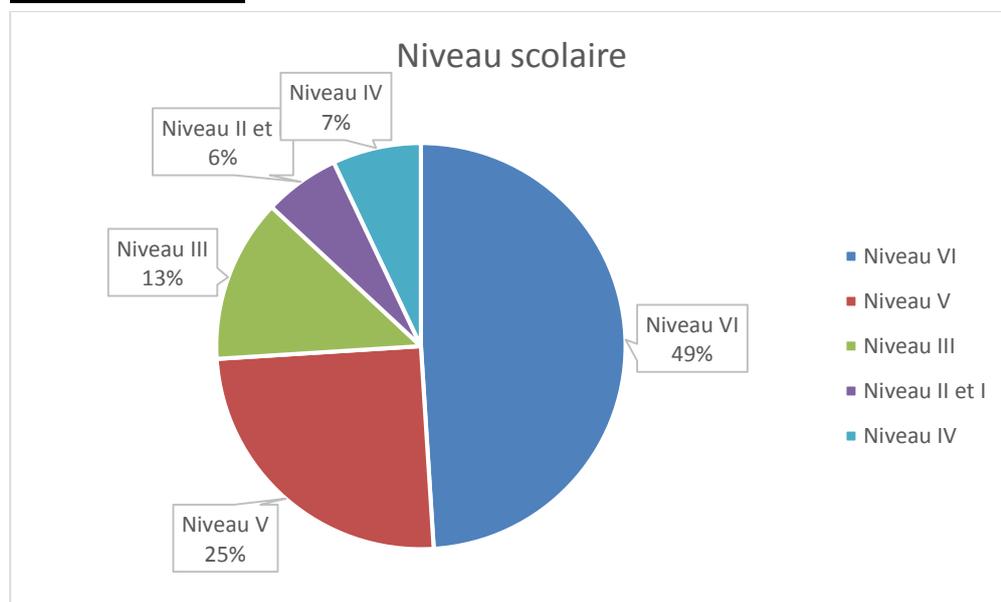
Concernant leur zone d'habitation :

50 personnes viennent de Strasbourg

10 personnes viennent de l'Eurométropole Nord

8 personnes viennent de l'Eurométropole Sud

Niveau scolaire :



Les chiffres démontrent le faible niveau de qualification des personnes inscrites aux ateliers Passerelle.

Cependant nous remarquons une augmentation du nombre de personnes avec un niveau III ou supérieur. Ces personnes ont soit obtenu leur diplôme à l'étranger ou soit ont des problèmes de santé physiques ou psychiques entravant leur insertion professionnelle.

Les personnes sont sans emploi notamment en raison :

- D'une problématique santé ou d'un problème d'addiction
- D'une longue période d'inactivité et/ou d'un manque de qualification
- De leur âge, combiné à une longue période d'inactivité
- D'un problème de langue et/ou d'une méconnaissance du système

4.3.2 Bénéficiaires du RSA :

De manière générale, les contrats d'engagement RSA sont principalement liés à la vie quotidienne, l'emploi, la formation ou les soins. 76.5% de notre public sont bénéficiaires du

Rapport d'activité 2020 – ATELIERS « PASSERELLE »

RSA mais nous ne sommes référents RSA que pour ceux dont la situation administrative et sociale est globalement réglée et dont la participation aux ateliers est centrale dans le contrat d'engagement.



Atelier Jardin : formation sur la taille des arbres septembre 2020.

5 Les modalités de mise en œuvre

5.1 Les ateliers collectifs

335 ateliers ont été organisés pendant l'année soit **896.8 heures**. (Soit une moyenne de 28 ateliers par mois).

Des ateliers sont proposés quotidiennement à raison d'une ou deux activités par jour. Un grand nombre d'ateliers se déroule à une fréquence régulière et fixe à l'année.

Les ateliers couvrent différents domaines et sont variés de par leur contenu et leurs encadrants. Un grand nombre de participants s'inscrivent dans les mêmes ateliers dans la durée, ce qui permet un réel apprentissage, une réelle découverte.

Les ateliers sont choisis dans un premier temps par les bénéficiaires en fonction de leurs projets ou de leurs envies, d'autres sont conseillés quand une difficulté est constatée et qu'un atelier peut aider à la résoudre.

1453 participations aux ateliers ont été enregistrées pour l'année, dont **1257** participations pour les bénéficiaires du RSA (**soit 86.5%**).

En moyenne nous avons 4.3 personnes présentes par atelier.

Cette baisse de participation par rapport à l'année précédente est en lien avec les protocoles sanitaires (comme expliqué précédemment nous avons dû réduire le nombre d'inscrits par atelier).

Les ateliers proposés n'ont pas tous les mêmes objectifs mais concordent avec une même visée : la réinsertion sociale et professionnelle des usagers.

5.1.1 Chiffres et présentations des ateliers collectifs en quelques lignes

En 2020, nous avons proposé :

➤ **86 ateliers Cuisine :**

Cet atelier s'adresse aux personnes désirant travailler en restauration ou apprendre à cuisiner, sensibilisation aux règles d'hygiène et au rythme de ce domaine d'activité.

➤ **72 ateliers Jardin :**

En atelier jardin, les personnes participent à l'entretien d'un potager bio, des semis jusqu'à la récolte. Nous y gérons également l'entretien du jardin d'agrément (taille d'arbre, taille de

haies, plantations, tonte...), ce qui permet à certains d'appréhender concrètement ce domaine d'activité pour une éventuelle orientation professionnelle.

➤ **43 ateliers Informatique :**

Apprendre les bases du traitement de texte et faire des démarches sur Internet (Pôle Emploi, Caf.) pour plus d'autonomie.

➤ **31 ateliers Sport, pratique de la Marche Nordique**

Principalement axés sur la pratique de la marche nordique et de la gym douce. Réentraînement à l'effort, reprendre une activité physique pour entretenir sa santé.

➤ **27 ateliers Artistique :**

Initiation à plusieurs techniques artistiques, élaboration d'un projet commun, redécouvrir et développer sa créativité.

➤ **20 ateliers Communication :**

Travailler la prise de parole dans un groupe, l'argumentation et l'adaptation du langage en fonction de l'interlocuteur.

➤ **19 ateliers Travaux d'extérieur/projet manuel :**

Cet atelier permet de mettre en avant des compétences individuelles, à d'autre de découvrir le travail manuel. Il permet également de se tester physiquement.

➤ **9 visites Culturelles et/ou ateliers photo :**

Visites d'expositions et découvertes de lieux culturels pour une ouverture vers l'extérieur. Initiation à la prise en main d'un appareil photo. Permettre une autre perception de ce qui nous entoure. Initiation à des logiciels de traitement d'image.

➤ **6 ateliers cuisine « mise en situation professionnelle » :**

Des ateliers proposés aux personnes désirant se mettre en situation professionnelle que ce soit dans le domaine de la cuisine, du service ou aussi au niveau relationnel. Des groupes de l'extérieur sont venus manger sur place un repas confectionné et servi par les personnes inscrites aux ateliers passerelle.

➤ **3 visites Professionnelles :**

Découverte d'entreprises et de chantiers d'insertion dans le secteur de Strasbourg et environ. Prendre connaissance du bassin de l'emploi par les SIAE.

➤ **2 Sorties Nature :**

Temps de convivialité pendant la période estivale afin de permettre aux personnes de quitter Strasbourg, de découvrir des sites naturels et se dépenser physiquement.

➤ **1 temps convivial de fin d'année :**

Nous avons pu proposer un repas en extérieur le 24 décembre à midi autour d'un buffet confectionné sur place et de petits jeux d'ambiance.

➤ **2 réunion d'information collective :**

-Nous avons rassemblé l'ensemble les participants en début d'année afin de leur faire part de nos projets, des nouveautés, du contenu des ateliers. Chaque participant a pu parler des ateliers auxquels il participe ou poser des questions concernant les ateliers auxquels il aimerait participer. Ceci afin d'inciter au partage entre usagers et aussi leur laisser la parole pour suggérer des idées, pistes d'amélioration.

-Nous avons également organisé en partenariat avec les infirmières du dispositif Asalée deux ateliers collectifs pour sensibiliser les personnes aux « Gestes Barrières ».

5.1.2 Témoignages de l'équipe encadrante :

« Ma première et principale observation quant à l'intérêt général de ces ateliers est son caractère indispensable en terme de resocialisation des participant/es. En effet ayant encadré ces ateliers sur une période de confinements et de couvre-feux, chaque séance débute par le même refrain : « ça fait du bien d'être ici, de pouvoir sortir, de voir des gens ». Beaucoup d'entre eux sont des personnes isolé/es ou ayant peu d'activité en dehors de celle-ci, ils verbalisent donc de manière très clair l'intérêt et la nécessité de ces moments actifs et en groupe.

La deuxième chose qui m'a immédiatement frappée c'est la motivation. En arrivant dans l'association et n'étant pas de ce milieu, j'avais la légère crainte que ces personnes en réinsertion soient présentes, plus par obligation que par envie. Je fus tout de suite rassuré en constatant le réel intérêt que chacun/e porte aux ateliers qu'ils ont décidés de suivre. Ecoute, initiative et travail sont au rendez-vous atelier après atelier. Une large majorité d'entre eux m'a réellement impressionné par l'application, la minutie et l'énergie déployée à la réalisation de leur tâche respective.

Le dernier point qui m'a interpellé c'est la cohésion de groupe qui se crée naturellement entre les participant/es. Le mot « bienveillance » est éculé de nos jours mais je ne trouve pas d'autres termes pour parler de la relation développée entre eux. Je n'ai assisté à aucun conflit et malgré les différences de personnalités et de parcours de chacun/e, la dynamique est toujours extrêmement positive.

Mon regard est celui de quelqu'un d'extérieur car je ne suis ni formé, ni travailleur social (ouvrier de métier) et que ma conclusion de cette expérience est le sentiment d'avoir fait partie d'une vraie mission de service public. »

Bayart Clément, encadrant ateliers Projets manuels.



Préparatifs du temps convivial de fin d'année 2020.

« L'objectif des ateliers pour les participants est le développement du lien social et la reprise de confiance en soi. Pour répondre à ces objectifs, ma mission est d'accompagner, d'animer, de mobiliser et de valoriser les participants.

Nous demandons aux personnes de respecter un « contrat moral » qui a été évoqué lors de l'entretien d'accueil. Quel que soit l'atelier, il est demandé aux participants :

- d'être ponctuels
- d'être courtois
- de respecter l'encadrant
- de respecter les consignes liées à l'animation, d'hygiène et de sécurité
- de respecter les autres participants
- de prévenir en avance en cas de désistement

Il y a trois catégories de participants :

- des « novices » ; ces participants sont dans la découverte cependant montrent une volonté d'apprendre, ils développent leurs compétences et savoir-faire tout en redécouvrant le plaisir alimentaire ;
- des « avertis » ; ils ont intériorisé les normes de fonctionnement de l'atelier et aident les nouveaux à s'intégrer. Ils sont dans une phase d'acquisition et de transmission des savoirs culinaires ;
- Des « confiants » ; ils font figures de modèles pour les novices. Leurs intérêts portent davantage sur la convivialité.

Le rôle de l'animatrice est de déléguer, organiser, rassurer, encourager, valoriser et veiller à ce que les normes de fonctionnement soient bien appliquées.

L'alimentation, besoin primaire, est une préoccupation majeure dans le quotidien des personnes en situation de précarité. L'atelier cuisine est un moment convivial qui réunit des personnes pour cuisiner un plat ou un repas dans une ambiance chaleureuse où le groupe est guidé par une animatrice.

Il vise le développement du sentiment de l'efficacité personnelle, du sens critique, des compétences et de l'estime de soi, ce vers quoi cet atelier tend en valorisant les personnes, en favorisant le développement des savoirs, en créant des liens. »

Jessica Poignard, encadrante ateliers cuisine.



Réalisation en atelier

5.2 Suivi individuel

299 entretiens individuels ont été réalisés dans le cadre du suivi dont 39 entretiens d'accueil pour présenter le dispositif.

Constats concernant la participation des usagers :

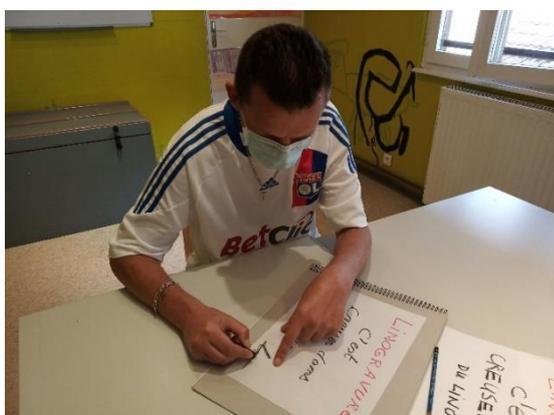
La régularité dans le parcours et l'implication aux ateliers restent pour une grande partie des personnes accueillies une démarche difficile. La santé, qu'il s'agisse de difficultés d'ordre physique, psychique ou d'addiction, freine considérablement la volonté des participants. Il nous faut conserver le lien et relancer de manière régulière pour éviter le prolongement des absences.

Cela n'empêche pas certains de trouver avec les ateliers un point d'attache, un moyen de structurer sa semaine, une occasion de retrouver des « collègues » et de rythmer son temps.

Cette organisation une fois intégrée permet en parallèle de mettre en place d'autres démarches : des rendez-vous médicaux, des liens familiaux qui se renouent, une mobilisation plus concrète pour trouver une formation, un emploi. S'envisager à nouveau de manière concrète.

5.3 Partenariat et ouverture

Toujours dans une optique d'ouverture et de complémentarité, le service privilégie un travail de partenariat avec les acteurs de l'insertion. Ainsi, plusieurs visites professionnelles dans des structures d'insertion ont été proposées aux bénéficiaires et nous nous sommes intégrés à différentes rencontres partenariales. Nous aurions voulu proposer davantage de visites mais le contexte sanitaire nous a freiné dans cette voie. Espérons que l'année suivante nous ouvrira à nouveau cette possibilité.



Mis en place d'une exposition de « linogravures » en atelier artistique septembre 2020

5.4 Les sorties et évolutions

8 sorties en emploi CDD (de- de 6 mois)
7 sorties pour raison de santé
5 réorientations vers un référent professionnel
4 réorientations vers un référent social
3 ont accédé à une formation
3 abandons
2 sorties pour incarcération

5.4.1 Quels contrats de travail, quelles formations ?

<ul style="list-style-type: none">• 4 PEC, CDDI (Humanis, agent polyvalent de restauration dans un collège, agent d'entretien à Au port 'unes, agent polyvalent dans un tennis club du CD).
<ul style="list-style-type: none">• 4 CDD (vernisser manutentionnaire, intérimaire « conducteur d'engins », agent contractuel en géomatique, aidant familial chèque Césu)
<ul style="list-style-type: none">• 3 formations (formation à distance avec Pole Emploi en couture, formation à Reforme en cuisine, formation en soudage avec l'Afpa.)

5.5.1 Analyse de ces sorties

Les problèmes de santé restent une problématique dominante pour le public accueilli. Ainsi, la fin d'un parcours aux ateliers pour raison de santé n'est pas négligeable.

8 personnes ont trouvé un emploi, il est à noter que tous les contrats sont à durée déterminée.

4 personnes ont signé des contrats aidés, contrats vraiment adaptés au public accueilli, permettant aux personnes de rebondir.

Plus la période de chômage est longue plus il est difficile d'en sortir, c'est pourquoi nous encourageons vivement nos bénéficiaires à affiner leur projet professionnel en réalisant des stages, réelle source d'opportunités professionnelles pour les personnes qui se font un réseau et se testent dans un secteur d'activité. Du fait de la pandémie aucun stage n'a été réalisé en 2020 étant lié aux parcours individuels et aux places de stage parfois compliqués à trouver dans certains secteurs, les structures d'insertion ayant une liste d'attente pour les stagiaires.

6 Projets 2021 :

La fin d'année 2020 a vu poindre de nombreux projets en lien avec le remplacement sur 4 mois et demi de notre collègue encadrante technique. En effet, depuis novembre un nouvel intervenant a intégré notre équipe avec une expérience professionnelle issue du bâtiment. Nous allons pouvoir mettre en place des ateliers « installation d'une terrasse, construction d'un meuble sur mesure dans la salle d'activité ».

Un autre intervenant travaille dans le service depuis décembre 2020 sur une période de 5 mois pour animer des ateliers cuisine notamment. Cette personne ayant une expérience en restauration et dans l'évènementiel permettra certainement une nouvelle approche en cuisine et la découverte de nouvelles techniques. Un chef cuisinier a pris contact avec nous également pour proposer des interventions bénévoles en 2021, la présence d'un professionnel du domaine apportera certainement une vraie plus-value à nos interventions. Nous souhaitons également mettre en place un atelier couture en 2021 comme nouveau support de rencontre et de valorisation des personnes.

En 2020, nous avons eu l'occasion de mettre en situation les personnes inscrites à nos ateliers cuisine en proposant 6 séances « mise en situation professionnelle » : nous avons proposé des temps de restauration à midi dans notre jardin à la montagne verte. Des personnes de l'extérieur sont venues se restaurer, servies par les participants de l'atelier passerelle, un repas confectionné sur place en atelier à partir des fruits et légumes cultivés. Ceci a permis une valorisation des savoirs faire de chacun et une mise en situation quasi professionnelle. Nous espérons en 2021 pouvoir re proposer ce type de prestation et peut-être même pouvoir la faire évoluer.



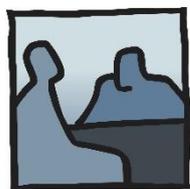
Résultats d'une cueillette en nature en octobre

CONCLUSION

Cette année très particulière nous a tous marqués et a affecté notre travail d'insertion vers l'emploi des personnes inscrites aux ateliers Passerelle. En effet, avec presque deux mois d'interruption d'ateliers collectifs, nous avons repris peu à peu notre rythme de « croisière » mais nous avons décidé de réduire les groupes afin de pouvoir respecter les protocoles sanitaires. Ceci explique la baisse de la moyenne de présence par atelier mais nous constatons cependant une progression dans la régularité des participants qui ont souffert d'isolement pour la plupart durant cette période anxiogène.

Nous constatons que les personnes inscrites dans le dispositif se montrent investies dans le parcours pour la plupart mais leurs problématiques notables au regard d'un retour à l'emploi nous confrontent à des difficultés de projection et donc des difficultés de les amener vers une recherche d'emploi concrète. En effet, les personnes orientées ont souvent eu des accidents de la vie qui les ont profondément marqués, deux ans d'accompagnement sont souvent nécessaires pour qu'elles regagnent en confiance et se sentent à nouveau capables de candidater à une offre d'emploi. Le parcours dans les ateliers collectifs leur permet une reprise de rythme et de renouer des liens avec l'extérieur, seul un petit noyau d'entre eux pourront construire un projet d'insertion professionnelle durable.

Malgré les « turbulences » que nous avons tous connu en lien avec le Covid, ce bilan 2020 fait apparaître que le public accompagné aux ateliers passerelle est orienté dans notre dispositif pour de multiples raisons, le retour à l'emploi n'en est qu'un élément de la liste. L'un des principaux objectifs que nous visons pour la quasi totalité de notre public est la sortie de l'isolement afin que chacun puisse trouver sa place dans notre société, soumise actuellement à rude épreuve mais aussi en pleine mutation.



Accompagnement social dans le cadre du RSA

24 rue Saint Louis
67000 Strasbourg
Tel : 03 88 24 90 64

6 rue des imprimeurs
67200 Strasbourg
Tel : 03 88 10 34 47

Mail : rsa@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89
e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	Présentation du service, spécificités, prestations proposées	3
2	L'accompagnement social du public dit « spécifique »	4
2.1	Profil du public accompagné	4
2.2	L'accompagnement social	7
2.2.1	La contractualisation	7
2.2.2	Les difficultés à résoudre en lien avec le cahier des charges	9
2.3	Modalités d'intervention	14
2.4	Entrées/Sorties	15
3	L'accompagnement social du public dit « non spécifique »	16
3.1	Profil du public accompagné	16
3.2	L'accompagnement social	21
3.3	Les modalités d'intervention	24
3.4	Entrées/Sorties/Secteurs géographiques	26
4	Perspectives 2021	29

1 Présentation du service, spécificités, prestations proposées

L'association Entraide le Relais propose depuis de nombreuses années un service spécifique pour l'accueil d'un public bénéficiaire du RSA en grande difficulté sociale.

Ainsi, elle a un agrément, lui permettant :

- D'instruire les demandes administratives de l'allocation,
- De mettre en œuvre un accompagnement social,

Notre cadre d'intervention est défini par un cahier des charges établi par le Conseil Départemental, avec qui nous avons signé une convention portant sur le financement de deux ETP de travailleurs sociaux pour une capacité d'accompagnement mensuelle de 130 personnes.

D'une part, nous accompagnons un public dit « spécifique », 50 personnes par mois, au sein de l'Accueil de jour, situé 24 rue Saint-Louis à Strasbourg. Il s'agit de personnes sans domicile fixe, ayant une domiciliation administrative auprès de l'association.

En 2020, cette mission a été assurée par deux travailleurs sociaux du fait d'un départ en congé maternité :

Soumia MAJID, assistante sociale et Maud RADOU, conseillère en économie sociale familiale.

D'autre part, nous accompagnons un public dit « non spécifique », 80 personnes par mois. Il s'agit de personnes cumulant des problématiques sociales, dont la situation nécessite un accompagnement social régulier. Les personnes sont accueillies au 6 rue des Imprimeurs à Strasbourg.

En 2020, la mission a été assurée par Corinne CLODY, éducatrice spécialisée.

2 L'accompagnement social du public dit « spécifique »

2.1 Profil du public accompagné

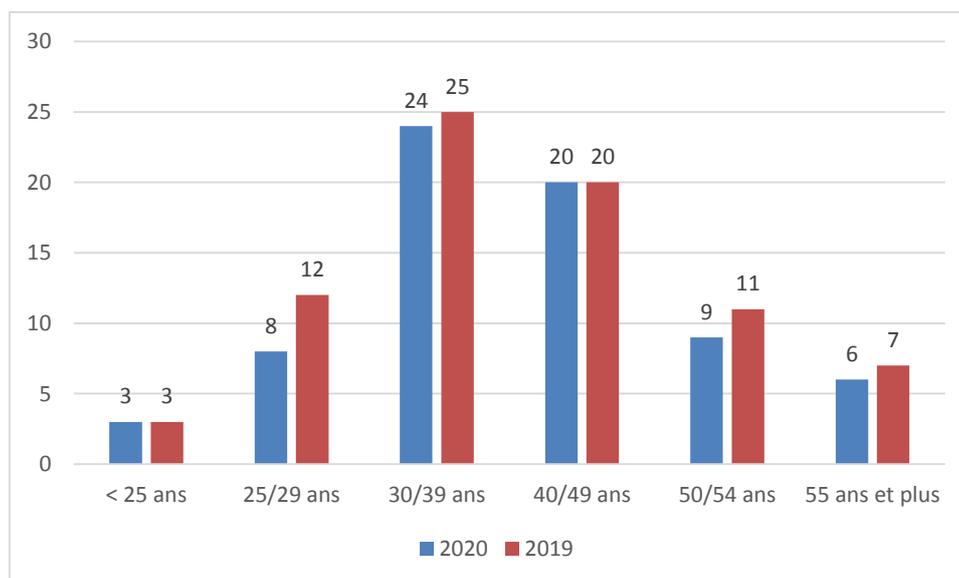
Au 1^{er} janvier 2020, 55 personnes étaient rencontrées dans le cadre de l'accompagnement social. Au cours de l'année, 24 personnes ont été orientées vers le service :

- **19 personnes sont entrées en accompagnement social contractualisé,**
- **5 personnes n'ont pas intégré le dispositif d'accompagnement,** n'ayant pas donné suite aux rendez-vous de domiciliation ou ayant d'autres droits ouverts que le RSA.

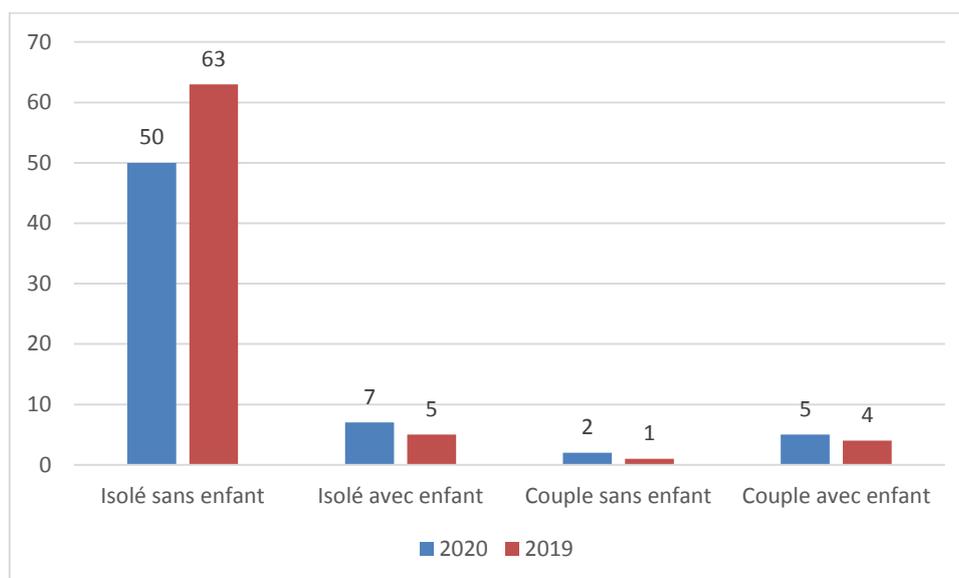
Les statistiques concernent les personnes rencontrées au moins une fois en entretien.

En 2020, nous avons accompagné 64 ménages soit 70 adultes (54 hommes et 16 femmes) et 11 enfants.

Tranches d'âge :



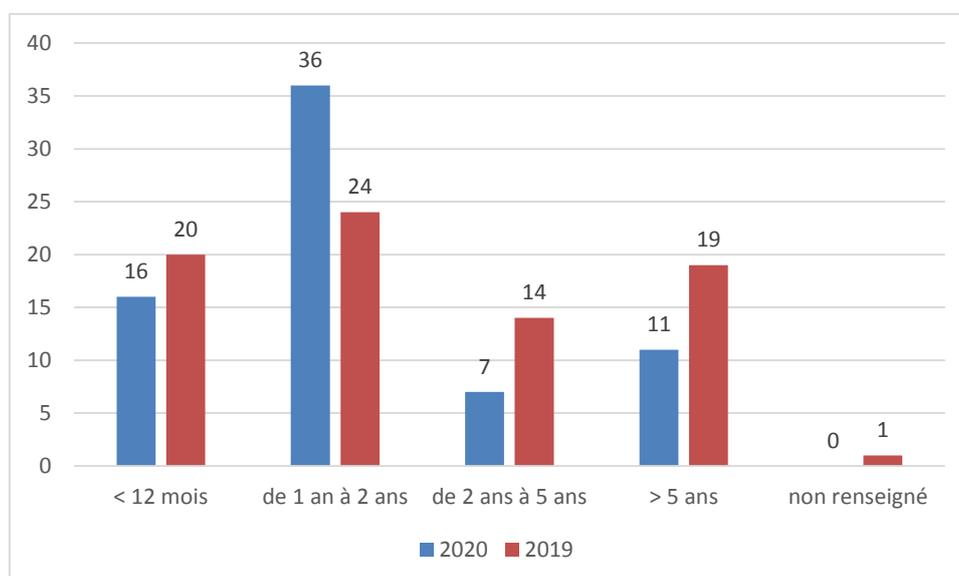
Situations familiales :



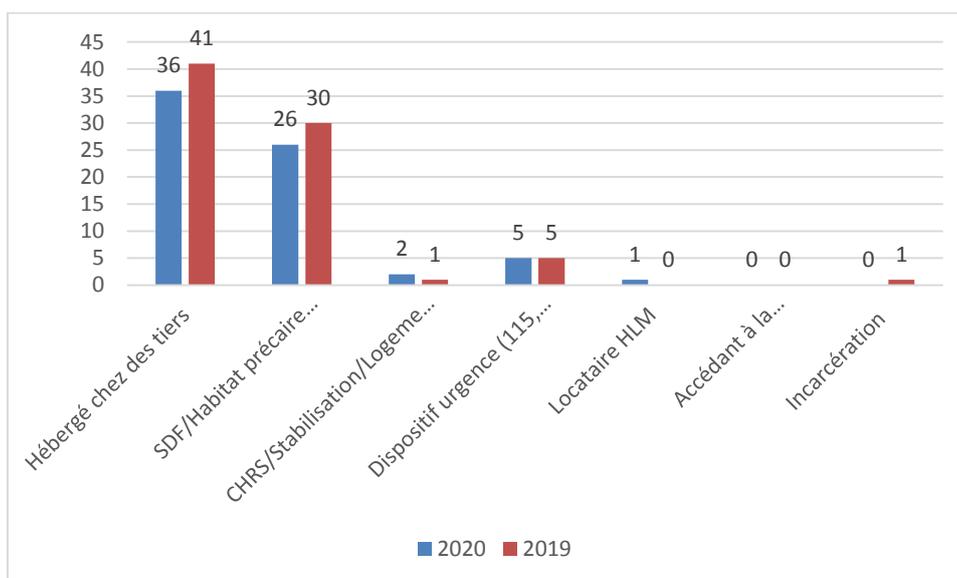
La plus grande part de notre public est isolée (78 %), avec toujours une majorité d'homme (77%).

On note une légère hausse des ménages ayant des enfants, ainsi cette catégorie représente 17 % en 2020 (12% en 2019). Toutefois, le nombre d'enfants à charge a baissé de moitié. Nous avons comptabilisé 11 enfants à charge, dont 2 de plus de 16 ans. Une attention particulière est portée aux enfants de plus de 16 ans qui seraient en rupture scolaire.

Ancienneté dans le dispositif :



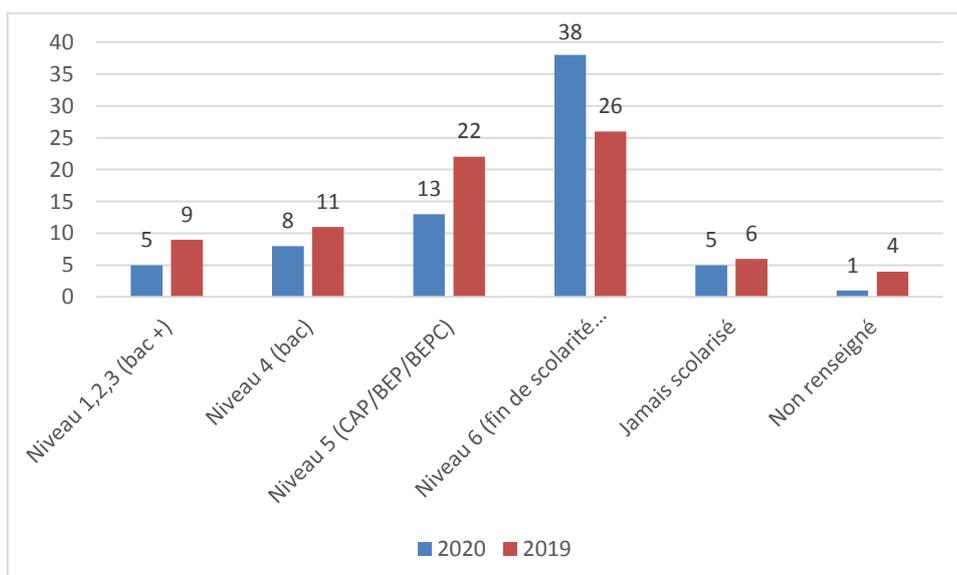
Logement : (situation à l'entrée en accompagnement social ou au 01/01/2020)



La problématique principale de notre public, à l'entrée en accompagnement social, est l'absence de logement propre. Ainsi, la majorité des personnes rencontrées ont bénéficié d'une domiciliation administrative auprès de notre service d'Accueil de jour.

Rares sont les personnes qui ont une solution stable, souvent elles alternent entre hébergement chez des tiers, habitat précaire, dispositifs urgence. Cette instabilité rend difficile toutes démarches entreprises, qu'elles soient d'ordre social ou professionnel.

Niveau d'étude :

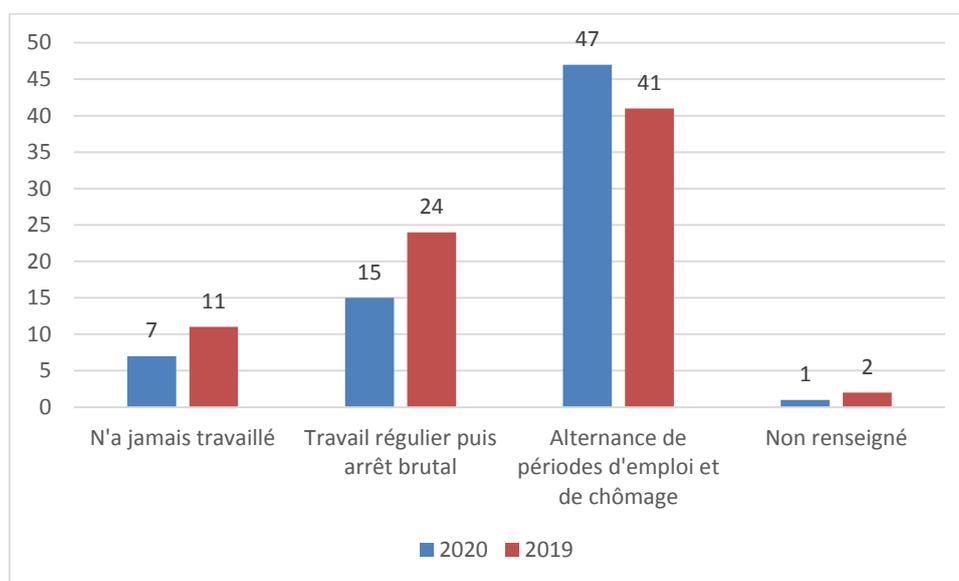


Le niveau d'étude des personnes rencontrées est assez variable, nous avons pu constater une grande diversité des parcours : de la non-scolarisation pour certains à des personnes titulaires de Bac + 4.

En 2020, la part des personnes ayant un niveau 6 (fin de scolarité obligatoire) a considérablement augmenté, elle représente une nouvelle fois la majorité des situations avec 50 % (33 % en 2019).

Le faible niveau de formation peut freiner l'accès à un emploi.

Situation par rapport à l'emploi à l'entrée en accompagnement social :



Nous constatons que peu de personnes ont connu une insertion professionnelle durable avant leur entrée en accompagnement. Ainsi, 67 % d'entre elles ont alterné périodes d'emploi et de chômage.

L'arrêt brutal d'une activité professionnelle résulte généralement d'un accident de la vie : séparation, perte de logement, soucis de santé.

2.2 L'accompagnement social

2.2.1 La contractualisation

L'établissement du premier contrat d'engagement et son renouvellement sont des étapes importantes dans le cadre de l'accompagnement social. Ces temps ponctuent l'accompagnement et permettent un travail de bilan et d'évaluation de l'accompagnement engagé.

Pour rappel :

Le contrat d'engagement est signé entre la personne, bénéficiaire du RSA et le Conseil Départemental. C'est une démarche obligatoire dans le cadre du RSA.

Lors de l'élaboration du 1^{er} contrat, il s'agit avant tout de :

- faire un bilan diagnostic de la situation,
- informer la personne sur le dispositif du RSA, ses droits et ses devoirs, les différents parcours d'insertion,
- expliquer l'accompagnement social proposé.

Le bilan diagnostic résulte d'un point fait en profondeur sur le parcours de la personne, sa situation actuelle et ses attentes. Pour cela nous utilisons l'outil « Mon parcours » du Conseil Départemental. Ce premier temps, nous permet, en accord avec la personne, de définir le parcours d'insertion le plus adapté à ses attentes et d'établir le 1^{er} contrat.

Lors du renouvellement du contrat d'engagement, celui-ci devient alors un outil qui permet de faire un bilan de la situation, de constater et valoriser le chemin parcouru et surtout pour la personne de redéfinir ses priorités pour les mois à venir.

Souvent l'écriture du contrat est un moment difficile pour les personnes, qui ne savent pas toujours mettre des mots sur leurs projets ou encore les hiérarchiser. Nous sommes alors là pour les aider à formuler un projet réaliste et prioriser les actions ; il ne s'agit pas d'écrire le contrat à leur place, mais bien de les accompagner dans son écriture.

En 2020, nous avons pu contractualiser avec 70 personnes, soit un taux de contractualisation de 100 %.

2.2.2 Les difficultés à résoudre en lien avec le cahier des charges

Les personnes que nous accompagnons rencontrent souvent plusieurs difficultés sociales qui pèsent sur leur insertion socioprofessionnelle.

Ainsi, en 2020 :

- 61 personnes cumulaient trois difficultés et plus,
- 8 personnes, en cumulaient deux,
- seule 1 personne n'en rencontrait qu'une. Il est à noter qu'elle est sortie de l'accompagnement social à la fin de l'année 2020, après accès à un logement autonome dans le parc social. Elle était domiciliée auprès de notre accueil de jour depuis 2014, accompagnée dans le cadre du RSA depuis 2018.

Nous développerons ici les difficultés les plus représentées dans le cadre de l'accompagnement social.

Difficultés administratives et d'accès aux droits :

En 2020, 90 % des personnes rencontrées nous ont également sollicités pour une élection de domicile au courant de l'année.

95,7 % des personnes ont demandé un soutien dans leurs démarches administratives. Il peut s'agir :

- de rétablir ou faire valoir des droits,
- d'aide à la rédaction d'un courrier,
- de lecture et d'explication de documents administratifs,
- de remplir un dossier,
- d'un accompagnement physique dans les démarches.

Nous constatons une part de soutien dans les démarches numériques en augmentation : actualisation Pôle Emploi, Déclaration de Ressources Trimestrielles, prises de rendez-vous à la Préfecture, commande d'actes d'état civil...

De plus en plus de démarches administratives doivent se faire exclusivement par voie numérique. Si cela peut représenter un gain de temps pour une partie de notre public qui est en difficulté avec l'utilisation de l'outil informatique, c'est également synonyme de perte d'autonomie. Nous sommes alors amenés à proposer aux personnes de participer aux ateliers Droit d'Accès au Numérique (DAN) organisés par l'Accueil de jour de l'association.

Illettrisme/analphabétisme :

28,5 % des personnes rencontrées sont concernées par des difficultés de maîtrise de la langue française. Les niveaux sont très disparates. Charge alors au travailleur social d'évaluer le niveau de compréhension et d'adapter son intervention à chaque personne.

Sur les 19 personnes concernées :

- 7 personnes maîtrisent relativement bien l'oral, mais sont moins à l'aise avec l'écriture et la lecture. Généralement, il est possible de mener un entretien sans grande difficulté.

- Pour 6 autres personnes le niveau de compréhension et d'expression est déjà plus faible, et ne permet pas un échange fluide. Il s'agit alors de reformuler et de simplifier au plus les explications données. Selon la démarche, la présence d'un tiers pour la traduction est nécessaire.

- Enfin pour les 6 personnes restantes, l'entretien ne peut se faire si la personne vient seule.

L'appel à des traducteurs professionnels ayant un coût, cette solution reste limitée. Nous comptons donc généralement sur l'entourage des personnes. Cette solution n'est pas satisfaisante et peut même dans certaine situation devenir problématique. En effet, certains tiers ne se montrent pas neutres et vont même jusqu'à faire de l'ingérence dans l'accompagnement social. Ces situations peuvent donc rapidement devenir sources de malentendus et de tensions.

Accès au logement et son maintien :

En 2020, 62 personnes souhaitaient aborder la question du logement et engager des démarches pour l'accès à une solution stable.

Souvent à l'entrée en accompagnement social, tout est à entreprendre ; selon les demandes et les situations, nous pouvons être amenés à engager différentes actions :

- Inscription et suivi du renouvellement des demandes auprès de bailleurs sociaux : pour 37 personnes,

- Demande d'appui dans le cadre des Accords Collectifs Départementaux : pour 7 personnes,

- Demande d'hébergement auprès du SIAO : pour 17 personnes,

- Envoi d'un Formulaire Unique – Urgence Hébergement au SIAO : pour 4 personnes,
- Demande auprès d'ADOMA : pour 5 personnes.

Les démarches peuvent être cumulatives.

17 ménages se sont vu proposer une solution d'hébergement ou de logement au courant de l'année.

- 15 propositions ont abouti :

- 4 ménages ont accédé à un dispositif d'hébergement ou de logement accompagné,
- 5 ménages ont accédé à un logement social,
- 6 ménages ont accédé à un logement privé.

- 3 propositions n'ont pas abouti :

- 1 personne n'a pas souhaité donner suite à la proposition de logement social qui lui a été faite en raison du montant trop élevé du loyer et charges. Toutefois, courant de l'année 2020, elle a pu bénéficier d'une nouvelle attribution de logement qu'elle a acceptée.
- 2 personnes n'ont pas donné suite, dans les temps impartis, à une proposition de logement social. L'une d'entre elle, ne souhaite plus accéder à un logement mais vivre dans son camion.

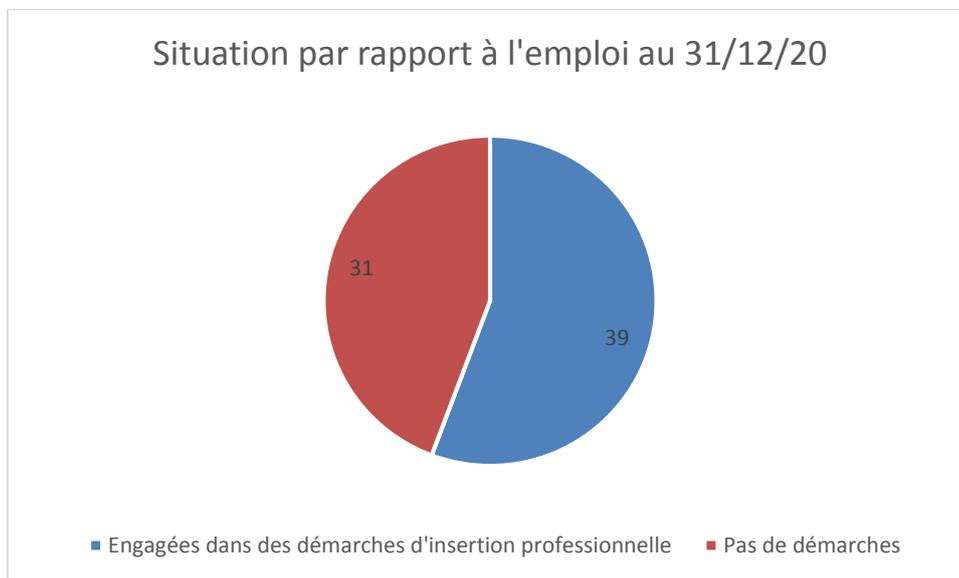
Dans les cas d'accès à un logement HLM ou à un logement dans le privé, nous avons été amenés à instruire une demande d'aide financière auprès du Fonds de Solidarité Logement pour les frais liés à l'installation (dépôt de garantie, cautionnement, assurance habitation, frais d'ouverture des compteurs d'énergie...) ainsi qu'auprès de la Ville pour une aide à l'ameublement.

Connaissance du monde du travail :

Cette catégorie représente l'intérêt des personnes pour leur insertion professionnelle.

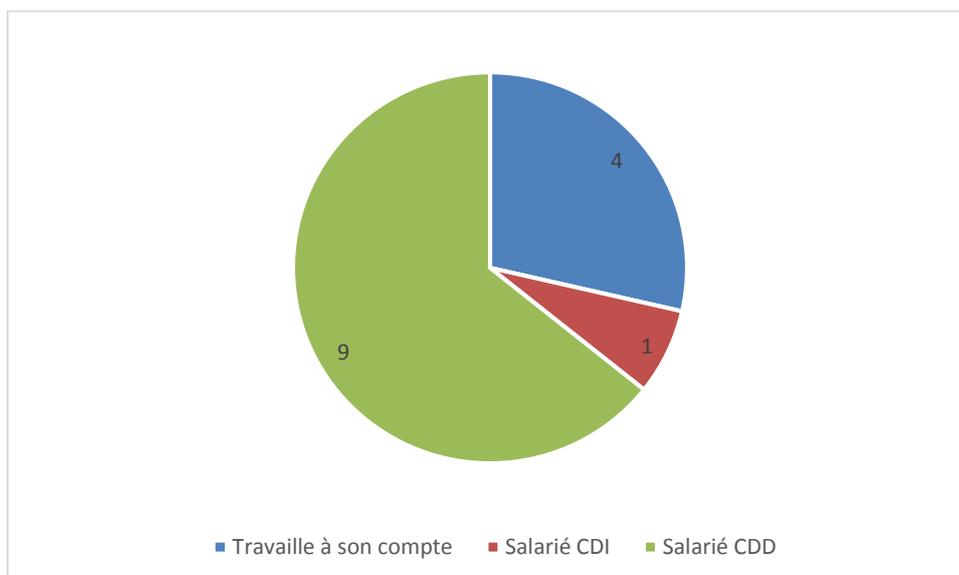
L'accès à un emploi ou à une formation ne constitue pas l'axe prioritaire de l'accompagnement social. Pour la plupart, il s'agit de personnes n'ayant pas une situation favorable à l'accès à un emploi : absence de logement, problèmes de santé, difficultés dans la langue française ...

Dans le cadre de l'accompagnement social, nous travaillons donc sur la levée de ces différents freins. Une fois la situation sociale stabilisée, nous proposons à la personne un changement de référent vers un accompagnement socio-professionnel (Mission Locale pour l'Emploi, ...), voire professionnel (Pôle Emploi).



Nous notons qu'au courant de l'année 2019, 39 personnes se disaient engagées dans des démarches d'insertion professionnelle.

Elles étaient 10 à avoir occupé un emploi salarié. 4 personnes travaillaient à leur compte.



La majorité des emplois occupés restent à durée déterminée et/ou à temps partiel ; ils ne permettent donc pas une sortie rapide du dispositif RSA :

- CDD/missions intérimaires : 9,
- CDI : 1.

31 personnes n'étaient engagées dans aucune démarche d'insertion professionnelle, préférant privilégier la résolution de problématiques sociales dans un premier temps.

Gestion de la vie quotidienne (gestion du budget, prévention du surendettement, organisation familiale et administrative, mobilité, ...) :

44 % des personnes rencontrées nous ont sollicités pour une intervention.

Dans la majorité des cas, il s'agit de résoudre des difficultés d'ordre financier. Selon les situations et l'objet de la demande, nous pouvons faire appel à différents dispositifs : demande d'aides au CCAS, auprès d'organismes caritatifs, ou encore auprès du Conseil Départemental.

Ce sont des demandes d'aides ponctuelles en vue de stabiliser la situation budgétaire. Bien souvent, il s'agit de demandes alimentaires ou vestimentaires, ce qui relève alors plus de la première nécessité.

Pour les personnes qui rencontrent des difficultés de gestion de leur budget ou qui ont accumulé des dettes, un autre type d'intervention est alors nécessaire, tel que la mise en place d'une action éducative budgétaire, l'établissement d'un dossier auprès de la Banque de France.

La santé (accès aux soins et prise en charge des problématiques santé) :

37 % du public était concerné par des problèmes de santé. Ils peuvent être de plusieurs ordres : physiques, de dépendance ou encore psychologiques.

La santé est souvent un élément évoqué par la personne, ou repéré par le travailleur social, comme un frein dans les différentes démarches d'insertion.

46 % des personnes concernées ont engagé des démarches : soins, sollicitation de la MDPH, prise de rendez-vous au RESI, ...

2.3 Modalités d'intervention

Liées à l'accompagnement social :

Dans le cadre de l'accompagnement social, nous rencontrons systématiquement le public de manière individuel. Les rencontres peuvent prendre plusieurs formes :

- Entretien au bureau,
- Visite à domicile ou sur lieu d'hospitalisation,
- Accompagnement physique lors de démarches extérieures.

D'autre part, nous pouvons être amenés à participer à des rencontres à 3 (public/partenaire) ou à des réunions de synthèse (partenaires).

En 2020, dans le cadre de la crise sanitaire liée à la COVID 19, nos pratiques en terme d'intervention ont quelque peu été chamboulées. Elles ont rapidement fait l'objet d'une adaptation afin de pouvoir garder le lien avec les personnes accompagnées.

Ainsi, pendant les différentes périodes de confinement, c'est l'entretien téléphonique qui a été privilégié. A certaines périodes, l'activité était à l'arrêt du fait d'arrêt maladie ou le temps de procéder au recrutement dans le cadre du remplacement congé maternité.

Malgré l'adaptation de nos modalités d'intervention, nous constatons une baisse conséquente du nombre d'entretiens proposés au public : 340 temps individuels (587 en 2019). Toutefois, le pourcentage d'entretiens validés a augmenté de 13 points, ainsi 80 % des entretiens ont été effectifs (67 % en 2019).

Liées au dispositif du RSA :

Parallèlement à notre mission d'accompagnement social, nous participons au fonctionnement du dispositif RSA. Nous nous rendons mensuellement aux CTRSA, instances décisionnelles chargées de l'orientation du public vers le premier référent, des changements de référent, des demandes de levées de suspension ou des dérogations étudiantes.

En 2020, nous y avons participé jusqu'au mois de mars. Au vu du contexte sanitaire, les réunions suivantes ont été annulées. Depuis, elles ont repris à distance par l'intermédiaire de la visioconférence.

2.4 Entrées/Sorties

Entrées :

Courant de l'année, 19 personnes ont intégré le dispositif d'accompagnement social RSA :

- 12 personnes ont été orientées en interne via le service de l'Accueil de jour,
- 7 personnes ont été orientées par la nouvelle plateforme d'orientation, dans le cadre de la mise en œuvre du Service Public Insertion.

18 personnes étaient déjà bénéficiaires du RSA. Il s'agissait alors pour la plupart d'établir le premier contrat d'engagement. Une personne nous a sollicité pour l'instruction d'une demande de RSA .

Sorties :

En 2020, nous comptabilisons 21 sorties :

- 9 personnes ont été orientées vers un autre référent social, suite à l'accès à un logement ou à une solution d'hébergement ou de logement accompagné,
- 4 personnes sont sorties du dispositif du RSA suite à la reprise d'une activité professionnelle,
- 3 personnes ont été orientées vers le parcours d'insertion professionnelle, suite à l'accès à un logement autonome,
- 2 personnes sont décédées,
- 1 personne a déménagé dans une autre région,
- 1 personne a été incarcérée,
- 1 personne a ouvert droit à l'ASPA.

3 L'accompagnement social du public dit « non spécifique »

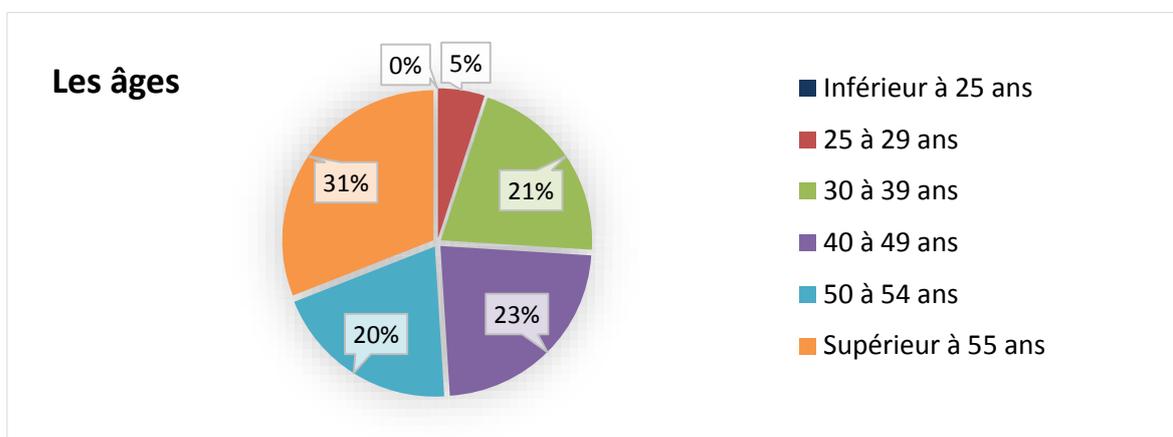
3.1 Profil du public accompagné

En 2020, **100** personnes ont été accompagnées soit :

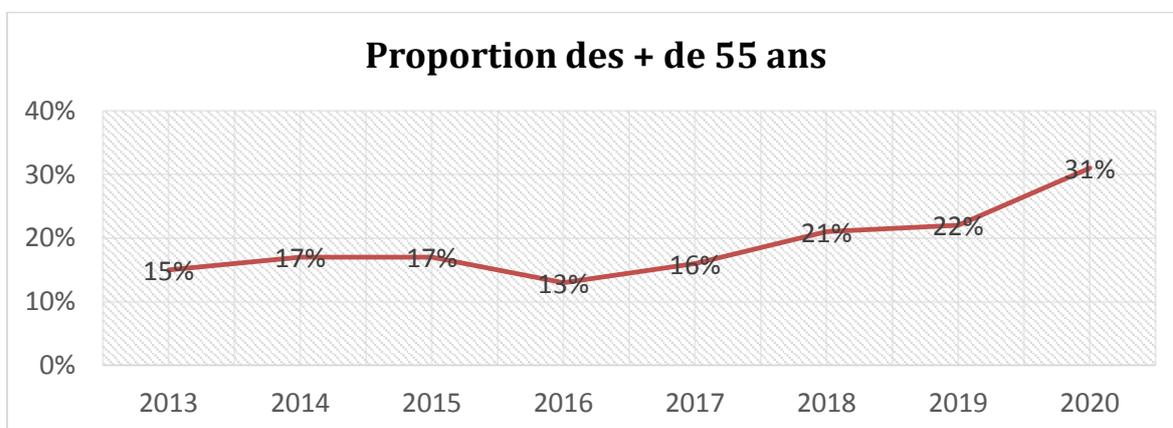
- 54 femmes,
- 46 hommes.

77 enfants ont été pris en compte dans l'accompagnement social dont 32 de plus de 16 ans.

Tranches d'âge :

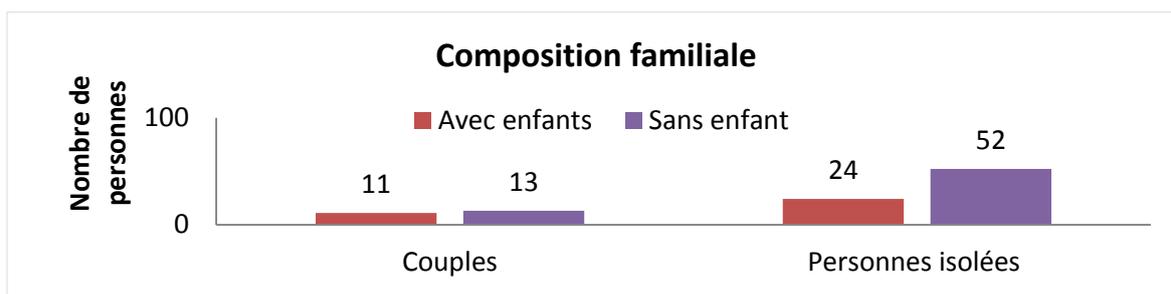


Les tranches d'âge des bénéficiaires accompagnés sont réparties de manière homogène. On note néanmoins la prédominance de la catégorie des plus de 55 ans : 31%. L'analyse des rapports d'activité des années précédentes montre que cette catégorie est en progression constante depuis 2018 mais qu'une forte augmentation a eu lieu en 2020.



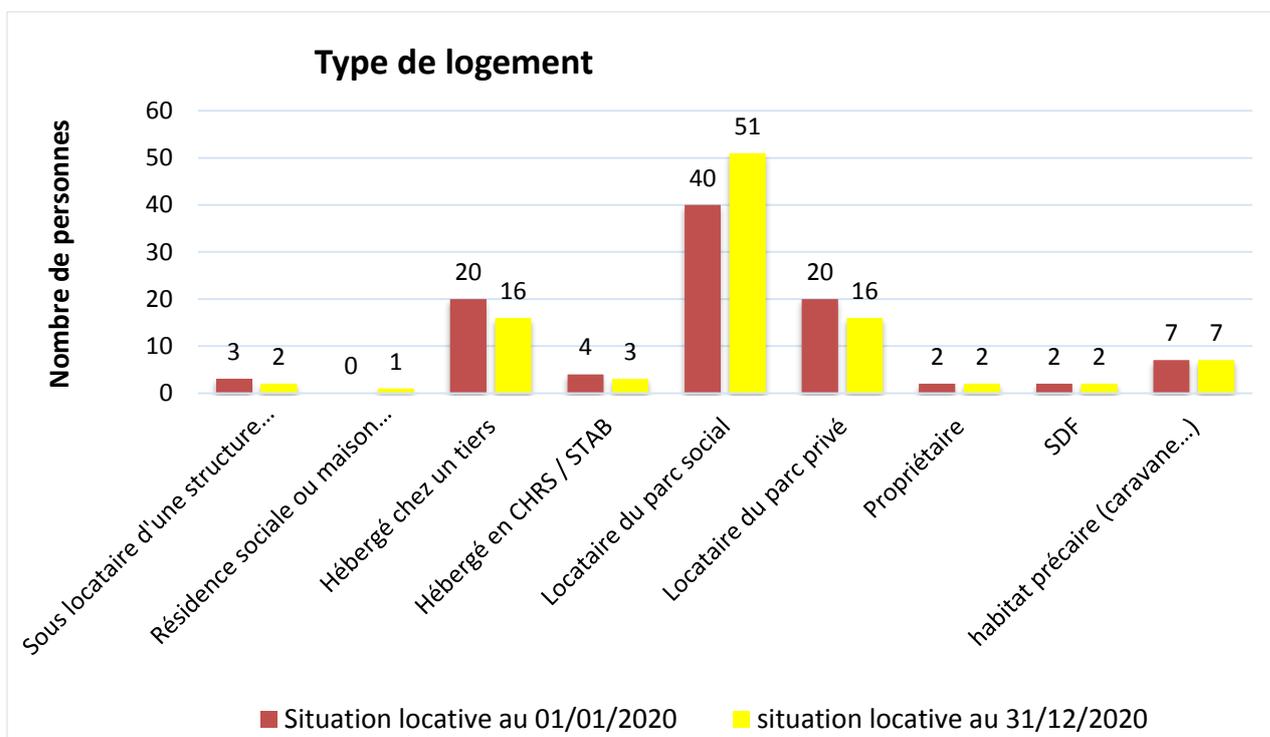
Situation familiale :

- Personnes isolées sans enfant : 52
- Personnes isolées avec enfants : 24 personnes avec au total 54 enfants dont 27 enfants de + de 16 ans.
- Couples sans enfant : 13 personnes vivent en couple sans enfant.
- Couples avec enfants : 11 personnes vivent en couple avec, au total, 22 enfants, dont 4 sont âgés de plus de 16 ans.



50 % des bénéficiaires du RSA sont des personnes isolées sans enfant (proportion stable par rapport aux années précédentes).

Logement :



Au 31 décembre 2020, les bénéficiaires du RSA étaient majoritairement logés dans le parc social (51%), à parts égales en logement privé et hébergés chez un tiers (16%)

Une des 2 personnes SDF a fait le choix de l'être et ne souhaite pas changer de mode de vie.

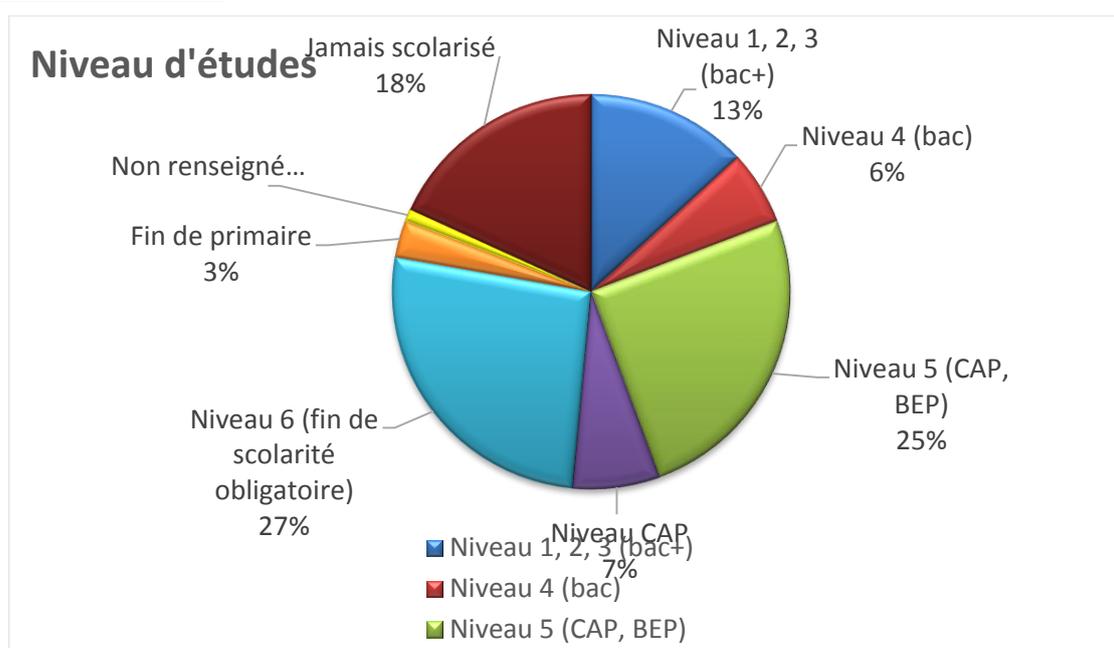
L'accompagnement de la problématique logement :

L'accès à un logement social reste toujours très long. Aussi, seules 5 personnes ont accédé à un logement dans le secteur social en 2020 et 1 dans le privé pour parer à une situation d'urgence.

Nous notons que les situations de mal-logement se multiplient : appartements non entretenus par leurs propriétaires, moisissures, fenêtres non hermétiques laissant passer le froid et occasionnant des factures d'énergie élevées. Les personnes sont fragilisées au niveau de leur budget mais aussi psychologiquement car, à l'inconfort s'ajoute un sentiment de solitude et d'impuissance. Nous avons plusieurs fois dû faire appel au service d'hygiène et santé de la Ville de Strasbourg pour tenter de régler ces difficultés.

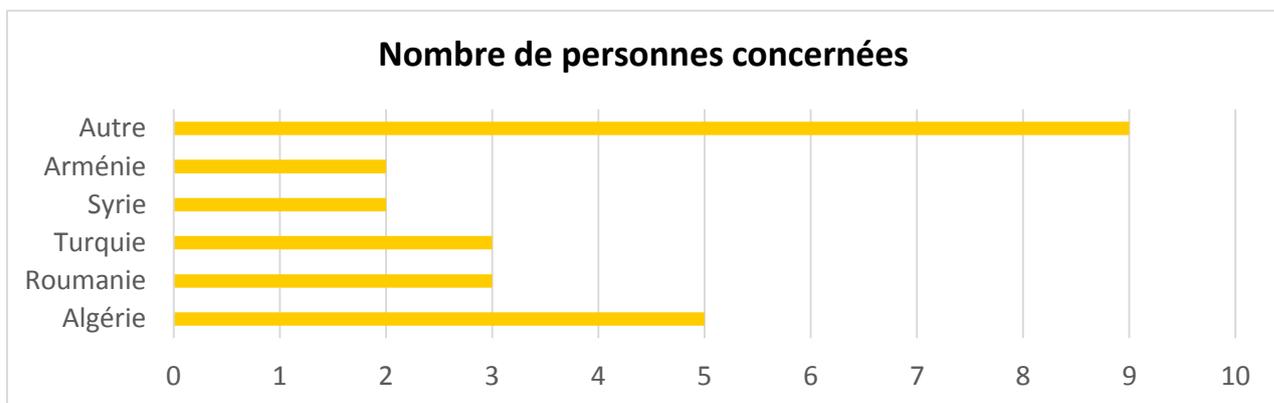
La présence de nuisibles dans les logements (punaises de lit surtout) est de plus en plus constatée. Les traitements sont peu efficaces et les locataires se défont de leurs effets personnels sans que des solutions pérennes soient trouvées.

Niveau d'études :

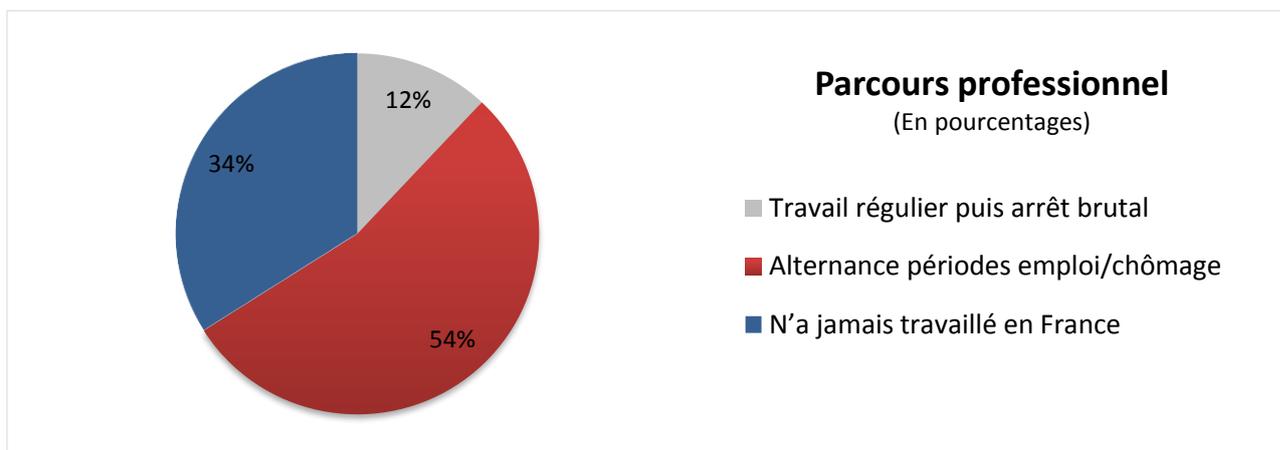


En 2020, les personnes sorties du circuit scolaire à 16 ans étaient surreprésentées avec une proportion de 26%, à quasi égalité avec les détenteurs d'un CAP ou BEP. A noter une augmentation de la part des diplômés post baccalauréat (13% contre 8% en 2019).

Remarque : 24 personnes ont suivi des études à l'étranger selon la répartition suivante :



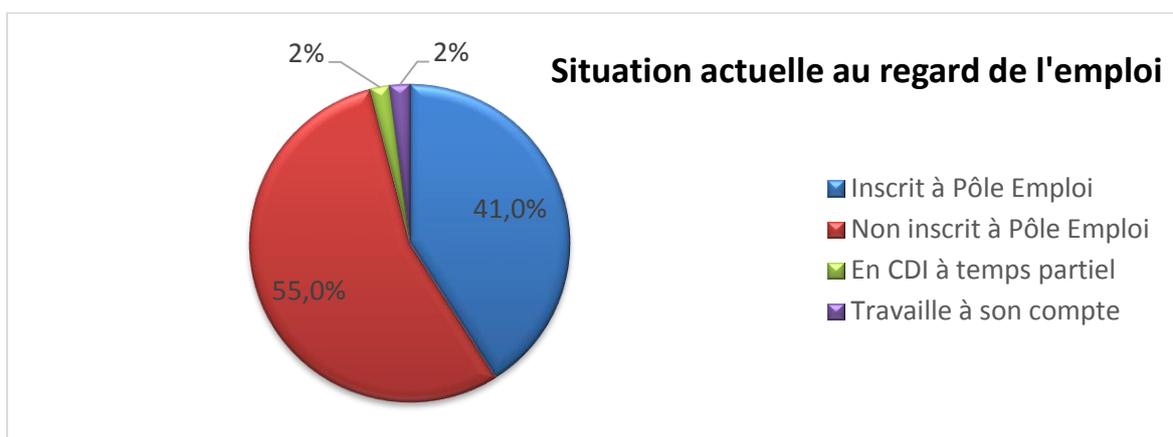
Parcours professionnel :



La proportion des personnes n'ayant jamais occupé d'emploi en France est en progression : 34% contre 27% en 2019 et 2018.

La grande majorité des bénéficiaires du RSA a donc eu une ou plusieurs périodes d'emploi, entrecoupées de périodes de chômage, indemnisé ou non.

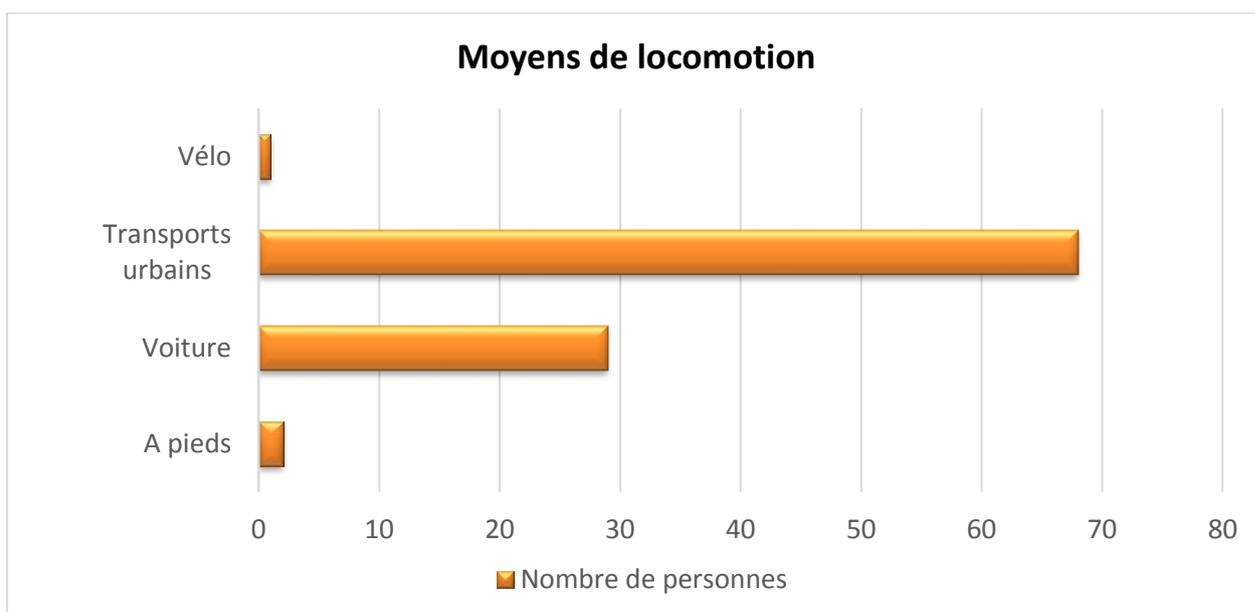
Situation actuelle au regard de l'emploi :



55% des bénéficiaires n'étaient pas inscrit à Pôle Emploi en 2020. Cela ne signifie pas qu'aucun d'entre eux ne cherchait de travail. Certains ont fait appel à des agences de travail temporaire, à leur réseau relationnel, au bouche-à-oreille (notamment pour les heures de ménages chez des particuliers) ; d'autres envoient uniquement des candidatures spontanées.

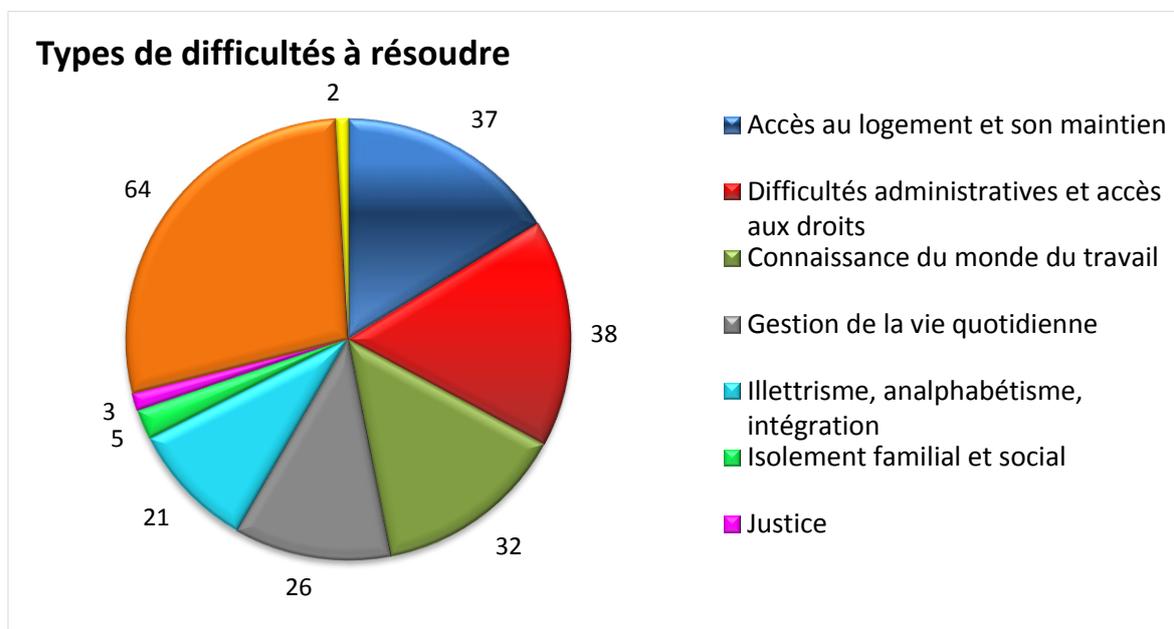
Les moyens de locomotion :

Personnes ayant un permis de conduire : 40



29 % des personnes accompagnées possédaient une voiture en 2020 (ou leur conjoint) mais la grande majorité se déplaçait en transports urbains (68%).

3.2 L'accompagnement social



Les difficultés les plus souvent rencontrées restent (par ordre décroissant):

- La prise en charge de problématiques de santé reste de loin la difficulté la plus prégnante (58%),
- Les difficultés administratives et l'accès aux droits de base (38 %),
- L'accès au logement ou son maintien (37%),
- La recherche d'un travail arrive en 4^{ème} position (32%).

Les données collectées permettent d'établir que, sur les 100 personnes accompagnées:

- 100 % avaient au moins 1 difficulté à résoudre,
- 89 % cumulaient 2 difficultés,
- 51 % cumulaient 3 difficultés et plus.

A noter que, comme l'année dernière, seuls 11% des bénéficiaires n'avaient qu'une difficulté à résoudre.

Concernant l'item de **la santé**, nous avons recensé que 10% souffraient d'une pathologie psychologique voire psychiatrique ; 6% souffraient d'addictions.

Sur les 100 personnes accompagnées :

- 5 ne souhaitent pas entamer de démarches pour se soigner,
- Une personne était enceinte,
- 43 avaient un suivi médical en cours,
- 18 avaient une demande en cours auprès de la MDPH pour faire reconnaître leurs difficultés médicales (certaines démarches ont été entamées en 2019 mais n'avaient pas encore fait l'objet d'une réponse définitive).

DETAIL DES DEMARCHES A REALISER EN LIEN AVEC LE CAHIER DES CHARGES

➤ **Accès au logement ou son maintien :**

- Les demandes de logement social et leur renouvellement,
- Demande en résidence sociale ADOMA,
- Instructions de demande d'Accord collectif Départemental (ACD),
- Candidatures soumises au SIAO 67 ou FUUH,
- Instructions de demande de FSL Accès et maintien,
- Demandes d'Accompagnement Vers le Logement (AVL),
- Demandes d'accompagnement social lié au logement (ASLL),
- Dossier de bail glissant,
- Demandes auprès d'Handilogis,
- Négociations de mise en place de plan d'apurement avec les bailleurs,
- Liens avec la commission d'hygiène et de santé de la ville de Strasbourg.

➤ **Administratives et d'accès aux droits :**

- Renouvellements de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS),
- Documents CAF (DTR, déclarations de ressources, demande d'ASF, demandes de révision des retenues...),
- Déclarations d'impôts,
- Dossiers MDPH,
- Demande de retraite et ASPA,
- Demande d'APA,
- Dossiers de surendettement,
- Demandes d'aide juridictionnelle ; recherche d'un avocat si besoin,
- Inscriptions et actualisations à Pôle Emploi,
- Liens avec les fournisseurs d'accès aux énergies (de nombreuses demandes de mise en place d'échéanciers),

- Suivi de la mise en place des chèques énergie pour le gaz et l'électricité,
- Demandes d'aides spécifiques (aides exceptionnelles de la CPAM, sollicitations des épiceries sociales, AFASE, CCAFI...),
- Demandes d'aides financières et alimentaires (en augmentation) auprès de diverses associations et CCAS,
- Liens avec des partenaires tels que le SPE, les avocats et le SPIP,
- Aide à la rédaction de courriers divers,

Nombre de personnes présentant des difficultés avec la langue française nous sollicitent pour que nous jouions un rôle d'intermédiaire auprès des partenaires, des institutions, des bailleurs sociaux, des professionnels de santé, des employeurs, ...

Remarque : sur les 100 personnes accompagnées, 10% ont une domiciliation postale auprès d'une association ou d'un CCAS.

➤ **Prise en charge des problématiques de santé :**

Les problématiques de santé sont diverses : physiques, psychologiques, psychiques ou liées à des dépendances. Quelques bénéficiaires souffrent de dépression et de dévalorisation de soi, ce qui a un impact sur l'accompagnement proposé. L'important est le maintien du lien, particulièrement en 2020 où le maintien des contacts téléphoniques durant le 1^{er} confinement a permis à certains usagers de gérer l'angoisse générée par la situation sanitaire. Un bénéficiaire très isolé et atteint de la COVID a fait l'objet d'une surveillance accrue afin de tenter d'évaluer l'évolution de la maladie (2 appels par jours pendant 3 semaines).

Notre rôle de veille sur la santé des bénéficiaires peut consister en une mise en relation avec un médecin traitant quand cela est possible ou une infirmière, en des échanges téléphoniques avec certains praticiens, en une veille durant les périodes caniculaires, ...

Nous sollicitons parfois le RESI pour des avis en matière d'orientation professionnelle ou pour valider une démarche auprès de la MDPH.

3.3 Les modalités d'intervention

➤ Liées à l'accompagnement social :

Dans le cadre de l'accompagnement social, nous rencontrons systématiquement le public de manière individuelle. Les rencontres peuvent être de plusieurs types :

- Entretiens au bureau,
- Visites à domicile, sur le lieu d'hospitalisation, en centre de détention, ...
- Plus rarement, accompagnement physique lors de démarches extérieures (MDPH, tribunal, banque, médecins, dépannages EMMAÜS...).

Nous sommes parfois sollicités pour participer à des rencontres tripartites (public/partenaire) ou à des réunions de synthèse (partenaires des CMS, SPE, CAL de GALA...)

Les entretiens et la durée de l'accompagnement :

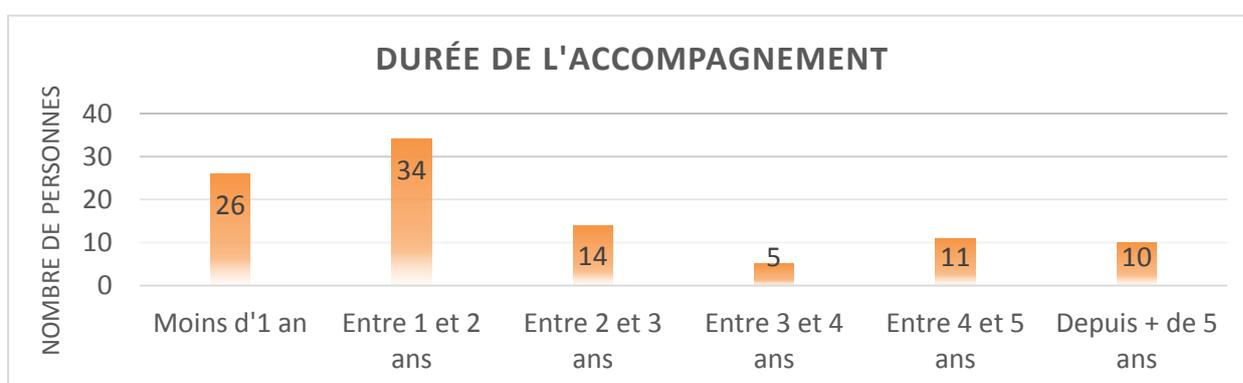
- Nombre de rendez-vous proposés : **767** (contre 840 en 2019). Certaines personnes ont des difficultés pour s'exprimer au téléphone, généralement parce qu'elles ne maîtrisent pas notre langue. Cependant, d'autres bénéficiaires ne sont pas à l'aise et restent évasifs au téléphone, préférant le contact visuel.

- Nombre de rendez-vous effectifs : **586** (contre 582 en 2019)

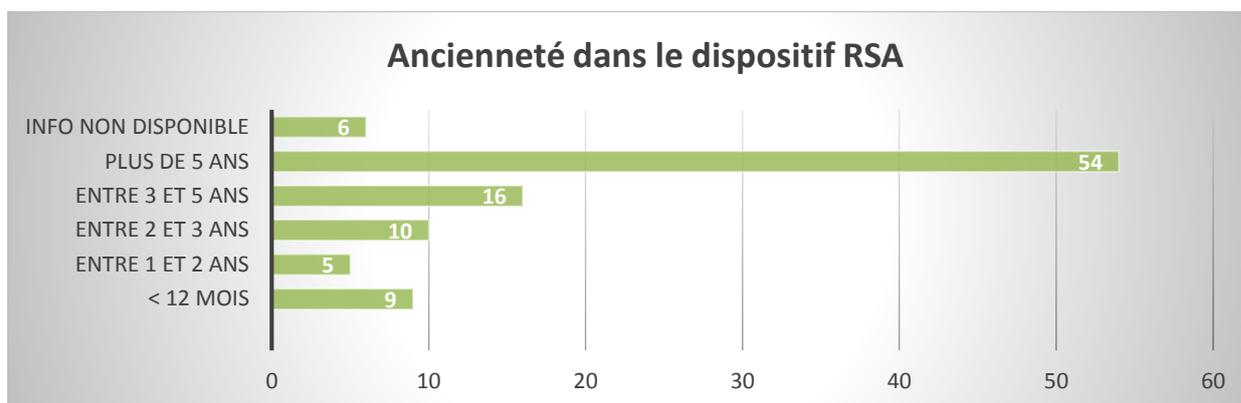
- Nombre de visites à domicile : **4** (concerne 2 personnes)

- Nombre d'accompagnement en démarches extérieures : **0**

- **96** contrats d'engagement ont été signés en 2020 contre 125 en 2019. En effet, dans le contexte du 1^{er} confinement, le Conseil Départemental avait prolongé les dates de validité des contrats de 3 mois ce qui a permis davantage de souplesse dans la reprise des entretiens au bureau).



En 2020, les bénéficiaires étaient majoritairement accompagnés depuis 1 à 2 ans, contrairement à l'année dernière où la majorité était accompagnée depuis moins de 1 an.



En 2020, la très grande majorité des personnes était inscrite dans le dispositif RSA depuis plus de 5 ans.

Concernant les bénéficiaires entrés dans le dispositif en 2020, aucune de ces situations n'est liée au contexte sanitaire.

➤ **Liées au dispositif du RSA :**

Parallèlement à notre mission d'accompagnement social, nous participons au fonctionnement du dispositif RSA.

Nous participons régulièrement aux commissions de réorientation, instances décisionnelles chargées de l'orientation du public vers un premier référent ou vers un nouveau référent, notamment en cas d'évolution du parcours de la personne (en télé conférence étant donné le contexte sanitaire)

Les réunions d'information collective organisées par le Conseil Départemental n'ont pas pu être réalisées à compter du 1^{er} confinement. Aussi, des entretiens téléphoniques ont été mis en place pour le secteur de l'UTAMS - Eurométropole SUD afin de cerner le profil des personnes et leurs problématiques pour ensuite les orienter vers le référent le plus adapté à leur situation.

➤ **Formation/Information :**

Une partie de notre travail consiste également à se tenir régulièrement informé des évolutions des différents dispositifs ou des actions proposées par d'autres partenaires.

Nous essayons donc de nous aménager des temps pour participer à des réunions d'information, des visites de structures... Malheureusement cela n'a pu se faire en 2020.

- L'analyse des pratiques : 1 fois par mois. Elle est réalisée par un psychologue des organisations.

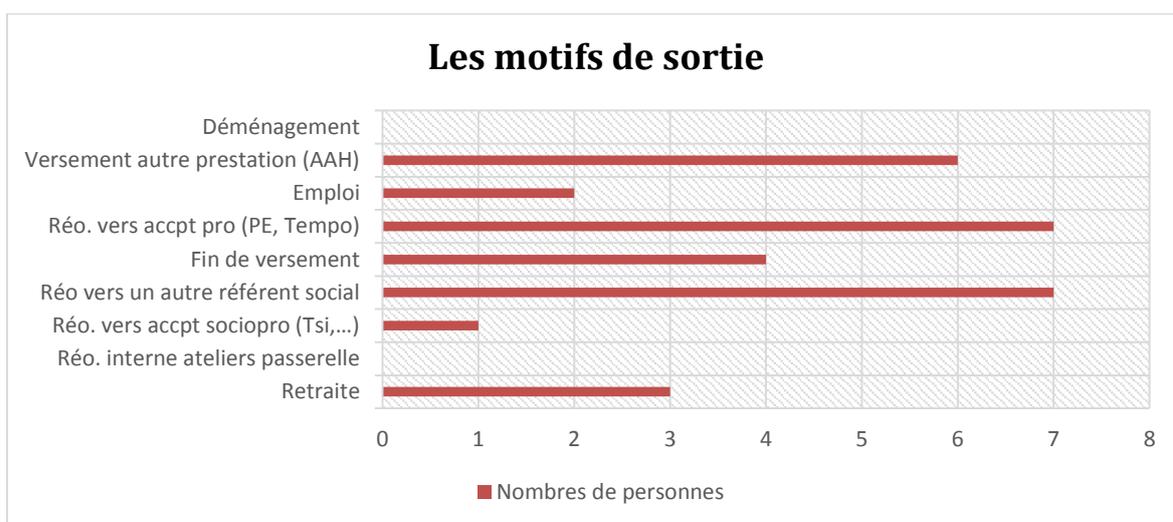
3.4 Entrées/Sorties/Secteurs géographiques

Nombres d'entrées	26
Nombres de sorties	30

Répartition géographique des personnes accompagnées :

Secteurs	Nombre de dossiers	Villes	Total par secteur
Strasbourg	46	-	46
UTAMS Eurométropole SUD	1	Oberschaeffolsheim	54
	19	Lingolsheim	
	30	Ostwald	
	1	Illkirch-Graff	
	1	Eckbolsheim	
	1	Wolfisheim	
	1	Geispolsheim	

Les motifs de fin d'accompagnement :



Parmi les 100 personnes accompagnées, seulement 2 ont trouvé un emploi à temps partiel qui leur a permis de sortir du RSA socle (contre 5 en 2019 où nous avons noté une reprise de l'insertion professionnelle).

7 personnes ont été réorientées vers un accompagnement professionnel (Pôle Emploi et TEMPO).

Certaines personnes ont été réorientées vers un autre référent social:

- 2 car non maîtrise de notre langue (réorientation vers CASTRAMI),
- 2 personnes domiciliées à l'accueil de jour d'ENTRAIDE LE RELAIS et pour lesquelles la situation géographique de ces locaux étaient moins contraignante, ont pu bénéficier d'un relais auprès de la collègue y intervenant,
- 3 personnes ont été réorientées pour des problèmes de comportement et/ou manque d'adhésion à l'accompagnement social.

Exemple de parcours positifs :

L'exemple de Monsieur A :

Monsieur A est âgé de 47 ans. Il est accompagné par notre association depuis 3 ans. Lorsque nous avons fait sa connaissance, il était hébergé chez ses parents à titre onéreux, où vivait également un frère souffrant de bipolarité.

Monsieur ne possédait pas de compte bancaire ; son RSA était par conséquent versé sur le compte de son père. Il avait par ailleurs un titre de séjour d'un an.

Il a très vite été mis en difficulté pour renouveler son titre de séjour et a dû faire appel à notre aide à plusieurs reprises pour entrer en contact avec la Préfecture. Ne pouvant retourner dans son pays d'origine, il a confié à une connaissance, moyennant rémunération, la charge de lui ramener un document indispensable pour renouveler ce document. Après plusieurs mois et une coupure de son RSA, Monsieur a enfin pu produire un récépissé valable 1 an à la CAF.

Pendant ce temps, Monsieur A. n'avait d'autre choix que de loger chez ses parents où il n'était pas le bienvenu. Il y subissait diverses brimades et était victime de ponctions sur son RSA alors même qu'il payait déjà une participation de 200 € par mois à son père. Dès le début de l'accompagnement, nous avons entamé des démarches concernant le logement mais Monsieur était sur liste d'attente. Trop préoccupé par la précarité de ses conditions d'hébergement, il ne parvenait pas à occuper de façon sérieuse un emploi, étant parfois absent car fatigué ou devant veiller sur sa mère malade.

En juin, Monsieur A est venu au bureau en urgence car il était allé à la Préfecture pour demander à nouveau le renouvellement de son titre de séjour. Problème : cette démarche se fait maintenant directement par internet ; Monsieur n'est pas équipé et ne maîtrise pas l'utilisation de cet outil. Nous avons donc réalisé cette démarche en ligne avec lui.

En juillet, il s'est à nouveau présenté au bureau la première heure sans rendez-vous car un titre de séjour de 2 ans l'attendait à la Préfecture mais il n'avait pas les liquidités disponibles pour payer 225 €. Il m'a demandé d'appeler son père pour qu'il lui prête la somme, arguant que si c'était lui qui le faisait, il essuierait un refus. Après prise de contact, le père de Monsieur a accepté de lui débloquer l'argent 1 heure après.

Avec ce nouveau titre de séjour, Monsieur a ouvert une domiciliation postale au sein de notre association, gagnant ainsi en indépendance.

Mi-septembre, il a trouvé des missions en intérim dans les travaux publics et a ouvert un compte bancaire lui permettant de conserver l'intégralité de son salaire et de ses droits RSA.

Fin septembre, la demande de logement chez ADOMA, couplée à une demande SIAO a porté ses fruits : Monsieur a enfin obtenu un endroit où trouver le repos.

Il attend maintenant que les missions reprennent dans le bâtiment.

Depuis qu'il a son propre logement, à chaque rendez-vous au bureau, Monsieur me dit « Ah, je suis content ! ».

4 Perspectives 2021

Dans le précédent rapport d'activité, nous évoquons la future mise en œuvre du Service Public de l'Insertion (SPI) et son possible impact sur les orientations vers notre service, particulièrement pour les personnes accompagnées au 24 rue Saint-Louis.

Le nombre d'entrée a effectivement baissé en 2020. Nous sommes conscients que cette année particulière n'est pas révélatrice du nouveau fonctionnement du dispositif d'orientation.

Toutefois, nous restons vigilants et attendons à présent le déploiement du Service Informatique SPI, annoncé pour fin 2020, dont un des objectifs est la dématérialisation de la contractualisation pour les bénéficiaires du RSA. Cela demandera quelques ajustements dans nos pratiques et un accompagnement particulier pour les personnes accompagnées qui ne sont pas encore à l'aise avec les outils numériques.

Nous espérons également que le SI SPI redynamisera les orientations vers notre service et rendra à nouveau un peu plus lisible le fonctionnement du dispositif RSA.



Prévention Spécialisée

24 rue Saint Louis

– BP 90039 –

67065 Strasbourg cedex

Tel : 03 88 23 84 84

Mail : prevention@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



Crédit photos : équipe

Nous pensons à ceux qui ont rejoint d'autres cieux durant l'année 2020 !

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Préambule :

L'année 2020 s'est ouverte sur des changements majeurs : nouveau collègue, nouvelle direction, arrêt brutal pour cause de crise sanitaire.

Confinés. Un nouveau vocable (bien trop) vite assimilé lorsque la phase aigüe du départ fut achevée. Confinés par deux fois en 2020, mais l'automne nous aura vu poursuivre nos actions sur le terrain aux côtés de ceux qui ont, malgré une très nette augmentation des places d'hébergement, encore bien plus de mal à rester entre « quatre murs ».

Alors, oui, ce qui était dit dans le RA19 était plutôt juste : les liens interpersonnels ont été bouleversés, les modalités d'action impossibles à tenir pour partie et 2020 fut un temps favorable à la formulation de nouvelles manières de travailler, un temps d'arrêt pour s'interroger sur la pertinence de nos actions.

Mais tout ne fut pas à réinventer. Heureusement. Toutefois à renforcer, consolider, développer, à commencer par nos liens en équipe.

Ce rapport témoigne donc de la force de ce qui a été produit ensemble, issu d'un certain chaos, et qui laisse entrevoir de belles perspectives d'action à l'avenir.

Nous tenons à remercier chaleureusement tous nos partenaires, qui nous accordent une confiance réelle et durable. Sans eux, le travail pour et auprès de jeunes accompagnés ne pourrait être aussi efficace. Ce rapport en témoigne largement.

Nous remercions notre direction pour la confiance qu'elle accorde à nos projets et le soutien prodigué avec ténacité.

1. Cadre institutionnel et spécificités du service

L'association « Entraide le Relais » intervient sur le territoire de Strasbourg depuis 1998 pour exercer des missions de prévention spécialisée, sur impulsion du Conseil Départemental 67, dont les missions ont été redéfinies en juin 2004 par la Direction des Services Sociaux et Sanitaires du Bas-Rhin puis le 27 février 2006 par une convention d'habilitation. L'établissement (association) a également été habilité en 2007 par un passage en CROSSMS.

Un projet d'établissement complet a été (re)travaillé en 2011, avec dépôt au Conseil Départemental en 2012. Les objectifs annuels ont été déposés régulièrement à cette instance.

Depuis le 1er janvier 2017 ces missions relèvent de la compétence de l'Eurométropole de Strasbourg et l'équipe travaille en lien avec cette dernière pour redéfinir ses objectifs et modalités d'action de façon régulière.

Cette délégation de service public permet à l'association, à travers son équipe de prévention spécialisée, de soutenir une démarche éducative et sociale en faveur du public concerné et de faire la promotion de cette forme d'intervention sociale originale auprès des institutions et des acteurs du territoire d'intervention.

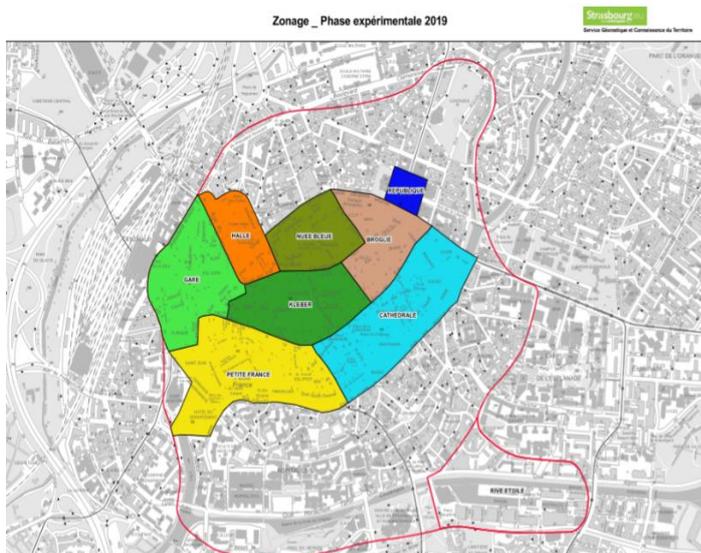
Elle vise à soutenir une démarche éducative et sociale en faveur d'un public varié âgé de 10 à 25 ans, en rupture ou en passe de l'être et permettre le mieux-être de la personne en difficulté, son inscription dans du tissu social, tout en favorisant une dynamique sociale positive.

Au cours de l'année 2018 un rapprochement entre les associations Vilaje et Entraide le Relais est venu impulser de nouvelles dynamiques sur un territoire partiellement commun, redéfini au cours de plusieurs séances visant à permettre une dynamique croisée des deux équipes présentes. Les années 2019 puis 2020 ont permis la mise en œuvre d'une recherche action portée par Entraide le relais auprès de cette nouvelle équipe en « cheminement ». Un texte commun est proposé dans les deux Rapports d'Activité associatifs de 2020.

Entamée en 2020, une démarche d'évaluation interne devrait permettre une prise de recul sur les trois dernières années et permettre d'enclencher de nouvelles dynamiques.

1.1. Un territoire d'intervention

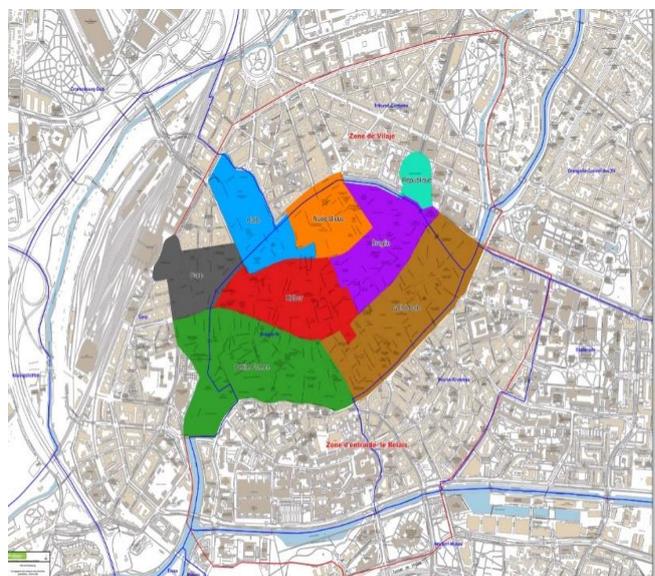
Durant ses années de fonctionnement, le service de prévention spécialisée a vu évoluer l'aire de son territoire d'intervention et a investi des « espaces » en fonction d'indicateurs conjoncturels (déplacements et regroupements de populations différentes dans l'espace public, cristallisation de conflits, demandes et projets ponctuels avec des partenaires) et structurels (construction de nouvelles zones d'habitat, changements dans les pratiques de gestion municipale, des tutelles financières) ; l'intervention en centre-ville se différenciant toutefois nettement par ses pratiques de la mission dans les quartiers périphériques. De ce fait, la grande superficie et les spécificités de ce territoire d'intervention nous ont conduits par le passé à définir des découpages dont la terminologie ne correspond pas aux découpages définis par d'autres institutions ; ils sont de véritables « espaces » de travail, en fonction de zones significatives identifiées lors de temps d'observation, qui nous permettent d'investir ces « sous-territoires » de façon plus « fine » et adaptée.



Toutefois, la notion de territoire se réinterroge depuis plusieurs années, devenant plus mouvante, évoluant avec les constats liés à la grande mobilité du public cible, ainsi qu'au travers du travail de réflexion mené sur le territoire dit « centre-ville » avec l'association VILAJE ; celui-ci a permis de redéfinir un découpage actualisé, commun aux deux équipes, qui a été investi conjointement par les deux équipes en présence sur une modalité de « recherche action » depuis l'été 2019.

Les pratiques s'en trouvent modifiées, revues et corrigées, en permanente adaptation, selon les observations actualisées par ce qu'on nomme désormais « l'équipe centre-ville ». Les deux cartes montrent l'évolution entre la phase expérimentale débutée en 2019 et le territoire commun arrêté fin 2020.

Par ailleurs, les zones frontières sont investies pour le nord par l'équipe de Vilaje et pour le sud par l'équipe Entraide le relais (trait rouge) et demandent des positionnements en évolution également.



1.2. Des publics

Les publics potentiellement concernés par nos missions sont toujours aussi variés en raison de la configuration de notre territoire d'intervention et de certaines de ses spécificités, comme les formes de précarisation des jeunes, la présence de nombreuses structures du social et du caritatif/société civile (pratiquant beaucoup le « aller vers » sur cette partie de la ville) ou la fréquentation du territoire par les jeunes pour les loisirs et la scolarité.

« Repères » pour le public en 2020

406 personnes ont été rencontrées en 2020 par l'équipe, dont 50 ont pu être accompagnées.

Toutefois, une nouvelle définition a été initiée dans le cadre du travail commun en équipe « centre-ville », réunissant notre équipe à celle de Vilaje sur un territoire commun redéfini : une typologie par « cercles », décrites dans les 3 schémas à la suite du tableau récapitulatif.

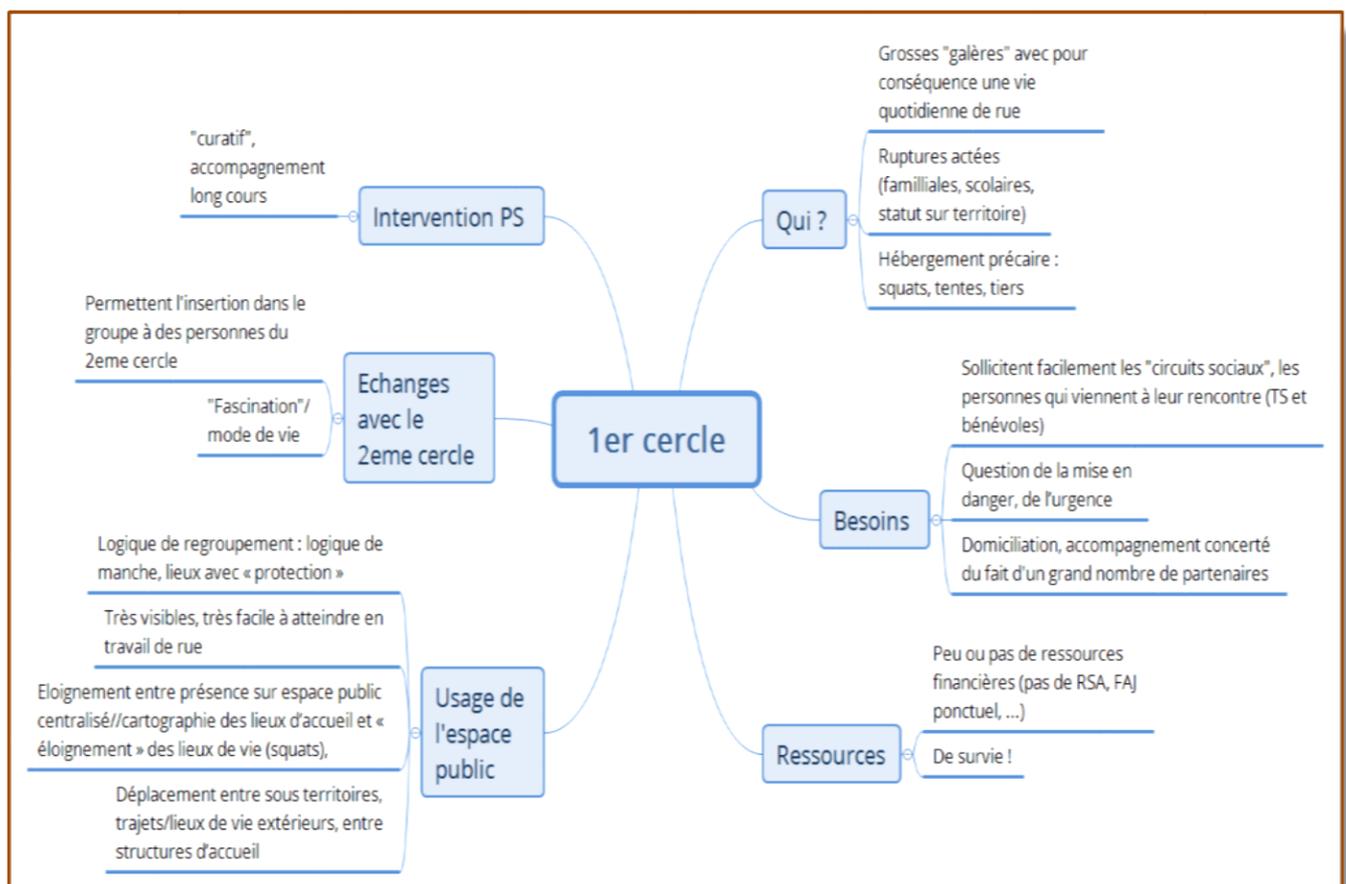
Les parents ne se retrouvent plus dans ce tableau car ils sont devenus très minoritaires dans nos actions. On les retrouvera toutefois dans les tableaux chiffrés en annexe, pour ce qui est des très rares accompagnements effectués avec eux.

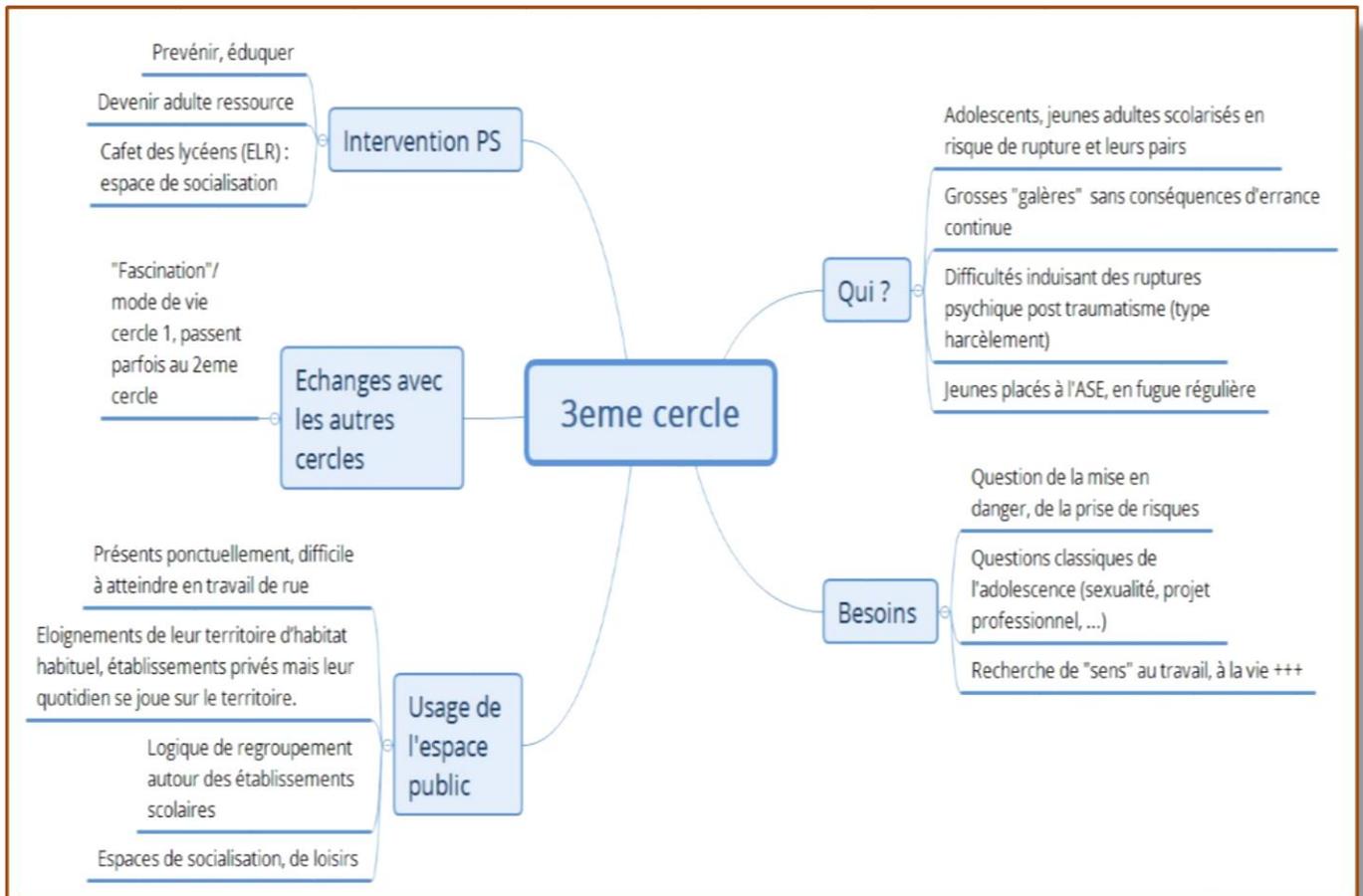
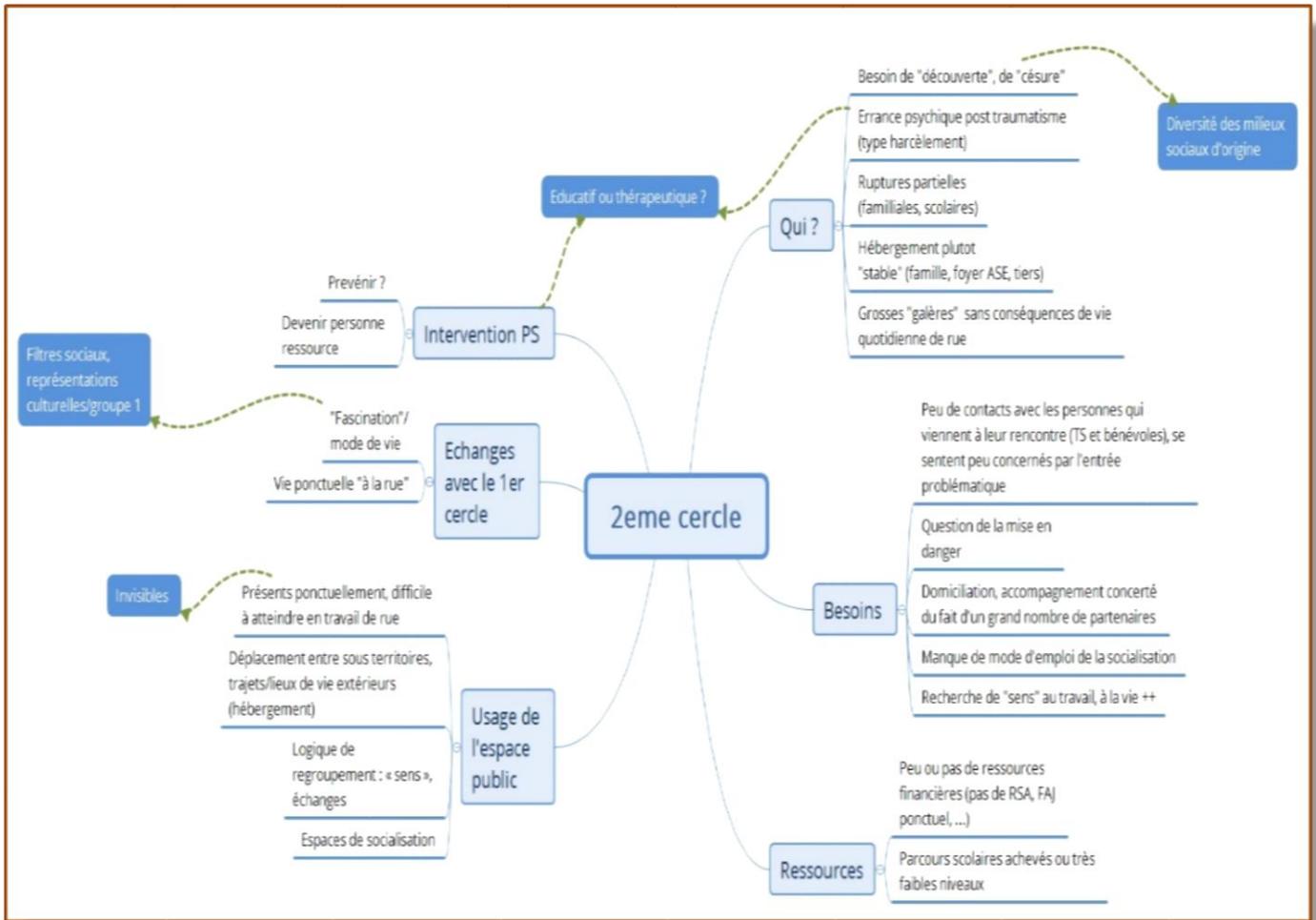
Tableau global récapitulatif de la typologie des publics rencontrés sur le territoire dans son ensemble

« Typologie » des groupes	Espace de rencontre possible	« Caractéristiques » principales des problématiques dans chaque groupe
Scolaires	Public rencontré dans leurs établissements scolaires, à la Cafet et à la Maison des Adolescents	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés scolaires - Manque de lieux de soutien à l'apprentissage en fonction du lieu d'habitation - Problème de repères par rapport à l'orientation (études, formation, métier, valeurs de l'effort, du travail...) - Questions propres à l'entrée dans l'adolescence - Problème du rapport à la Loi, à la frustration (non-acceptation ou incompréhension de la sanction) - Troubles psychologiques - Problèmes intrafamiliaux - Violences dans les relations garçons- filles
Public mixte sur lieux publics (dont des collégiens et lycéens)	Espace public (rue, places) Manifestations culturelles de grande ampleur	<ul style="list-style-type: none"> - Cohabitation de différentes populations (jeunes marginalisés, scolaires) : effet d'attraction sur les jeunes scolaires - Conduites à risque : consommation importante d'alcool et de stupéfiants, deal - Cohabitation parfois difficile avec l'environnement (habitants, commerçants, passants)
Lycéens précarisés	« Cafet des lycéens » + En lien avec des groupes de jeunes marginalisés	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés scolaires et d'insertion professionnelle - Difficultés financières (accès aux bourses, obligation de travailler à côté des études) - Précarité : logement, alimentaire, accès aux soins...

(notamment issus de QPV et de territoires de campagne)	(rue)	<ul style="list-style-type: none"> - Ruptures familiales (arrêt soutien à 18 ans, sortants d'ASE, barrière de la langue d'origine, ...) - Question d'identité, d'appartenance ethnique et/ou religieuse - Santé physique et mentale, cumul de facteurs de risques - Consommation d'alcool et de stupéfiants, conduites à risque
Jeunes dits « en errance »	<p>Sur les points de fixation de groupes de jeunes en errance</p> <p>Squats « illicites »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cohabitation de différentes populations en difficultés, présence de jeunes (scolaires, étudiants) attirés par les formes de vie marginales - Cohabitation parfois difficile avec l'environnement (habitants, commerçants, passants) - Consommation d'alcool, de stupéfiants ; deal - Rejet des aides médico-sociales « traditionnelles » - Problème d'hébergement (squat, logements précaires), accès difficile à des dispositifs en raison d'un animal de compagnie - Dégradation de la santé mentale et physique, fragilité affective et solitude, image dégradée de soi, fort sentiment de dévalorisation - Rupture avec le milieu familial - Problème de formation et d'emploi

Définition réactualisée en 2020 de la typologie par « cercles » des publics cibles (12 à 30 ans rencontrés sur le territoire « centre-ville »





Quelques notes ici au sujet des données chiffrées générales sur les personnes connues et accompagnées, évoquée notamment en partie 3.1. ainsi que dans les tableaux complets en annexe :

- **Les chiffres liés à la mise à disposition d'un éducateur à 0.25 ETP à la « Maison des adolescents »** ne sont pas intégrés dans ces tableaux. Il faut donc se référer au R.A. 2019 de la MDA. Notons également d'emblée que cette mise à disposition s'arrête au 1^{er} janvier 2021.
- Les chiffrages globaux n'intègrent pas les groupes touchés lors **d'interventions collectives portées par un partenaire** (exemple : intervention en classe dans les lycées).
- Des **risques de doublons** existent du fait de ne pas toujours connaître les noms, prénoms des personnes rencontrées dans le cadre du travail de rue avec des jeunes en errance ou du « 2eme cercle » (public mixte rencontrés ponctuellement). Il tente d'être corrigé par un repérage collectif croisé lors des temps de restitutions (base de données).

1.3. Des modalités d'action

Pôles d'action	Modalités d'intervention
Présence sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Travail de rue : déambulation, « stagnations » /observations dans des lieux publics ou semi privés, entrée en lien ou maintien du lien avec les publics prioritaires et leurs groupes de pairs - Stagnations, permanences dans des lieux adaptés à l'observation, à l'entrée en lien en complément à des partenaires de territoire ou thématique
Accompagnement social et éducatif	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens individuels - Accueil au local (bureau), démarches administratives - Démarches attenantes à l'accompagnement, en dehors du local de l'équipe : accompagnement physique de personnes, démarches téléphoniques, partenariat/réseau - Présence d'expertise dans des instances de soutien dédié (type FAJ, décrochage scolaire ou PRE)
Travail auprès des groupes/actions collectives	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens avec des groupes - Mise en place de projets spécifiques : action de soutien en collège et lycée « Cafet des Lycéens » - Participation à des actions collectives en partenariat: intervention de réduction des risques en « milieu festif »
Actions collectives de quartier	<ul style="list-style-type: none"> - Participation à l'organisation de projets festifs, créatifs ou de concertation citoyenne, sur base de réseau locaux intégrant les acteurs jeunesse - Animation de réseaux en sous territoires - Participation aux instances des Directions de proximité (Ville)

1.4. Travail avec l'association VILAJE : l'équipe « centre-ville »

Il n'est pas possible d'ouvrir ce rapport sans mentionner d'emblée le travail de rapprochement avec l'association Vilaje, entamé en 2018 et ayant mené à une recherche action commune en 2019. Il s'agissait alors d'une expérimentation devant être pilotée par une des deux associations (pour la coordination), ce qui est réalisé par Entraide le relais par le biais de la cheffe de service, en concertation de « recherche » bi mensuelle avec le directeur de Vilaje et sous la tutelle d'un COPIL trimestriel (directions, cheffe de service et représentante de l'EMS).

L'équipe « centre-ville », réunion des deux équipes, s'appuie sur un territoire redéfini, du travail de rue en commun et des rencontres de service hebdomadaire. Ceci a impliqué un conventionnement des associations concernées, devait être revu et amendé fin 2020, délai repoussé pour diverses raisons.

Après avoir établi un diagnostic préalable de ce territoire (présence des structures, publics rencontrés, usages de l'espace public) pendant la période préparatoire à la collaboration, les contours de ce dernier ont été redéfinis en 2020, au regard des logiques d'intervention complémentaires des deux associations. Depuis début septembre 2019, l'équipe « centre-ville » se réunit 2 heures par semaine, sur la base des constats du travail de rue commun (observations, rencontres, accompagnements communs) et le diagnostic s'affine autour du zonage du territoire partagé, qui devrait être réactualisé tous les 6 mois environ (cf. partie 1.1. de ce rapport).

Un travail dans le cadre d'un appel à projet autour des « Invisibles » porté par la Mission Locale Pour l'Emploi sur la période 2019-2021 (dispositif REAJI) complète les modes d'action communs. Ainsi, il s'agit de proposer, dans les divers territoires de la zone MLPE, des actions en réseaux autour des jeunes de 16 à 30 ans (selon la définition des « NEET » à l'échelle européenne) qui n'adhèrent plus à l'offre des institutions dédiées autour des questions d'insertion. La plupart des équipes de prévention spécialisée et des centres socioculturels y sont associées.

L'équipe « centre-ville » a donc formulé un projet pour deux années, autour d'un groupe de jeunes à constituer, composé pour part de jeunes présents sur le territoire et gravitant autour des jeunes déjà établis dans l'errance : il s'agit de jeunes encore scolarisés, attirés par les modes de vie alternatif, issus pour certains de milieux « aisés », dont les besoins diffèrent de ceux qui vivent déjà à la rue ou en squats. ; c'est le « 2eme cercle » que l'équipe cherchait à définir dans sa recherche-action.

Il s'agit de concevoir un projet prenant en compte non pas une entrée par le besoin mais par l'idée que tous ces jeunes font partie de la « jeunesse » et ont des ressources à proposer aux autres jeunes avec lesquels ils souhaitent « bourlinguer ».

Le bilan à fin décembre 2020 est à trouver au point 2.4. de ce rapport.

Un texte commun aux deux équipes a été travaillé et se trouve dans chacun de RA2020 associatifs (en annexe pour celui-ci). Voici un extrait, écrit à quatre mains :

« D'un rapprochement associatif à la construction de l'équipe Centre-Ville

(...)

L'année 2020, par la conjonction de plusieurs éléments, a renforcé cette dynamique partenariale, si bien qu'aujourd'hui nous parlons plus d'une équipe Centre lorsque nous abordons le travail commun.

En effet, l'arrivée de nouveaux professionnels, les observations et premières pistes d'une recherche action passée, et la crise sanitaire (qui a fortement réduit nos actions en liens avec les collèges, lycées et CSC sur nos territoires respectifs) ont facilité notre rapprochement et enrichie la réflexion en cours sur notre expérience commune. Nos réunions hebdomadaires nous permettent de faire le point sur les aspects organisationnels et les situations des jeunes mais sont également des espaces de réflexion. Nous y abordons aussi bien l'analyse du territoire et la typologie du public que des aspects plus large tels que la perception de nos missions et le sens de notre intervention sur cet espace particulier du centre-ville. Aujourd'hui, les échanges entre les professionnels des deux équipes sont fréquents et sortent du cadre formel des réunions. Nous sommes devenus des collègues à part entière et élaborons ensemble sur l'action de la Prévention Spécialisée sur notre territoire. La transmission d'informations est fluide et permet également des co-accompagnements de certains jeunes ou un passage de relais efficace en cas d'absence.

Élargissement de nos modes d'intervention : actions collectives communes

Nous avons rapidement fait le constat collectif qu'aller à la rencontre des jeunes dans la rue permettait de faire émerger certaines demandes liées à la satisfaction de besoins primaires ou à des formalités administratives mais que ce mode d'intervention était limité. Nous avons la volonté d'aller à leur rencontre dans un autre cadre, de partager des expériences communes et de créer des temps privilégiés avec certains où des questions plus intimes pourraient être abordées.

Ce constat, dans la poursuite de nos réflexions sur le projet REAJ (Repérage et Expérimentation Action Jeunes Invisibles), nous a mené à développer un certain nombre d'actions collectives en direction de jeunes avec qui nous étions en relation mais qui n'étaient pas forcément accompagnés. Il s'agit en majorité de jeunes fréquentant ponctuellement le centre-ville mais habitant en périphérie (squat à la Robertsau, logement sur HautePierre). »

Emmanuelle Kopp et Guillaume Grelier

La fin d'année 2020 a été l'occasion de prendre plus de recul sur cette collaboration et d'en interroger les limites (sur des questions de co accompagnement notamment). La réécriture de la convention initialement prévue pour cette période a été repoussée à 2021, se basant sur des clarifications établies en COPIL, sans compromettre pour autant le travail au quotidien.

2. AGIR AVEC ET POUR LE COLLECTIF

Il s'agit d'une forme « d'aller vers » et de « devenir référence » au sein d'un collectif d'individus. C'est aussi l'espace-temps de la consolidation des liens en groupe, pour travailler sur l'exercice de la vie en société.

L'action collective était devenue le mode d'intervention phare de l'équipe depuis plusieurs années. Mais suite à diverses conclusions exposées dans le R.A.2019, l'action auprès des établissements scolaires a cédé le pas aux modes d'action communs avec Vilaje et au travail de rue notamment. Cet espace (public) reste lui aussi propice à l'action collective. Dans cette évolution notée depuis 2019 déjà, le travail avec les groupes et sur les dynamiques de groupe est principalement l'espace-temps du repérage des difficultés individuelles, mais aussi de l'établissement d'une relation de confiance permettant de proposer un accompagnement individualisé.

Pour ce qui est des publics rencontrés dans la rue, une focale importante a été mise sur ce que l'équipe appelle le « 2ème cercle », des groupes de jeunes en risque de rupture se mélangeant à des jeunes déjà précarisés et en situation d'errance. Leur accompagnement nécessite de nouvelles formes d'approche et d'action.

On retrouve donc l'exposé de ce changement dans cette partie du RA2020, mais on y retrouvera aussi un retour sur le travail avec le lycée Cassin (Pôle technologique), avec lequel l'équipe collabore depuis près de 9 années. Dans ce deuxième cas, c'est aussi la description de l'action sur les risques de décrochages dans les transitions (passage lycée vers la vie professionnelle, autonomie) au sein de petits groupes.

OBJECTIF « Lutter contre la déscolarisation et contre l'exclusion scolaire »

- **Accompagnement individualisé de jeunes en risque de rupture de parcours scolaire :**
 - Exercer une veille sur les publics scolaires « borderline » cherchant le contact avec les jeunes marginalisés du centre-ville : entrée en lien lors du travail de rue, proposition de travail individualisé, recherche de référents déjà existants, passage de relais.
 - Accompagner la demande de professeurs confrontés à des difficultés croissantes liées à la situation sociale, éducative et du parcours scolaire de leurs élèves (Lycée) : expertise, construction de temps d'échanges.
 - Exercer une veille sur les parcours alternatifs existants, promouvoir la connaissance des réalités professionnelles/de formation.

- **Accompagnement à la citoyenneté :**

- Développer des actions collectives adaptées, sur le moyen terme (année scolaire à minima), en partenariat avec un ensemble d'acteurs de l'établissement concerné
- **Présence dans des instances pluridisciplinaires :**
 - Inscription dans le « Groupe Prévention du Décrochage Scolaire » du lycée Cassin (pôle technologique) : expertise, participation à des actions collectives proposées par le partenaire

Dans cette modalité d'action, on pourra ajouter l'objectif suivant, décliné dans « l'accompagnement socio professionnel des 18-25 ans » :

- **Accompagnement individualisé de jeunes en rupture de parcours scolaire :**
 - Accueil régulier en groupe, sur le principe de libre adhésion, pour promouvoir un espace de dialogue avec les lycéens voisins et favoriser la relation de confiance nécessaire au repérage des difficultés individuelles (la « Cafet »).

2.1. Poursuite du partenariat avec le Lycée « Cassin », pôle professionnel C. Frey



Les données ici transcrites sont celles de l'année 2019-2020, avec un aperçu sur les évolutions depuis la rentrée 2020-2021.

Les objectifs généraux sont :

- **Être identifiés par les élèves** comme éducateurs de prévention, faire connaître cette mission
- Créer un **espace d'accueil et de dialogue** propice à la relation
- **Favoriser une culture de groupe** à travers le discours et le soutien à des actions ponctuelles
- **Être à la jonction de la vie scolaire et extrascolaire**, afin de proposer une vision complémentaire sur l'insertion socio professionnelle et prévenir les ruptures dans les parcours scolaires.

- Prévenir les conduites à risque :

- * Mise à disposition de documentation relative à des questions de prévention
- * Mise à disposition de préservatifs en libre accès pour les élèves
- * Attention particulière aux paroles et actes qui peuvent exprimer une situation ou un comportement à risque
- * Sensibiliser à ce qui est mis en place par l'établissement, en fonction d'un choix éducatif pour le jeune (vie scolaire, activités, assistante sociale, soutien scolaire, etc....)
- **Mener un travail de réflexion avec l'équipe pluridisciplinaire** du lycée, à travers des commissions et autres instances de travail, dans les limites de la mission qui est conférée à l'équipe et dans le cadre du projet d'établissement.
- **Proposer un accompagnement individualisé** aux jeunes qui le souhaitent, dans la durée, sur des difficultés sociales, familiales et

Repères sur le partenariat

Le projet auprès du Lycée, voisin des locaux de la rue St Louis, a vu le jour courant 2008 et s'est développé au cours de l'année scolaire 2009-2010. Il s'est concrétisé sous la forme d'une convention en 2009, renouvelée depuis à chaque rentrée.



relationnelles.

Les constats du R.A.2019 se sont vérifiés : les effets de l'année scolaire 2018 ont permis de consolider et de renforcer ce partenariat à divers niveaux. Une meilleure interaction en « aller venues » avec CPE, administration, professeurs et des souhaits de partenariat ont pu être exprimés. Le projet de service 2018 formulait ainsi un axe de travail supplémentaire, décliné depuis chaque année : Exercer une veille sur les parcours alternatifs existants, promouvoir la connaissance des réalités professionnelles/de formation : « parrainage » d'une classe de lycéens, travail de partenariat sur le RESO micro-quartier pour favoriser les stages.

Bien qu'inscrite sous l'objectif « Lutte contre la déscolarisation », le travail avec le lycée répond aussi à des sous-objectifs du 2 « Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès au logement pour les jeunes de 16 à 25 ans ».

- Proposition d'accompagnement individualisé en lien avec le partenaire « lycée Cassin » : prévention des ruptures de parcours, accompagnement « social » complémentaire avec les personnels médicosociaux de l'établissement, recherche et soutien à la construction de parcours alternatifs (professionnels/engagement volontaire).

Permanence(s) du lundi et jeudi à la « Cafet » en 2019-2020

Tous les lundis et jeudis de 12h à 14h, dans le lieu d'accueil de jour de notre association, le « Coffee bar », au 24 rue St Louis, en présence de 2 éducateurs spécialisés à minima.

Aménagement spécifique, différencié des activités habituelles du lieu : boissons avec petite participation, jeux, affichage et documentation de prévention.

L'accueil à la Cafet' est un temps où les élèves viennent prendre leurs repas. La mise à disposition d'un four micro-ondes est très appréciée :

il permet de prendre un repas chaud tiré du sac, donc à moindre coût. Ce moment de pause est aussi un temps où naissent des discussions.



Chiffres 2019-2020

30 ouvertures sur l'année scolaire

Moyenne de 7 jeunes par ouverture.

On dénombre 15 garçons et 27 filles différents

A l'instar de l'année précédente, la rentrée a été abordée avec un peu plus de « lenteurs » que prévu, alors que des temps de préparation avait eu lieu en juin 2019 entre équipe de professeurs de SPVL et équipe de prévention.

Toutefois, la Cafet a ouvert ses portes deux fois par semaine dès fin septembre 2019 : 17 ouvertures d'octobre à décembre pour 112 passages et une moyenne de 6.6 jeunes par ouverture, dont 5 filles et 1.6 garçons. Puis 13 ouvertures depuis janvier jusqu'au confinement sanitaire de mars 2020 et une moyenne de 7.7 jeunes par ouverture, dont 5.31 filles et 2.46 garçons.

On dénombre 13 garçons et 25 filles différents venus pour la plupart quasiment à chaque séance au premier trimestre, puis 8 garçons et 23 filles différentes entre janvier et mars 2020.

La tendance s'est affirmée : le noyau d'élèves, désormais en terminale, a repris ses habitudes dans le lieu dès l'ouverture et entame sa dernière année de présence. Peu de secondes ont rejoint les temps d'ouvertures proposés mais quelques orientations par le CPE ou les professeurs ont permis d'entrevoir de « nouvelles têtes ».

La période de confinement est venue stopper net ces temps d'accueil mais les liens créés sur les réseaux sociaux ont été porteurs pour la période particulière de confinement sanitaire, qui a pu se révéler déstabilisante pour tout un chacun. Certains lycéens ont ainsi pu exprimer leurs difficultés et questions autour de la crise, de la perte d'un proche, de la difficulté à suivre à distance la fin de sa scolarité. Toutefois les liens ont pu se déliter progressivement du fait de ne pas se voir en « présentiel » à l'intermédiaire et le pique-nique proposé en fin d'année scolaire n'a pas été suivi d'une réalisation concrète. L'équipe ne reverra pas les lycéens de terminale de ce fait mais certains émettront le souhait de revenir à la Cafet ou de garder des liens.

C'est le travail autour d'un document à destination des bacheliers ayant, soit raté leur diplôme, soit n'ayant pas/peu d'idées sur la suite de leur parcours, qui a réuni finalement en fin d'année scolaire Claire Duhaméau pour le lycée et Béatrice pour l'équipe. Ce document sera distribué en version papier et numérique aux lycéens pour leur propre usage et pour en parler à leurs pairs avant la fin de leur scolarité du mois de juin 2020.

La rentrée 2020-2021 s'est ouverte sur une Cafet « sous haute surveillance » (sanitaire) et malgré un travail direct lors de la semaine rentrée avec toutes les classes de seconde (visite du quartier en petits groupes, accompagnés par des binômes enseignants/éducateurs), les quelques élèves ayant pris confiance dans le lieu n'ont pas pu y prendre véritablement leur « quartiers ».



Diverses modalités d'intervention :

- **L'insertion dans le quartier (dimension réseau d'acteurs)**

Malgré une année « blanche » au niveau de l'insertion des élèves dans le RESO, le travail intergénérationnel avec des acteurs du quartier s'est poursuivi. Un acteur du RESO, l'EHPAD ABRAPA Finkwiller, qui a accueilli des stagiaires SPVL, permet d'envisager de créer de nouveaux liens de soutien autour d'élèves en précarité notamment.

- **Travail avec l'établissement (dimension projet)**

L'invitation à rejoindre un groupe régulier de réflexion autour des élèves « décrocheurs » a permis de poursuivre le travail en direction de ce type de public, déjà entamé par la collaboration passée avec Mme Duhaméau notamment. L'expertise de l'équipe, reconnue par l'établissement scolaire, permet d'entrer rapidement sur des propositions conjointes de projets à mettre à

l'œuvre. L'année 2020 n'a pas permis d'aboutir à des projets « vécus » du fait de la situation sanitaire et de ses impacts sur la vie au lycée.

- **L'accompagnement individualisé**

Un certain nombre d'élèves a pu être accompagné individuellement autour de problématiques familiales, de scolarité, de santé, qui sont donc intégrées dans le tableau général des statistiques et conduisent à des pistes d'actions probantes pour chacun d'eux.

L'accompagnement de très petits groupes a pu se réaliser régulièrement avant le confinement du printemps 2020, intégrant ainsi la dimension des « pairs » dans un accompagnement sur des problématiques individuelles et permettant de trouver des solutions à ce niveau d'échanges.

Participant en tant « qu'expert extérieur » au Groupe de Prévention du Décrochage Scolaire du Lycée Cassin depuis la rentrée 2018-2019, l'équipe a accepté en 2019 d'être un tuteur extérieur possible pour le programme de tutorat individualisé lancé auprès d'élèves volontaires en risque de décrochage, issus de classes de première. Non seulement volontaires, ils sont également en risque de décrocher de leur année scolaire et bénéficient d'un diagnostic du champ d'intervention possible pour y remédier : défaut de motivation, défaut d'orientation avec besoin de repenser son projet professionnel et familial quelquefois, défaut de méthodologie active pour pouvoir être ou devenir autonome sur le travail scolaire.

Certains sont suivis par l'équipe interne à l'établissement, essentiellement composée de professeurs volontaires et du CPE, d'autres souhaitent avoir un référent « tiers » pour mieux se « relancer ».

Une jeune fille a pu ainsi être rencontrée. Malgré des difficultés de se revoir régulièrement, elle a pu exprimer son intérêt pour la démarche et un retour positif sur un entretien avec un adulte totalement « extérieur » à sa situation et à son environnement de vie habituel.

La situation sanitaire de 2020 a stoppé ce type de dispositif.

2.2. Promeneurs du net

La présence numérique « Promeneurs du net » de Béatrice et Emmanuel a débuté en novembre 2018 et a permis de tirer de premières conclusions intéressantes sur ce modèle d'action (cf. R.A. 2019).

Toutefois, l'accompagnement des « promeneurs » conventionné annuellement au niveau du réseau départemental a pris fin en janvier 2020, du fait d'un changement de prestataires décidé par les organismes financeurs. Ainsi, les rencontres régulières de formation, d'analyses des pratiques numériques et de soutien ont été stoppées et le réseau a dû attendre l'automne pour une réelle reprise de cette dimension « réseau d'acteurs ».

Un bilan avait alors été réalisé en équipe en janvier 2020, menant au schéma ci-dessous et au bilan écrit en annexes du R.A.2020.

Il est à souligner que le soutien par ce biais a pu se poursuivre pour les lycéens fréquentant la Cafet pendant le confinement du printemps, un outil positif mais partiel d'accompagnement.

Béatrice a par ailleurs souhaité stopper son activité dans ce cadre à fin 2020.

2.3. Travail auprès des habitants d'un squat

Les rencontres de jeunes sur le territoire centre-ville mènent parfois à leur lieu de vie, d'hébergement en squat. Qu'il s'agisse d'un squat de tentes ou en « dur », l'équipe ne s'y rend que sur invitation, considérant dans ce cas l'espace comme un espace d'intimité, « privé ». Le lien avec le « Refuge des Oubliés », tel que se nomme désormais ce squat dans une ancienne maison quai Jacoutot, véritable projet de lieu de vie collectif sur base de constitution d'une association (en cours) pour légaliser le projet, est basé sur des invitations de personnes individuelles mais également la demande d'une responsable parmi les habitants. Ainsi a débuté en 2020 un véritable accompagnement « collectif » au sens de présences sur site auprès de l'ensemble des présents à un moment « T ». Sur base de partage de repas ou de réflexions sur des activités (et la recherche de matériel utile par exemple), l'équipe a développé une meilleure compréhension des enjeux du lieu de vie, des personnes accueillies et des règles établies entre elles. La présence en « turn over » important de jeunes arrivant là par le « bouche à oreille » justifie également l'intervention auprès de ce groupe de vie. Plusieurs accompagnements ont pu être mis en place à partir d'un repérage par les « pairs » de besoins. On retrouve ces personnes dans les tableaux spécifiques en annexe de ce rapport.

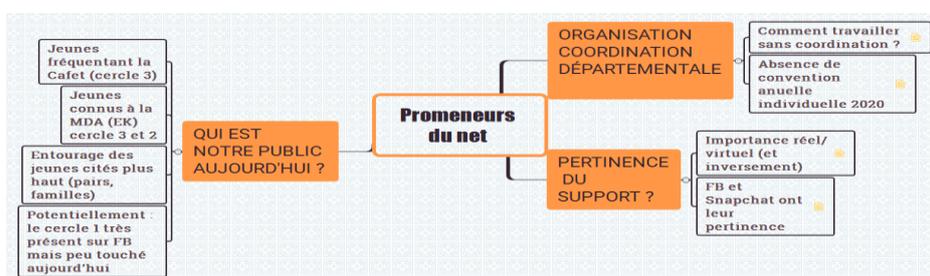
Il est bien entendu que cette nouvelle forme d'accompagnement collectif est basée sur la volonté ou non de ce groupe de travailler avec l'équipe et que cette dernière agit en concertation avec d'autres intervenants amenés à proposer une réponse sur place/autour (accès au soin, nourriture, travail sur le projet associatif, ...). Elle ne se substitue en aucun cas à la volonté de s'autodéterminer dans ce projet porté par de fortes valeurs de solidarité et d'autosuffisance.

2.4. Actions collectives de l'équipe centre-ville

Véritable première phase pour tester l'action collective dans le cadre du projet REAJI et entrer ensuite dans une dynamique de co construction de projet avec les jeunes, la période de l'été-automne 2020 a été riche en expériences.

Chiffres 2020

6 actions collectives de l'été à l'automne 2020
10 personnes différentes ont participé, dont 4 sont issues du groupe ciblé par REAJI



Les jeunes « visés » par cette modalité d'action dans le cadre de REAJI sont issus du 2ème cercle,

toutefois en première année certains sont également du 1er cercle. Nous avons fait le choix de ne pas nous restreindre sur ce critère, sachant que 10 jeunes devront à terme avoir pu « raccrocher » l'institution, sur les critères énoncés par le Consortium. Si les usages de l'espace public sont très différents, ainsi que le degré de rupture et les liens encore (ténus) existants, c'est la facilité ou non d'entrer en lien qui fait la différence. Ce pressenti s'est vérifié au départ, mais les effets des actions collectives menées se sont faits sentir en « rebonds » : la parole circulait entre les pairs, favorisant l'entrée en lien. Plusieurs situations individuelles ont ainsi pu être accompagnées après la rencontre dans la rue et les diverses actions collectives proposées.

Vous trouverez deux portraits significatifs des jeunes du « cercle 2 » en annexe de ce rapport d'activité 2020.



Quelques éléments chiffrés pour les 6 actions collectives réalisées au total entre début juillet et mi-octobre 2020 (4 Sorties+ 2 ateliers, soit 6 actions collectives) :

- **Participation :**

10 personnes différentes ont participé à ces actions collectives : 7 hommes et 3 femmes, 3.83 personnes en moyenne par action (1.6 femmes et 2.16 hommes). 10 personnes différentes ont participé, dont 4 ont le profil visé dans ce projet (2 hommes et 2 femmes). 2 actions n'ont mobilisé que des hommes, le reste est « mixte ».

- **Projets non réalisés :**

1 sortie « marche » sur deux jours : non réalisés car difficultés dans l'élaboration du projet et arrivée du 2ème confinement ; à reprendre. 2 des jeunes hommes préparant le projet avaient un profil correspondant au projet REAJI.

1 atelier « jeux » : faute de participants (annulation de dernière minute)

- **Nouvelles pistes pour 2021 :**

-Atelier d'écriture porté par une éducatrice

-Le « coup de cœur littéraire » : cette action décerne un prix « symbolique » au roman ou récit coup de cœur de l'année parmi une sélection de cinq romans et/ou nouvelles. Il rassemble les étudiants des écoles en travail social d'Alsace (ESEIS et Praxis) ainsi que les personnes accompagnées par les structures sociales ALSA, HORIZON AMITIE et APPUI. Le centre socio-culturel « La Passerelle » et les jardins de Garance (Mulhouse) sont également partenaires de ce projet.

Ce projet a été intégré en janvier 2021 avec un groupe de 12 lecteurs (8 jeunes, 3 éducateurs, une stagiaire).

3.ACCOMPAGNER : devenir soi

Rappelons ici que cet objectif prioritaire est décliné dans le cadre des accompagnements individualisés de jeunes, qui s'envisagent sur la durée. Les réponses sont de ce fait construites en fonction de besoins individuels, très hétérogènes selon les personnes et sur le territoire et sont en corrélation avec l'espace-temps d'origine de la rencontre (jeunes en errance rencontrés dans la rue ou à travers d'autres structures, jeunes lycéens en difficultés d'insertion ou d'orientation, collégiens, etc...). Les jeunes concernés se retrouvent donc tous dans les statistiques annuelles globales.

Si les « espaces temps de rencontre » avec ce public ont évolué, on constate toutefois une demande très forte d'un accompagnement renforcé, global, flexible, adapté.

Visant à terme une autonomie de la personne, les accompagnements ne s'envisagent qu'en réseau pour l'équipe, selon des besoins spécifiques déterminés avec la personne et dans une pratique de lien et/ou de relais avec tous les dispositifs de droit commun.

Cette modalité d'action se base sur les objectifs suivants :

- **Accompagnement individualisé de jeunes en situation d'errance :**
 - Reprise des liens avec l'institution : travail d'approche (travail de rue), établissement des liens de confiance, accompagnement dans des démarches basiques d'insertion avec le réseau de partenaires « précarité » existant.
 - Accompagnement conjoint avec l'équipe « accueil de jour » de l'association pour favoriser des parcours « sécurisés, en continuité », inscrits dans un relais à moyen voire long terme au passage des 25 ans. (Ré) ouverture des droits, soutien à l'entrée dans les structures de droit commun (hébergement, emploi).

- **Accompagnement individualisé de jeunes en rupture de parcours scolaire :**

- Accueil régulier en groupe, sur le principe de libre adhésion, pour promouvoir un espace de dialogue avec les lycéens voisins et favoriser la relation de confiance nécessaire au repérage des difficultés individuelles (la « Cafet »).
- Proposition d'accompagnement individualisé en lien avec le partenaire « lycée Cassin » : prévention des ruptures de parcours, accompagnement « social » si rupture de confiance avec les structures médicosociales de l'établissement, travail sur les liens sociaux (primaire et secondaire), recherche de parcours alternatifs (professionnels).

3.1. Eléments généraux

Les tableaux de statistiques complets sont disponibles en annexes.

Quelques notes ici au sujet des données chiffrées générales sur les personnes connues et accompagnées, évoquée notamment en partie 3.1. et dans les tableaux complets en annexe :

- **Les chiffres liés à la mise à disposition d'un éducateur à 0.25 ETP à la « Maison des adolescents »** ne sont pas intégrés dans ces tableaux. Il faut donc se référer au R.A. 2019 de la MDA. Notons également d'emblée que cette mise à disposition s'arrête au 1^{er} janvier 2021.
- Les chiffrages globaux n'intègrent pas les groupes touchés lors **d'interventions collectives portées par un partenaire** (exemple : intervention en classe dans les lycées).
- Des **risques de doublons** existent du fait de ne pas toujours connaître les noms, prénoms des personnes rencontrées dans le cadre du travail de rue avec des jeunes en errance ou du « 2ème cercle » (public mixte rencontrés ponctuellement). Il tente d'être corrigé par un repérage collectif croisé lors des temps de restitutions (base de données).

3.2. Accompagnement individualisé de jeunes en situation d'errance :

Il constitue non seulement la forme majoritaire sur les 56% d'accompagnements de la tranche 18-25 ans, mais également la plus développée en terme de réflexion et de partenariats actifs.

Une légère hausse dans la tranche des 25-30 ans également, due à une forte mobilisation auprès de jeunes en errance durant la période de crise sanitaire. Cette tranche d'âge-là se retrouve dans les groupes mixtes du territoire et leur accompagnement (16%) témoigne de la volonté de permettre des prises de relais vers d'autres services, comme l'accueil de jour. Cette hausse de la notation d'accompagnement avec prise de relais se lit nettement dans le tableau « 4. Situations des accompagnements au 31.12.2020 » en annexe.

3.3. Accompagnement individualisé de jeunes en rupture de parcours scolaire :

Il s'agit pour l'essentiel de lycéens ayant bénéficié jusqu'en 2020 d'une prise en charge plus collective débouchant sur des prises en charge individualisées, pour la majorité des lycéens fréquentant la « Cafet ». Il s'agit souvent de parcours de rupture familiale, de souci d'orientation/réorientation à partir d'un parcours mal fléché au départ, de question de santé et sexualité.

3.4. Autres espaces temps de rencontre et « typologies » de jeunes accompagnés :

Ces espaces temps sont repérables dans les tableaux chiffrés en annexe.

- **Origine : Squat**

Liée aux liens développés avec le squat (décrits en 2.3. de ce rapport d'activité), cette origine entre pour la première fois dans les tableaux des personnes accompagnées et témoigne d'un besoin nouveau. Présents sur le territoire de l'équipe mais hébergé de cette façon, ces jeunes sont parfois en rupture très récente avec leur milieu d'origine et se trouvent « perdus » dans la jungle administrative. Les ruptures familiales font également l'objet d'échanges nombreux, perceptibles dans la modalité « écoute » de l'accompagnement individuel proposé, ainsi que la question des addictions, travaillée dans des liens partenariaux réguliers avec Ithaque.

- **Origine : Collaboration avec le Clair Foyer**

Le suivi d'une jeune femme, rencontrée au cours de sessions au collège Pasteur dans les années 2010, ainsi que la nécessité d'intervenir dans une situation de mise en danger (avec hospitalisation d'urgence en psychiatrie) pour celle-ci, avait permis de poursuivre conjointement ce suivi en bonne entente avec le « Clair Foyer », FAE où elle avait été placée du fait d'une rupture familiale consommée. Les visites régulières sur place avaient permis d'identifier une problématique inhérente à ce groupe de jeunes filles basé sur le territoire de l'équipe : la fugue et l'errance diurne sur le territoire du centre-ville.

Ainsi, diverses rencontres au cours des dernières années avaient permis de faire se rencontrer les équipes, sans véritable projets communs. Mais 2019 avait ouvert de nouvelles portes à des interventions exploratoires communes : des temps de travail de rue pour repérer des lieux de regroupement de ces jeunes filles, souvent en quête de groupe en « marge », en « errance » ont pu avoir lieu en binôme mixte ELR/FAE. On peut considérer qu'elles font partie de ce qu'on nomme désormais le « cercle 2 ».

Un projet de collaboration a été lancé en 2020 pour entériner ces modalités d'action, devant

aboutir un conventionnement en 2021. Il intègre également la notion de prise de relais dans la sortie du FAE : l'équipe de prévention spécialisée est un possible relais post placement pour des démarches diverses, jouant son rôle d'interface avec la vie « ordinaire ».

Ainsi, une permanence a eu lieu les mercredis matin de 2020 (hors restriction sanitaire) sur ce que le FAE nomme l'accueil de jour (pour les jeunes filles sans activité), autour d'une activité « cuisine » pour le repas du midi des présents et des temps d'échanges pendant ce dernier. En moyenne, 4 à 6 jeunes filles y sont rencontrées, mais l'une d'elle participe plus particulièrement à la confection du repas : l'équipe du FAE lui porte une attention particulière et souhaite lui faire connaître l'équipe de prévention pour diverses raisons. C'est donc un espace de prise de contact privilégié au travers du média cuisine.

La collaboration inter équipe a également permis de repérer des lieux de squat (diurne et nocturne) sur le territoire et d'enclencher des rencontres avec des jeunes filles en fugue ou en post placement, en couple avec des jeunes en errance, voire un accompagnement pour deux d'entre elles (post placement).

- **Origine : « Bouche à oreille »**

Par l'orientation « de bouche à oreille » d'anciens jeunes suivis ou des liens de professionnels à professionnels permettent de rencontrer ponctuellement des jeunes du centre-ville qui ne sont pas « visibles » sur l'espace public, qui ne sortent plus de chez eux pour plusieurs d'entre eux (dépression latente, addictions, démotivation majeure).

- **Origine : Maison Des Adolescents (MDA)**

On peut également toujours constater la présence de quelques jeunes suivis à la MDA par le passé par Emmanuel et dont la situation nécessite une poursuite du lien, à défaut d'interlocuteurs sur le secteur d'origine. Entretiens individuels ou suivi sur les réseaux sociaux permettent de maintenir ce lien.

- **Origine : autre**

Enfin, des demandes régulières d'aide sont reçues sur le site internet de l'association, sur la page FB de l'association ou sur le répondeur téléphonique du service mais aucune n'a débouché sur un accompagnement : orientation vers les partenaires dédiés, souvent sur le territoire d'origine (autres communes alsaciennes ou territoire national) ou simple information.

3.5. Partenariat interne avec l'accueil de jour

En lien depuis la création du service de prévention spécialisée, issue notamment des diagnostics réalisés auprès de jeunes fréquentant le local « Coffee Bar » à ses débuts, les deux services ont collaboré au cours des années sur divers axes de travail et sur diverses modalités de projet commun. En 2019, les deux services ont souhaité retravailler leurs liens, les renforcer au service des jeunes concernés par chacun d'eux et pour fluidifier des parcours internes, notamment lors d'un passage vers le suivi RSA proposé sur le site St Louis ou une reprise éventuelle de l'accompagnement après 25 ans par l'accueil de jour.

Ce projet s'inscrit également dans un processus de réorganisation de l'accueil de jour en œuvre depuis fin août 2019. Ces réorganisations ont eu pour effets (opérationnels) :

- Le passage de Julie sur les deux équipes et la réorganisation de ses missions
- La mise en route de temps de travail communs acjour/Prev : présence en soirée Coffee bar des éducateurs de prévention spécialisée, temps de travail de rue de l'équipe acjour avec l'équipe prévention, présence de l'équipe de prévention en réunion de service acjour.
- Une réorganisation au niveau de l'accueil de jour pour accroître ses temps d'accompagnements individuels
- La fluidification de la domiciliation pour les jeunes accompagnés par l'équipe de prévention, dont elle garde la partie « accompagnement global ».

Eléments de Bilan 2020 :

- **Présence de la prévention spécialisée en réunion ACJOUR**

QQC ? 30 minutes par semaine pour un éducateur de prévention spécialisé.

Effets ? Fluidification des informations, notamment sur les accompagnements communs entre les deux équipes ou avec le service RSA.

Cette fluidité est aussi due à la présence des éducateurs de prévention en soirée Coffee bar (cf. plus bas).

- **Soirée des éducateurs de prévention au Coffee Bar :**

-

QQC ? 10 séances de fin octobre à mars 2020, puis modalités restrictives liées au confinement et confinement : 4 séances en fin d'année.

Effets ? Rencontres avec plusieurs jeunes vus en travail de rue, continuité de l'action, présentation de la présence des locaux prévention du 24 : fluidité entre les divers espaces de vie, parcours proposé plus cohérent entre Prev/Acjour et RSA. Travailler ensemble permet l'établissement de réels liens de partenariat entre les deux équipes.

- **Travail de rue de l'équipe acjour avec l'équipe prévention :**

QQC ? 7 séances de 1 à 2h30 depuis mi-novembre à février 2020, en journée.

Effets ?



La question de la domiciliation est une belle « porte d'entrée » pour présenter les collègues acjour afin de favoriser la domiciliation pour le public prévention spécialisée et/ou entrer en lien avec des plus âgés membres de certains groupes croisés.

Rencontres de personnes domiciliées pour l'équipe acjour : meilleure connaissance du public, meilleure compréhension des dynamiques de groupe à l'extérieur des locaux rue St Louis et qui ont des répercussions en soirée (disputes en soirée Coffee Bar par exemple), revoir des « anciens » et échanges (prises de nouvelles, infos sur les ouvertures du local). Possibilité de visiter des lieux partenaires au cours du circuit (exemple : Bulle, Pas, ...) : apport d'informations pour les équipes.

Échanges au cours des temps de déambulation entre les membres du binôme croisé. Développement d'une identité partenariale plus forte.

4. DES MODALITES D'ACTION TRANSVERSALES

Nos modalités d'action sont pour certaines transversales dans le sens où elles se réfèrent soit à un mode d'intervention touchant plusieurs types de publics, soit par ce qu'elles mobilisent diverses formes d'intervention auprès d'un même public ou encore qu'elles visent à faire travailler un territoire dans son ensemble.

Elles sont parfois difficiles à retranscrire et à évaluer dans la mesure où elles s'inscrivent sur le long terme ou parce qu'elles mobilisent divers partenaires qui ont tous leur part de responsabilité dans les objectifs à atteindre. Toutefois, la notion de territoire propre aux missions de la prévention spécialisée conduit à ce type d'intervention et nécessite donc le détour par cette retranscription.



Elles conduisent aussi à réinterroger la place de l'équipe dans les dynamiques territoriales, pour ce qui est du diagnostic et de l'action conjuguée ou dans des dynamiques thématiques à divers échelons.

4.1. Favoriser des espaces de dialogue entre les acteurs de la cité, la transversalité sur un « micro-territoire »

Repères :

- Rester un acteur du diagnostic territorial avec un regard particulier : expertise de l'observation liée au travail de rue, au partenariat de moyen/long terme, à l'inscription/déclinaison quotidienne de la notion de « territoire », regards au croisement de la protection de l'enfance, de l'insertion et des principes d'Empowerment.
- Mobiliser les habitants et les réseaux institutionnels autour des problématiques « jeunesse »
- Participer à des instances de réflexion locales pour y promouvoir l'originalité de notre action et les actions concrètes en partenariat qui peuvent en découler.
- Faire émerger les potentialités des acteurs présents dans les points décrits ci-dessus.



La volonté d'impulser et soutenir une dynamique de **Développement Social Local** au travers d'un recentrage sur des dynamiques macros locales très porteuses (qui permettent d'impliquer sur le moyen et long terme le public prioritaire de l'équipe) est un axe de travail qui s'est consolidé depuis 2012. Un travail d'ancrage dans le micro-quartier Finkwiller, qui a donné naissance à des partenariats du quotidien avec divers acteurs du micro-quartier (Renforcement de la « Cafet », (ré) orientation des publics en difficultés d'une institution à une autre, approche intergénérationnelle des projets locaux, etc...) mais aussi à des projets ponctuels comme la « Fête de quartier » (durant cinq années puis la « Fête des Voisins » depuis 2016).

L'objectif de lancer une dynamique collective institutionnelle est atteint : les diverses structures se connaissent, ont un aperçu clair des différents publics, reconnaissent les plages d'actions et les perspectives de travail de chacun. Les structures font appels aux uns et aux autres sur des actions particulières ou travaillent sur des projets en commun, sans passer par le collectif « centralisé ». Les rencontres du RESO ne sont plus le seul lieu moteur de cette dynamique, ancrant ainsi la volonté de notre équipe de prévention spécialisée de se « retirer » lorsque les projets vivent leur propre vie.



Toutefois, la dimension réseau centralisée n'a pas été opérationnelle durant l'année 2020. La crise sanitaire a induit des restrictions pour diverses institutions et le projet de reverdissement relancé mois de juin 2019, est entré en hibernation.

Une boîte aux lettres permet de continuer à dialoguer avec les habitants sur le projet.

4.2. Une approche transversale d'une « tranche de vie » : Intervenir à la MDA

Emmanuel Krieg assume la mise à disposition à la MDA à 0.5ETP depuis 1er novembre 2013. A l'instar des années précédentes, les activités globales réalisées par notre collègue pendant l'année 2020 ne seront pas évaluées dans ce rapport d'activités, car déjà intégrées et exploitées dans celui de cette institution. Mais rappelons ses divers modes d'intervention :

- Prioritairement, il s'agit de mener des **entretiens en binômes pluridisciplinaires d'accueil et de suivi** sur le moyen terme, de jeunes ou/et de leur famille (une journée et demi/semaine).
L'accueil des parents répond à notre « souci » de trouver des relais pour ces derniers, exprimé au fur et à mesure des années.
L'enrichissement du travail pluridisciplinaire rejaille sur notre équipe, dans l'analyse des pratiques et les accompagnements notamment.

- L'éducateur mis à disposition a une place particulière dans différents pôles et travaille ainsi sur divers axes, notamment sur la cohérence du projet « **KATIMINUIT** » (Anciennement « Equipe Mobile de prévention en Milieu Festif », dont la coordination est assurée par la MDA depuis 2016. Cf. l'exposé ci-dessous)



Un travail de réflexion a été repris en 2018 par l'Euro métropole sur le sujet pour envisager un retrait de tous les intervenants de prévention spécialisée et l'équipe était en attente d'un arbitrage politique début 2019 pour envisager cette sortie. Ce retrait a été effectué de manière partielle au cours de l'année 2019. Il était donc encore mis à disposition à hauteur de 25% en 2020 et a quitté définitivement au 1er janvier 2021.

4.3. Focale sur la participation à « Katiminuit », équipe mobile d'intervention en milieu festive

Cette action multi partenariale prend la forme d'actions concrètes de prévention autour des formes « nouvelles » de consommations à risques des jeunes au travers de stand sur de grand rassemblements mais aussi un accroissement des compétences de l'équipe pluridisciplinaire au travers de la « formation-action » (alternance « théorie » / « expérimentation », temps de formation en commun, temps d'évaluation et d'adaptations des pratiques communes). Elle permet de rencontrer à la fois des jeunes concernés mais aussi des parents et des professionnels soucieux de compléter leur connaissance autour de ces « phénomènes » et des modalités de la Réduction Des Risques (RDR). La coordination est portée par la MDA.

Du fait de la crise sanitaire, aucune action n'a été portée dans ce cadre mais l'équipe reste en lien avec le collectif pour les actions futures.

4.4. Participation au diagnostic partagé dans des instances dédiées

2019 a vu le retour d'une volonté affirmée de concertation locale à partir d'un lien fort entre EMS et Direction de Territoire. En effet, la disparition de certains groupes de travail thématiques territorialisés (ATP) avait réduit fortement les espaces temps de concertation multi partenariales. De plus, le territoire de l'équipe Entraide le relais se situe sur trois directions de territoire différentes, ce qui multiplierait les instances de concertation pour des découpages parfois peu pertinents pour certains d'eux par rapport au territoire centre-ville et son fonctionnement.

Par le passé, l'équipe a surtout travaillé avec la direction Centre-ville-gare autour de projets collectifs sur l'espace public ou le diagnostic partagé et plus particulièrement sur la partie au sud de ce découpage. Outre le portage déjà effectif avec le RESO du projet de verdissement par l'association (Partie 4.2. du rapport d'activités), les liens ont pu se retisser autour de la nouvelle équipe « centre-ville » des deux associations de prévention spécialisée et s'ouvrir sur des perspectives de collaboration avec la partie au nord et sa chargée de mission. La crise sanitaire a

réduit considérablement la collaboration plus opérationnelle à partir de cette instance mais l'année 2021 verra s'ouvrir de nouveaux lieux de concertation annoncés dans ce cadre.

5. Agir avec des moyens : une équipe, des locaux

L'équipe s'appuie sur les locaux associatifs de l'immeuble du 24 rue St Louis. Ainsi, les bureaux et l'espace « Coffee Bar » permettent l'accueil des personnes dans les divers espaces temps d'intervention (Cafet, accueil au local, rencontre d'équipe et partenariale).

Des temps d'intervention en expertise ou de formation continue complètent les moyens physiques à disposition, dans une logique d'enrichissement régulier de la réflexion et des pratiques.

5.1. Composition de l'équipe salariée

Statuts	Personnes	Postes (ETP)
Postes éducatifs	Emmanuel KRIEG à 1 ETP (dont 0.25 ETP mis à disposition à la MDA) Guillaume GRELIER à 1ETP Julie DREYFUS à 0.3ETP à partir du 1 ^{er} octobre Béatrice JEANVOINE à 0.3 ETP	2.5
Cadre éducatif	Béatrice JEANVOINE à mi-temps	0.5
Personnels administratifs	Adelheid TUFUOR depuis mars 2020 (direction) Comptabilité	0.59
Personnel d'entretien		0.1
Personnel détaché accueil de jour	Aline STREIFF	0,25
Totaux		3,95

Embauche de Roland Rieg, membre du C.A. et ancien éducateur de prévention spécialisé pour les mois de janvier et février 2020.

5.2. Autres personnes présentes en 2020 :

Nous n'avons pas accueilli de stagiaire en 2020 mais la volonté de l'EMS de favoriser cette possibilité et la stabilité retrouvée de l'équipe au cours de l'année 2020 permettra d'accueillir un stagiaire gratifié début 2021.

5.3. Instances de réflexion internes régulières

Réunion d'équipe	Analyse des pratiques, programmation, projets à développer	3h/semaine, puis 2h mi 2020	Ensemble de l'équipe
Réunion d'équipe interassociative	Analyse des pratiques, programmation, projets à développer	2h/semaine	Ensemble de l'équipe
Réunion de l'ensemble des salariés de l'association	Travail sur thématiques, infos salariales, projets associatifs	Mensuelle, 2h	1 à 3 membres de l'équipe
Travail avec une psychologue	Analyse des pratiques, supervision	1h30, toutes les trois semaines	Equipe d'éducateurs, ½ avec le chef de service
Rencontre de direction	Question d'encadrement, fonctionnement globale de l'association, orientations	3h par semaine	Chef de service

5.4. Instances de réflexion externes 2020

Rencontre avec la Direction de Territoire	Diagnostic partagé, élaboration d'action partenariales	2 Rencontres	Chef de service
Rencontres de cadres de la prévention spécialisée à l'EMS	Rencontre des cadres de associations de prévention spécialisée de l'EMS	Mensuelle	Direction, présence ponctuelle chef de service

5.5. Formation continue des salariés et interventions vers des partenaires (formation, expertise)

Peu de temps de formation ont pu être suivis du fait de la contrainte sanitaire en 2020.

5.6. Réseaux et partenariats réguliers

Reseau « micro quartier » Finkwiller RESO	Animation des rencontres du collectif fondateur de la fête de quartier sous forme de « réseau » local : échanges de nouvelles, réflexion sur quartier et projet « verdissement »	2 rencontres de 2 heures	Chef de service
--	--	--------------------------	-----------------

5.7. Travail sur l'évaluation interne

L'année 2020 a permis de reprendre le chemin de l'évaluation interne en équipe, grâce au soutien de l'APSN, une association du Nord de la France, spécialisée dans l'accompagnements de (nombreuses) équipes de cette Région.

Les outils proposés en accord avec la réalité du territoire particulier qu'est le centre-ville ont permis, au travers de la grande mobilisation de l'équipe, de recueillir les avis de toutes les parties prenantes (public, équipe, partenaires) et permettront non seulement d'enrichir la réflexion préalable au projet de service de l'équipe, mais également d'entrer dans un nouvel outillage plus approprié pour l'évaluation régulière des actions.

Pour ne pas conclure...

Les défis de cette période particulière ont été nombreux mais ont réellement permis à l'équipe de se repositionner en tant que telle : une équipe vivante, solidaire et plus soudée. Gageons qu'elle saura décider de regarder en face les nouveaux défis à venir ! MERCI à vous trois !

Merci également à Adelheid Tufuor, directrice, pour son engagement à nos côtés. Arrivée au cœur du premier confinement, elle a su faire montre d'un réel intérêt pour la mission, de soutien auprès de l'équipe et nous encourage à poursuivre et développer.

De nouveaux défis s'ouvrent, nés des collaborations imaginées, des adaptations nécessaires pendant la crise sanitaire et des mouvements de personnel. Je signe donc ici mon dernier rapport d'activités en tant que chef de service, mission exercée depuis 2008 auprès de cette équipe et après 25 années au total au sein de l'association. Je regarde avec reconnaissance sur un long chemin parsemé de rencontres fortes et me tourne vers de nouveaux horizons dans le champ de la formation des travailleurs sociaux.

Pour l'équipe,
Béatrice JEANVOINE, chef de service



CHRS

La « Maison d'Accueil »

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 59 07

Mail : chrs@entraide-relais.fr

Tel : **03 88 10 59 07**

Mail : chrs@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2020

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Sommaire

1	Situation.....	1
1.1	Les moyens en 2020.....	1
1.1.1	L'équipe professionnelle.....	1
1.1.2	Les appartements.....	1
1.1.3	Rappel des objectifs de la prise en charge au CHRS	2
1.2	L'activité.....	2
1.2.1	Nombre de nuitées et taux d'occupation.....	2
1.2.2	Nombre de personnes hébergées	3
1.3	Les entrées	2
1.3.1	Les ménage accueillis en 2020	2
1.3.2	Age des personnes entrées.....	2
1.3.3	Problématiques principales à l'entrée	2
1.3.4	Type de logement avant l'entrée en CHRS des 20 personnes qui ont intégré le CHRS.....	3
1.3.5	Situation par rapport à l'emploi	3
1.4	Les sorties	3
1.4.1	Durée d'hébergement.....	3
1.4.2	Situation au regard de l'emploi	4
1.4.3	Situation au regard du logement.....	4
2	Récits d'accompagnement.....	4
2.1	Mme A et ses deux enfants.....	4
2.2	Mme J et ses quatre enfants, le confinement et des suspicions de violences conjugales	6
2.3	Le travail au CHRS en temps de confinement.....	8
2.4	Un calendrier qui fait histoire	10

1 Situation

La maison d'accueil œuvre pour héberger et accompagner des familles et des personnes isolées en situation de précarité et de fragilité. Nous accueillons chacun avec le respect et la dignité auxquels toute personne humaine aspire et proposons une aide à l'hébergement adaptée prioritairement aux personnes :

- Confrontées à des problèmes de logements,
- Aux revenus précaires,
- Nécessitant un projet d'insertion professionnelle,
- En danger en raison d'une situation familiale conflictuelle.

Le CHRS est habilité pour quarante places, places familles essentiellement.

1.1 Les moyens en 2020

1.1.1 L'équipe éducative

- une cheffe de service (1 etp), Virginie HENNINGER
- une conseillère en économie sociale et familiale (0.7 etp), Christina AUMAILLE
- une CESF, Noémie SYLLA (1 etp)
- une travailleuse sociale titulaire d'un diplôme universitaire (1 etp), Anne-Sophie JANSER
- un intervenant social (0.5 etp), Michel HERRENSCHMIDT remplacé en août par Véronique PRIEUR
- une éducatrice spécialisée (0,86 etp) et une monitrice éducatrice (0,24 etp) détachées à l'accueil de jour.

L'astreinte de nuit est toujours mutualisée avec la résidence d'accueil et la résidence Sara Banzet de 19h à 8h en semaine et H24 les week-ends et jours fériés.

1.1.2 Les appartements

Le CHRS a disposé de 16 appartements en 2020, sur 9 adresses différentes. Notre structure fonctionne avec des appartements « diffus » et certains sont regroupés sur un même site.

L'association dispose de logements loués auprès de bailleurs sociaux, de logements qui appartiennent à la SCI dont fait partie Entraide le Relais et de logements sur les sites où se trouvent des bureaux de services de l'association.

1.1.3 Rappel des objectifs de la prise en charge au CHRS

L'accompagnement global s'appuie sur un projet d'insertion individualisé que nous définissons avec chaque personne lors de son entrée dans notre établissement. Cet outil est indispensable dans la construction d'une relation de confiance où chacun peut prendre la mesure de ses engagements, de ses droits et de ses devoirs. Ce projet contient l'ensemble des objectifs de la prise en charge et les moyens utiles à leur réalisation. La mise en œuvre de ce projet se confronte alors aux limites de la famille (santé, addictions, difficultés familiales, ...), à leurs choix et aux contraintes réglementaires et administratives.

Les référents sociaux sont chargés de l'accompagnement des personnes hébergées avec pour objectif, l'aide à la résolution des problèmes et l'accès à l'autonomie dans les domaines essentiels de leur vie : la santé, la gestion de leurs ressources, la citoyenneté, la vie professionnelle et familiale, le vivre ensemble ...

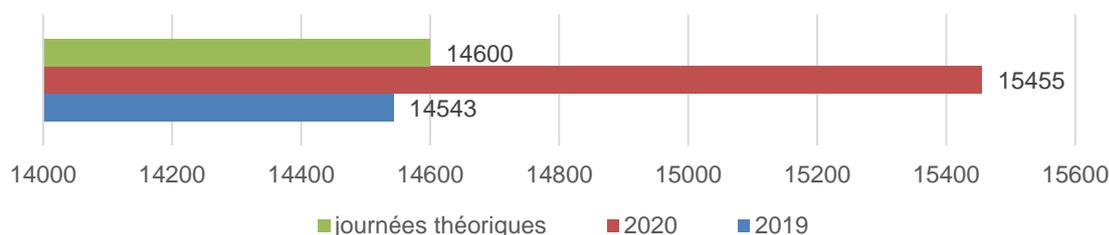
Les référents travaillent autour de 7 axes pour aider les personnes à assainir leur situation et à acquérir des réflexes de bonne pratique de vie quotidienne au niveau : **administratif, budgétaire, recherche d'emploi, familiale, recherche de logement, santé et social, le vivre ensemble.**

Après la sortie de notre établissement, nous proposons un accompagnement des personnes relogées pour une durée de 3 mois maximum. Il s'agit là d'un suivi à la carte en fonction des besoins des personnes.

1.2 L'activité

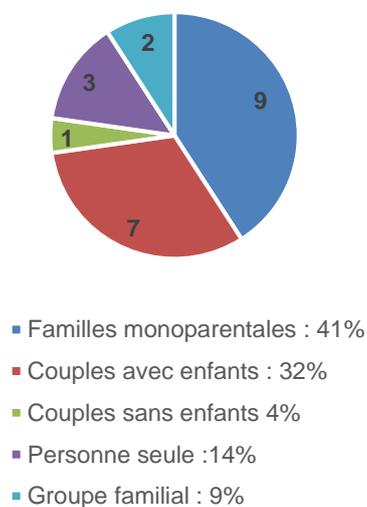
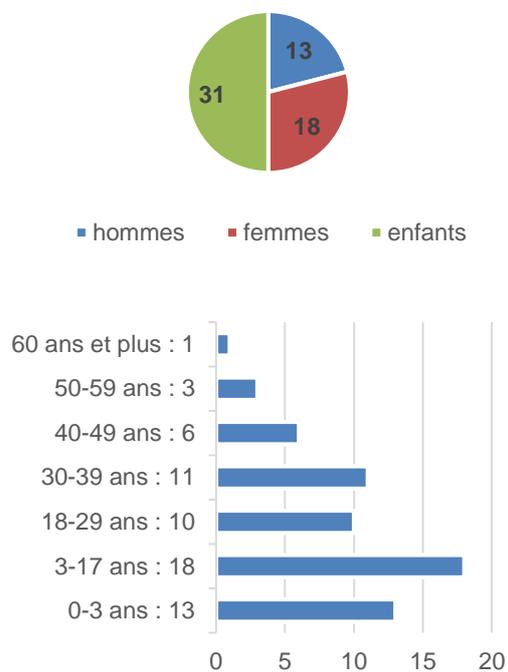
1.2.1 Nombre de nuitées et taux d'occupation

Le CHRS est ouvert toute l'année et peut accueillir 40 personnes en file active. Le taux d'occupation est de 106% pour 2020.



1.2.2 Nombre de personnes hébergées

Nous avons hébergé et accompagné 21 unités familiales soit 62 personnes.



Il y a eu 3 naissances en 2020 dans 3 ménages.

39 personnes ont une carte d'identité française, 21 personnes sont régularisées et 2 personnes sont réfugiées.

1.3 Les entrées

personnes entrées	personnes sorties	personnes présentes depuis plus d'un an au 31/12/2020	personnes entrées et sorties dans l'année
20 (34 en 2019)	22 : 10 adultes et 12 enfants (38 en 2019)	18 (11 en 2019)	0 (5 en 2019)

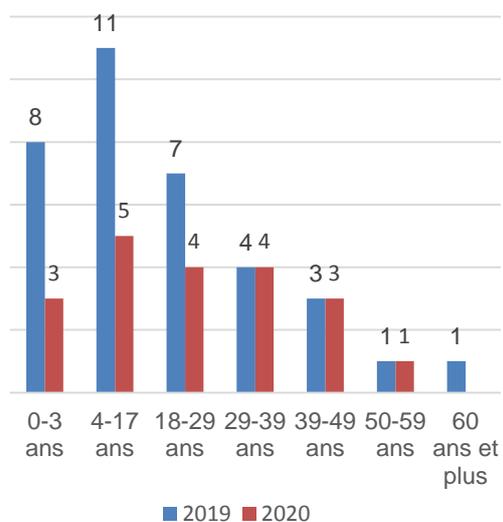
18 personnes avaient intégré le CHRS avant le 1/01/2020 et sont toujours présentes au 31/12/2020.

En 2020, il y a eu moins de personnes entrées et moins de personnes sorties. La crise sanitaire explique ces mouvements moindres.

1.3.1 Les ménage accueillis en 2020

7 unités familiales (11 en 2019) dont 4 avec enfants et au total 8 enfants et 12 adultes.
(2019 : 11 unités familiales dont 8 avec enfants, 19 enfants et 15 adultes)

1.3.2 Age des personnes entrées



Les années 2019 et 2020 sont difficilement comparables vu la baisse du nombre d'entrée en 2020.

1.3.3 Problématiques principales à l'entrée

Les personnes entrées en 2020 étaient en cours d'expulsion ou en hébergement très précaire. Les problématiques sont diverses : surendettement, problème de santé psychique etc.

1.3.4 Type de logement avant l'entrée en CHRS des 20 personnes qui ont intégré le CHRS

7 en cours d'expulsion
1 hébergée par des tiers

10 hébergées par le 115
2 sortants de l'ASE

1.3.5 Situation par rapport à l'emploi

Sur les 12 adultes :

10 (84%) étaient sans emploi à l'entrée en CHRS

2 (16%) étaient en emploi (autoentrepreneur et salariée à temps partiel)

Depuis leurs entrées en 2020, 2 personnes ont accédé à une formation et 1 a réalisé des missions intérim.

1.4 Les sorties

22 personnes sont sorties dont :

- un homme suite à une séparation (Mme et les enfants sont encore présents au CHRS)
- 8 ménages dont 10 adultes et 10 enfants.

Parmi les sorties, une famille a quitté le CHRS sans rendre officiellement le logement et en date du 11/02/2021, nous sommes en procédure, assistés d'un avocat, pour récupérer le logement.

1.4.1 Durée d'hébergement

La totalité des journées d'hébergement des personnes sorties en 2020 est de 11 002 jours soit une moyenne de 500 jours pour les 22 personnes sorties ou 16.4 mois.

Plus précisément :

6 mois	6 mois- 1 ans	1 an – 2 ans	+ 2 ans
1 (enfant né au CHRS)	4	14	3 (2ménages)

Les ménages restés plus de 2 ans :

Une personne était en attente de place en maison relais.

Un ménage était en attente de documents de leur pays d'origine, démarches relativement longues. Ces documents étaient obligatoires pour compléter la demande HLM et ainsi pouvoir prétendre à une proposition de logement.

1.4.2 Situation au regard de l'emploi

Sur les 12 adultes :

A l'entrée	A la sortie
10 personnes sans emploi à l'entrée	6 sans emploi à la sortie
1 personne en CDI à l'entrée	2 missions intérim
1 personne retraitée à l'entrée en CHRS	3 en CDI à la sortie (temps partiel)
	1 personne retraitée

Le retour à l'emploi reste précaire, petits contrats CDI ou mission intérim non régulière.

1.4.3 Situation au regard du logement

HLM : 4

Famille : 1

Privé : 1

Maison relais : 1

Maison intergénérationnelle : 1

Sans nouvelle : 1

2 Récits d'accompagnement

2.1 Mme A et ses deux enfants

Si l'annonce du premier confinement a pour bon nombre eu un effet de sidération, les travailleurs sociaux ont dû réagir très vite pour redoubler de vigilance concernant les familles accompagnées au sein du CHRS (sur place ou en diffus). Un appel téléphonique quotidien a été mis en place pour s'enquérir des difficultés rencontrées, tant organisationnelles qu'administratives ou encore psychologiques. Au début, nous n'avions pas toutes les réponses aux questions puisque nous étions nous-même en mode « adaptation », mais nous pouvions au moins garantir l'accès aux informations officielles, nous appuyant sur nos partenaires, eux-mêmes en mode adaptation... Le confinement étant synonyme d'enfermement et de réclusion, nous craignons que cette situation inédite puisse faire réagir certain de manière disproportionnée, suivant l'onde de choc. L'une des personnes que j'accompagnais se montrant particulièrement fragile psychologiquement, j'ai donc redoublé de vigilance à son égard.

Maman solo depuis son admission dans la structure 6 mois auparavant, elle se disait « en reconstruction ». Lors de nos entretiens, cette dame se montrait toujours très dispersée dans ses propos, revenant en boucle sur son traumatisme, mais également sur des points qui pouvaient apparaître comme des obsessions, tout ceci dans un discours très déconstruit, morcelé. Au final, elle cherchait constamment à être rassurée sur l'aboutissement des démarches, sur l'éducation de ses enfants, leur avenir, sur ses capacités à être « une bonne mère » précisément.

Du fait de ce besoin d'être rassurée, Madame avait pour habitude de tout stocker : nourriture, vêtements, jouets, en grande quantité. Dès le premier appel téléphonique, elle a réagi positivement, arguant qu'elle avait tout ce qui lui fallait pour la semaine, ponctuant ses propos avec des « ne vous inquiétez pas ! » et « vous avez bien d'autres choses à faire que de perdre du temps avec nous ».

Quelques jours plus tard, elle m'a fait part d'une très forte migraine, celle-ci aura duré 10 jours. Cela ne semblait pourtant pas avoir entamé son énergie. En effet, Madame gérait fort bien les consignes des établissements scolaires des enfants via son smartphone. Elle veillait à ce que l'aîné fasse son travail de collégien et prenait plaisir à faire les exercices de maternelle avec la petite : « elle arrive maintenant à tenir un stylo avec 3 doigts et une paire de ciseaux normalement ! Et aussi à prononcer les R ! je lui fais de l'orthophonie ».

Alors que j'étais frustrée de ne pas pouvoir organiser, comme chaque année, la chasse aux œufs de Pâques avec tous les enfants du CHRS, Madame m'a annoncé fièrement qu'elle s'était organisée de son côté, avait acheté du gigot d'agneau, des maxi Kinder, et confectionné une bûche de Pâques, sur la base de la recette de la bûche de Noël mais avec une autre décoration. Tous les trois se réjouissaient de passer cette fête ensemble à la maison.

La famille s'était fait un nouvel ami : un corbeau qui les appelait régulièrement depuis le fil électrique, devant la fenêtre, pour qu'on lui lance à manger et puis repartait avec son butin. Madame me narrait toutes les petites aventures du quotidien, avec joie et bonne humeur, photos des enfants cuisinant ou bricolant à l'appui. A force de se renseigner tous azimuts, elle a fini pas être mieux informée que moi sur les différentes aides déployées et allouées pour les personnes en difficulté durant la période Covid. Elle m'envoyait les liens par mail afin que je transmette aux autres familles (prime CAF, aides du CD, plafond de ressources). C'est à ce moment-là qu'elle a pu commencer à mettre de l'argent de côté en prévision du futur logement, grâce aux aides financières de l'Etat.

J'ai donc abandonné l'idée d'une Aide Educative à Domicile car Madame s'était montrée suffisamment cadrante, présente et créative avec ses enfants. Cette période de crise l'aura prouvé.

Après plusieurs semaines, Madame a lâché une petite phrase qui a elle seule a su résumer son état intérieur : « **c'est malheureux à dire mais avec le confinement, je me sens libre** ».

J'ai été surprise de constater ce paradoxe, et en y réfléchissant, le confinement a permis à Madame d'être contenue là où d'habitude elle était dispersée. Se retrouver entre 4 murs avec ses enfants lui aura été bénéfique au final, donnant libre cours à sa créativité et prouvant ses capacités à être une mère suffisamment bonne.

Véronique PRIEUR

2.2 Mme J et ses quatre enfants, le confinement et des suspicions de violences conjugales

L'évocation de la situation sociale de la famille J révèle la complexité d'accompagner « à distance » des familles pour lesquelles les difficultés se sont cumulées voire amplifiées durant le confinement.

Madame J avait intégré notre CHRS deux mois auparavant. Ses quatre enfants étaient placés en famille d'accueil et foyer depuis deux ans, suite à des violences entre conjoints et aux échecs de mesures mises en place précédemment. Madame semblait débordée par ses enfants, et en difficulté pour poser un cadre et faire preuve d'autorité. Elle n'était pas divorcée du père des enfants, et souhaitait prendre le temps pour une décision les concernant. Nous avons accordé la possibilité à Monsieur de passer uniquement les week-ends au CHRS pour voir les enfants et la soutenir dans leur éducation.

Le week-end qui a précédé le premier confinement, Madame a commencé à développer des symptômes du covid. Les enfants alors présents à l'appartement pour le week-end n'ont pas réintégré le foyer dans l'attente du diagnostic de la mère. Mme a ensuite été visitée par le SAMU pour difficultés respiratoires. Lors du contrôle médical, il a été révélé des ecchymoses sur son corps, information qui a été relayée auprès de l'équipe CHRS. Informés de la situation médicale, le foyer a refusé le retour des enfants au sein de la structure, situation qui a perduré jusqu'à fin avril.

Le confinement a alors imposé à cette famille de surmonter à la fois la maladie et le retour improvisé de 4 enfants potentiellement exposés également à la maladie. De plus, cette situation a impliqué le retour du père au domicile familial pour porter assistance à Mme, sans autre solution possible, dans le cadre d'une suspicion de reprise des violences conjugales.

Faisant part de nos inquiétudes à Madame, celle-ci a totalement nié les constats rapportés par le médecin du SAMU. Elle voulait nous « rassurer » en nous disant de « ne pas nous inquiéter », que « tout allait bien ».

Face au déni d'une situation de violence et à une cohabitation qui semblait s'imposer de force, il nous a semblé indispensable d'alimenter et de maintenir un lien de confiance avec la famille dans le respect de leur décision, sans lequel, tout accès à ce qu'il pouvait se passer au domicile nous aurait été fermé. D'autre part, toutes nos décisions ont été prises avec l'aval des services de Protection de l'Enfance en charge du suivi des enfants, car la question de leur sécurité et leur bien-être se posait également, avec le retour du père au domicile. Un partenariat s'est alors mis en place avec l'Assistante Sociale qui connaissait déjà la famille depuis plusieurs années et un accompagnement à distance s'est organisé. Nous avons pris le parti de nous rendre simplement disponibles et à l'écoute. Nous avons ainsi établi un contact téléphonique quasi quotidien. Nous échangeons sur le déroulement de la journée, le suivi de la scolarité des enfants, l'état de santé de chacun, tentant ainsi de « prendre la température » du climat ambiant au domicile. Des plannings de rituels pour les enfants leur ont été envoyés pour aider à structurer les journées, et réduire la tension que pouvait créer le confinement. Nous avons demandé à ce que l'un des plus grands fils majeurs de Madame reste également au domicile durant le confinement, dans l'espoir que cela puisse « dissuader » les violences s'il y en avait.

Lorsque l'état de santé de Madame s'est amélioré, nous avons demandé à Monsieur de réintégrer son hébergement précédent, d'autant plus que nous avons le témoignage d'un voisin concernant la situation du couple. Là encore, Madame a pu nous avancer une explication censée nous « rassurer », et un nouvel obstacle s'est présenté à nous. Les colocataires de Monsieur seraient des personnes fragiles, et ils ne voulaient pas prendre le risque de les exposer à une contamination, du fait de la présence encore active du virus chez les enfants.

Ceci prolongeait encore d'avantage une situation de cohabitation familiale problématique, mais nous avons pris la décision de l'accepter, car les relations avec Madame se tendaient. Elle ne nous comprenait pas et nos inquiétudes semblaient l'irriter et la braquer. Elle nous reprochait de ne « pas lui faire confiance », et aimerait qu'on la croit, en revendiquant la « possibilité de pouvoir changer », que « les violences passées étaient partagées et exceptionnelles ». Nous arrivons finalement à rassurer Madame et à apaiser le climat relationnel, pour poursuivre nos échanges.

Dans un contexte de confinement, qui bouscule nos repères et habitudes de prise en charge, et limite nos possibilités d'intervention, nous pouvons nous poser la question de la façon d'exercer notre fonction, et gérer notre responsabilité en tant que professionnel, d'autant plus lorsque des circonstances supplémentaires viennent fragiliser un foyer.

L'accompagnement à distance imposé a impliqué de privilégier à tout prix le lien de confiance pour éviter toute situation de rupture, à encourager les adultes à faire part de leurs difficultés et à demander de l'aide en cas de besoin, à échanger autant que possible avec les autres professionnels en lien avec la famille.

A la fin de cette prise en charge, nous pouvons considérer que cet épisode a finalement été bien géré par la famille tout en ayant eu une vision très partielle de la réalité.

Cette situation de confinement précipité soulève de nombreuses questions sur les outils et les moyens auxquels nous aurions pu avoir recours pour prévenir des situations de violences intrafamiliales et éviter les drames comme ceux qui ont fait la Une de l'actualité.

Noémie SYLLA

2.3 Le travail au CHRS en temps de confinement

Du point de vue de notre activité au CHRS, l'année aura été marquée par ce que l'on appelle à présent « le premier confinement », au printemps 2020 ; en l'espace de 3 jours, il nous a fallu prendre la mesure des décisions politiques et nous organiser afin d'adapter notre manière d'intervenir. Le travail à distance et par son aspect matériel, le transfert du « bureau à distance » sur un matériel informatique personnel voire au besoin mis à disposition par l'association. La mise en place du transfert du numéro professionnel sur les lignes téléphoniques privées. Le déménagement des dossiers « papier » des résidents du CHRS à la maison. En même temps, nous informions les familles de toutes ces mesures relatives au confinement en leur assurant une liaison toujours maintenue avec le référent ou l'équipe, par téléphone mais aussi en présence selon les besoins impérieux. Nous n'allions plus faire de visites à domicile ni d'entretiens au bureau de manière ordinaire. Les démarches administratives ou autres, en ville, allaient également être suspendues pour la plupart, les lieux administratifs étant fermés.

Avec le confinement, les interfaces téléphoniques et informatiques ont pris une ampleur inédite permettant de garder le contact et envisager l'accompagnement des personnes de manière adaptative en fonction des besoins rencontrés. Des interventions à domicile ont été maintenues ponctuellement ainsi que des passages au bureau. Nous soulignons aussi les difficultés rencontrées pour communiquer au téléphone avec les personnes non francophones, la compréhension est rendue plus difficile de part et d'autre. Les problématiques d'accès et de médiation numériques se sont amplifiées. Pour exemple, nous évoquons la situation d'une dame non francophone, enceinte avec une grossesse difficile. Son médecin traitant ne faisait plus que des téléconsultations depuis le confinement. Les explications au téléphone et par le biais de captures d'écran ont été très

compliquées pour le référent CHRS qui a orchestré toutes ces manipulations de chez elle. Guider à distance la dame afin de l'aider à charger l'application Doctolib pour prendre RDV, puis lui permettre de suivre une téléconsultation sur son téléphone portable, a été une véritable prouesse.

En ce qui concerne le suivi scolaire des enfants, des liaisons ont pu s'organiser avec des enseignants d'écoles élémentaires via le travailleur social. Des cours ont pu être ainsi imprimés et transmis aux familles.

2.4 Un calendrier qui fait histoire

« - Aujourd'hui, vous déplacez le curseur vers les objets, ceux du quotidien comme ceux d'un passé parfois lointain.

- Avec les objets, le champ s'élargit et se démocratise. C'est une manière de dire que tout peut faire histoire : le stérilet, le passeport, la brique, comme le buste de Néfertiti, le suaire de Turin ou la redingote de Napoléon. »

Patrick BOUCHERON, historien, médiéviste.

En 2020, à la sortie du temps de confinement de mars à mai, nous avons proposé la réalisation d'un calendrier 2021 avec et pour les résidents du CHRS. Cette production collective d'un objet du quotidien s'est faite dans les interstices des démarches administratives, des actions d'insertion sociale et pour certains des heures de travail. La mise en œuvre parcellaire s'est déroulée essentiellement durant la période estivale, au fil des jours, avec une famille, puis une autre, quelques personnes retrouvées ensemble le temps d'une marche dans les Vosges. Des contributions singulières se sont ainsi inscrites dans un projet de réalisation collective où chacun allait pouvoir trouver une place et y laisser sa trace.

De quelles traces est-il fait mention dans ce calendrier ? Cet objet présente plusieurs clés de lecture. La première, immédiatement percevable, réside dans son usage fonctionnel ; cet objet est consultable pour y trouver des repères dans le temps civil, y écrire des échéances ou des propos libres c'est selon.

Une autre perception de cet objet est le fruit de la mise en commun des « gestes » que nous nous sommes attachés à mettre en images ou plus exactement en photos.

« C'est quoi ton geste ? » telle est la question abordée par chaque photo du calendrier et avant cette fixation dans un geste, dans l'échange avec les personnes qui se sont ainsi prêtées au jeu de cette réalisation. Un continuum de « gestes » singuliers, évoquant au fil des mois, le jeu, le rebond, l'amour maternel, l'amour paternel, la douceur d'un couple, la complicité entre un parent et son enfant, le geste sportif et enthousiaste à deux roues sur un chemin de montagne, l'imagination et les rires



enfantins, le repos à l'ombre d'un arbre, le regard chargé d'amitié et d'attention, la cueillette au temps des cerises.

La troisième clé de lecture est une contribution de savoir-faire avec une recette proposée chaque mois. Chacun a été invité à partager une recette de cuisine pratiquée et appréciée chez soi. Nous ne voulions pas, dans cet ensemble, ou couche culinaire, une exigence diététique ou une orthodoxie quelconque. Nous voulions laisser le propos totalement libre et c'est ainsi que nous avons rassemblé 12 recettes chargées d'histoire et de culture familiales.

Fin décembre 2020, la réalisation technique du calendrier était aboutie et nous avons pu en faire cadeau à chaque résident du CHRS. Désormais, et pour une année au moins, celui-ci peut, à celui qui s'y attarde, constituer une invitation à la lecture, au souvenir et à la découverte. Et cela, c'est une autre histoire !

Anne-Sophie JANSER



PLACEMENT A L'EXTERIEUR

20 rue de la Montagne Verte
67200 Strasbourg

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	Le service	2
2	Profil des personnes accompagnées.....	2
2.1	Age et sexe	2
2.2	Situation familiale.....	2
3	Indicateurs opérationnels	3
3.1	Nombre de mesures actives en début de mois	3
3.2	Durée initiale du placement à l'extérieur	3
3.3	Fin du PE.....	4
3.4	Durée des peines.....	4
3.5	Emploi/formation des personnes présentes en 2020	4
3.6	Accès aux ressources.....	5
4	L'accompagnement des personnes en placement à l'extérieur	5
4.1	Le placement extérieur de courte durée : pour qui ? pourquoi ? :.....	5
4.2	Le placement extérieur long : intérêt et limites:.....	6
4.3	Récit d'un accompagnement.....	8
4.4	Témoignages de personnes accompagnées.....	9

1 Le service

Depuis le 01/01/2019, la convention qui lie le SPIP à Entraide le Relais permet l'accueil et l'accompagnement de six personnes en placement à l'extérieur.

L'accompagnement s'articule :

- D'une part sur un accompagnement social global à raison d'un rendez-vous hebdomadaire avec le référent social affecté au service des PE (démarches administratives liées à l'accès aux droits, à la santé et au logement) ;

- Et d'autre part sur une participation obligatoire à des ateliers de redynamisation (Ateliers Passerelle) à raison de deux demi-journées par semaine, où il est aussi proposé un accompagnement ciblé sur la recherche d'emploi et de formation

En outre, les personnes placées sous-main de justice doivent s'inscrire dans le respect du règlement de fonctionnement mis en place par l'association.

L'équipe est composée de deux travailleurs sociaux qui assurent l'accompagnement global, à hauteur de 0.4 etp. Au sein des ateliers Passerelle, une collègue assure l'accompagnement professionnel.

2 Profil des personnes accompagnées

2.1 Age et sexe

18 à 25 ans : 1 personne
26 à 40 ans : 8 personnes
40 ans et + : 2 personnes

Nous avons accompagné onze hommes.

Sur 50 candidatures reçues, deux sont des candidatures de femmes mais n'ont pas vu leur demande aboutir.

2.2 Situation familiale

Couple	Célibataire	Dont parent (en couple ou séparé)
5	6	5

Constat : les familles/conjoints sont un réel soutien pour les personnes accompagnées. Ce soutien est moral mais aussi financier. Par exemple, l'association octroie une aide alimentaire de 40€ par semaine pour les personnes sans aucune ressource (sur présentation des tickets de caisses). Impossible donc de subvenir aux besoins en tabac ou

abonnement de téléphonie mobile, vêtements, etc... On remarque combien cela est « vital » pour beaucoup, surtout après une période plus ou moins longue où l'incarcération a rimé avec privation. La famille peut donc pallier ce manque et ainsi éviter les crispations liées aux diverses frustrations, ceci en attendant l'ouverture des droits (chômage, RSA, garantie jeune, formation rémunérée). Moralement, la famille reste dans la continuité de son soutien initié lors de la détention, elle consolide les liens grâce aux permissions des WE. Ces liens permettent donc aux personnes de s'envisager de manière plus concrète et plus sécurisante dans leurs projets. Cela apporte une motivation supplémentaire. En effet, nous pouvons constater que lorsqu'il n'y a pas de liens de proximité et dans la bienveillance (comme peuvent l'apporter les familles), les personnes peuvent avoir tendance à rechercher du lien auprès de connaissances liées à leurs difficultés les ayant menées à la détention et parfois commettre à nouveau des délits.

3 Indicateurs opérationnels

- Nombre de places conventionnées : 6 places
- Nombre de jours d'accompagnement réalisés : 1380 soit taux occupation 63%
- Nombre de personnes accompagnées dans l'année : 11
- Nombre de personnes entrées dans l'année : 7
- Nombre de personnes sorties dans l'année : 8

3.1 Nombre de mesures actives en début de mois

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
4	5	4	3	2	2	5	5	7	4	4	3	4

3.2 Durée initiale du placement à l'extérieur

2-3 mois :	3 personnes
4-6 mois :	3 personnes
8-9 mois :	2 personnes
12 mois :	3 personnes

L'association préconise des durées de PE d'au moins 6 mois afin de sécuriser le retour à l'hébergement ou au logement si la personne n'a pas de solution personnelle.

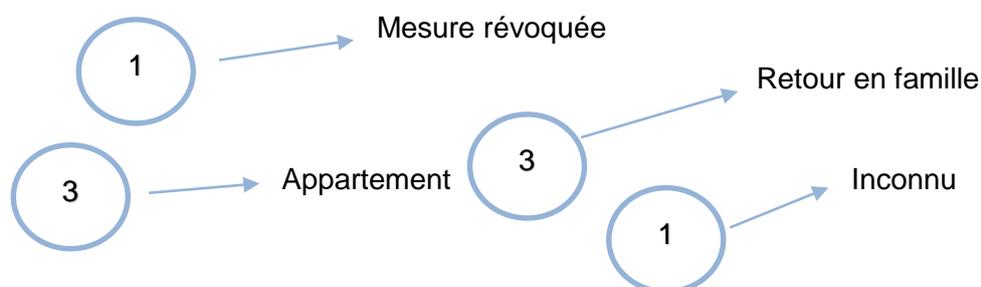
Etablissement d'origine :

CD Toul :	1	MA Strasbourg :	3	PE ab initio :	1
CD St Mihiel :	1	CD Oermingen :	4	CD Montmedy :	1

La personne qui a obtenu un PE ab initio était dans une démarche de maintien du lien avec sa fille placée en famille d'accueil. Il s'agissait de pouvoir permettre la pérennisation des visites médiatisées.

3.3 Fin du PE

8 personnes dont



La personne qui a vu son PE révoqué a commis un nouveau délit deux mois après le démarrage de son placement à l'extérieur. La mesure a été révoquée et la personne a été condamnée à plusieurs mois d'incarcération.

3.4 Durée des peines

PE ab initio : 10 mois	1 an : deux personnes	3 ans : deux personnes
4 ans : trois personnes	5 ans : une personne	7 ans : une personne
10 ans : une personne		

La durée de la peine effectuée en incarcération ne reflète pas forcément le temps qui sera nécessaire à se réappropriier le quotidien hors des murs d'un établissement pénitentiaire. Nous avons accompagné des personnes avec des parcours très différents et avons pu constater que les difficultés d'adaptation ou de réadaptation ne sont pas entièrement liées à la durée d'incarcération mais aussi à des modes de vie ancrés dans la marginalité et/ou des contextes familiaux difficiles.

3.5 Emploi/formation des personnes présentes en 2020

Deux personnes ont déclaré avoir suivi une formation en détention.

A l'entrée, 10 étaient sans emploi et une personne avait l'engagement de l'ETTI de le reprendre en contrat (ce qui a été le cas).

Durant l'accompagnement :

Trois personnes ont été embauchées en intérim.

Un jeune homme a fait des stages, ce qui a abouti sur un CDD puis sur un CDI.

Une personne a intégré une formation.

Deux personnes ont obtenu un CDI, une personne a obtenu un CDD.

Deux personnes n'avaient ni formation initiale ni projet d'emploi ; une personne sans titre de séjour et un monsieur très éloigné du marché de l'emploi.

La personne dont le PE a été révoqué venait tout juste de démarrer une mission intérim lorsqu'il a vu sa mesure prendre fin.

3.6 Accès aux ressources

	A l'entrée	A la fin du PE/en cours
RSA	2	4
Sans	9	1
Salaire		6

10 personnes ont ouvert leurs droits RSA ou ont obtenu un emploi. La personne restée sans ressources à la fin de son PE est un monsieur qui n'a pas vu son titre de séjour renouvelé.

4 L'accompagnement des personnes en placement à l'extérieur

Nous avons constaté l'influence importante de la durée du placement à l'extérieur en fonction des différents profils accueillis. Plusieurs éléments sont ainsi à prendre en compte pour accompagner de la manière la plus pertinente possible les personnes inscrites soit dans un placement court soit dans un placement long et leur permettre de stabiliser au mieux leur situation à l'issue du placement extérieur.

En effet, la volonté et la motivation de se réinsérer ne conditionnent pas tout.

4.1 Le placement extérieur de courte durée : pour qui ? pourquoi ? :

Nous avons remarqué que les critères suivants justifiaient un placement court :

- L'emploi préexistant avant l'incarcération : la promesse d'embauche pour retrouver son poste, par exemple, permet d'envisager de manière plus sécurisée les projections.
- L'acquisition d'une formation, en détention ou antérieurement, les expériences passées, ou encore le réseau familial et amical, favorisent un retour plus rapide à l'emploi.
- Le permis de conduire reste vecteur de mobilité et une opportunité supplémentaire d'accéder à l'emploi.
- Une solution d'hébergement et le soutien familial (parents, femme, enfants) apportent une sérénité pour prioriser d'autres démarches.

- Un bon comportement et une adhésion au dispositif favorisent l'avancement dans les démarches. L'implication de la personne reste essentielle.

Pour les personnes accompagnées qui profitent d'un retour sur le marché de l'emploi rapidement et qui bénéficient d'une solution de logement à l'issue du PE, le placement court est adapté et la sortie aura été positive.

En revanche, un PE de 3 mois est peu adapté à la lenteur de certaines démarches administratives, comme par exemple pour qui doit renouveler son titre de séjour (cf. situation de Monsieur K).

L'accès au logement autonome sera également très compliqué au regard des délais strasbourgeois (2 ans d'instruction pour un dossier de demande de logement social). Dans ce cas, seul l'hébergement d'urgence peut s'envisager si les dispositifs d'accueil ne sont pas eux-mêmes saturés.

Entamer des soins lorsque la santé a été négligée pendant des années signifie tout d'abord que les droits à la sécurité sociale soient à jour, puis que la personne fasse preuve d'une réelle motivation. Cela nécessite d'aborder les freins et le temps est un allié.

D'autre part, 3 mois ou 6 mois passent très vite. Les semaines défilent au rythme de l'émarginement quotidien, des ateliers de redynamisation, des entretiens réguliers pour les démarches, l'attente de réponses... Se retrouver seul à tourner en rond dans son logement dès la fin d'après-midi (les horaires de sortie fixés pas le JAP sont souvent 9h-18h) en se disant que les choses n'avancent pas aussi vite qu'on l'imaginait. Faire face aux sollicitations des anciens compagnons de galère et/ou du réseau... Le risque de récurrence est tangible. Le placement à l'extérieur se doit d'être une transition, une stabilisation, avant de réintégrer la vie normale, pas une mise en échec.

Nous appréhendons également un risque de récurrence plus important et peu de moyens pour sécuriser l'accompagnement lorsque le temps de placement en extérieur est trop court. La relation de confiance entre accompagné et accompagnants peut prendre du temps.

4.2 Le placement extérieur long : intérêt et limites

Nous observons qu'un placement en extérieur sur une longue période (+ de 6 mois) est réellement pertinent lorsque l'autonomie n'est pas acquise.

Force est de constater que pour certains profils, la fracture numérique, l'appréhension des démarches administratives et le manque d'autonomie de manière générale, nécessite plus de temps pour faire progresser les démarches.

Pour certains, l'évolution pendant des années dans un contexte marginal, instable et hors cadre rend difficile l'implication et la motivation à se construire une vie dans la norme.

Les formalités pour l'obtention d'un logement à la fin du PE nécessitent également plusieurs mois.

Le temps reste un élément essentiel pour sécuriser la situation et prévenir la récurrence, comme dit précédemment.

L'absence de famille et/ou de réseau (soit parce que les liens sont rompus, soit parce qu'ils sont dans une autre région) nécessite plus de temps pour se forger des repères et se réenvisager de manière pérenne dans ses démarches et projets.

En contrepartie, lorsque la personne accueillie est entourée, soutenue par des proches et bénéficie d'une solution de logement à la sortie, le placement à l'extérieur sur une longue période semble inapproprié. Cela peut paraître incohérent à certain de devoir « tenir encore 6 mois » dans le studio d'une association alors que le travail est acquis, le comportement stabilisé et la famille dans l'attente de concrétisation de projets (reprise de la vie commune, bébé né, enfants qui attendent papa...)

Dans le cas où l'autonomie n'est pas une évidence, voici les axes que nous pouvons travailler sur le plus long terme :

- La phobie administrative ou la difficulté à prendre en charge les démarches administratives.
- La temporalité (se lever le matin, la ponctualité aux rdv) et donc l'adaptation à un savoir-être utile à leur insertion.
- La capacité de se situer dans l'espace, de s'appropriier un secteur, des trajets en transports en commun, de s'orienter pour honorer les différents rendez-vous.
- Apprivoiser l'outil informatique, se familiariser avec le numérique pour gagner en maîtrise et en autonomie.
- Apprendre à classer et conserver ses documents importants pour une meilleure organisation, un gain de temps et d'énergie
- Savoir tenir un agenda pour gérer au mieux son organisation quotidienne.
- Prendre conscience de l'importance de l'hygiène, tant personnelle, que les tâches ménagères quotidiennes nécessaires à la tenue d'un logement.
- Mettre en place un suivi pour sa santé : gestion des traitements, bilans sanguins, dentaires, etc. : affronter tout ce qui a été négligé depuis des années parfois, par paresse ou peur (le dentiste reste une constante !)
- Prendre conscience de l'importance de se responsabiliser : comprendre et intégrer ses obligations (règlement intérieur, soins...) qui ne sont pas juste notifiés pour faire plaisir au JAP ou au CPIP, mais pour la personne elle-même, pour faire évoluer sa situation.

- Déconstruire la victimisation.
- Se saisir du soutien proposé dans la durée de l'accompagnement pour construire une insertion stable et pérenne.
- Instruire conjointement une demande de logement en fonction des divers dispositifs proposés sur l'Eurométropole (SIAO, logement social, Un chez soi d'abord...)

Aussi, l'idéal serait de pouvoir réajuster la durée des placements initialement définie par le JAP, en fonction de l'avancée de la réinsertion de chacun. Ainsi, nous avons constaté que certains PE longs n'avaient plus de sens au regard de l'accompagnement lorsque tous les axes étaient en place et la personne désormais maîtresse de sa situation et de sa vie à l'extérieur. Nous avons alors uniquement maintenu les personnes concernées dans un hébergement, en attendant le terme de la peine.

4.3 Récit d'un accompagnement

Monsieur K est arrivé en placement extérieur enjoué, rempli de motivation et de détermination. Il s'est tout de suite saisi de ce qui lui était proposé, autant au niveau des ateliers et de l'insertion professionnelle, que dans les démarches plus administratives. Il n'a pas manqué une seule signature, ni aucun rendez-vous. Tout était parti pour que son placement extérieur soit une réussite. Seulement, il ne s'attendait pas - et nous non plus - à un événement qui remettra en cause tous ses projets de réinsertion.

Monsieur avait déposé la demande de renouvellement de son titre de séjour deux mois avant son intégration dans notre structure. La procédure avait été faite d'une manière inhabituelle (par courrier), du fait du contexte sanitaire et de l'incarcération et Monsieur n'avait pas obtenu de récépissé de sa demande comme c'est le cas lorsque l'on se rend directement en préfecture. A ce moment-là, personne ne semblait remettre en cause l'aboutissement positif de cette démarche, Monsieur étant sur le territoire français depuis presque 10 ans et soutenu par la Mairie de sa commune de résidence.

Cependant, les semaines défilant sans réponse, nous avons commencé à nous questionner. Nous avons relancé la préfecture en charge du dossier, en faisant un rapport positif du déroulement du placement extérieur. La décision est tombée comme un couperet : le titre de séjour ne sera pas renouvelé.

A partir de là, toutes les démarches d'insertion entamées et l'engouement qui y était lié sont retombés comme un soufflé. Sans papiers en règle, pas d'emploi, pas d'accès aux ressources, pas de perspective de logement... Monsieur se retrouvait dans une grande précarité sur tous les plans, sans perspectives d'insertion. L'accompagnement s'est alors réduit à une recherche de solutions possibles de recours ainsi qu'à un soutien psychologique quotidien. En effet, le moral et la santé de Monsieur ont commencé à se

dégrader et sa motivation du début a laissé place à des idées noires, une fragilité et des angoisses. Malgré cela, il a continué à respecter les règles en place. Du moins celles qu'il était en mesure de respecter, car cette situation l'a amené malgré lui à être dans l'incapacité d'honorer certaines de ses obligations judiciaires.

L'objectif même du placement extérieur étant la réinsertion et la préparation à la sortie de détention, nous pouvons alors questionner la cohérence d'intégrer une personne lorsqu'elle n'a pas de titre de séjour valide en cours ou de renouvellement avéré. En effet, la mise en œuvre de cet objectif peut être rendue impossible du fait de la situation administrative de la personne. Et plus encore, la cohérence du parcours carcéral de la personne peut être entravée par un risque de réincarcération à la fin du placement dans le cas d'un sursis. Non par manquement aux engagements de la part de la personne concernée, mais par une situation administrative involontaire, qui engendre l'absence de solution d'hébergement et de moyens financiers ne lui permettant pas de vivre à l'extérieur.

4.4 Témoignages de personnes accompagnées

Monsieur M (PE ab-initio 9 mois)

« Ça m'a fait du bien d'être ici, de me recentrer sur moi-même. Je suis bien dans ma tête malgré tout ce qui s'est passé : le décès de mon ami, le confinement. Malgré ça j'ai réussi à garder la tête sur les épaules. Franchement, merci à la société de m'avoir permis cette option d'éviter la détention. Merci aussi à vous (« oh, vous savez, on est juste des pions sur l'échiquiers et on avance avec notre savoir-faire et nos partenaires, comme votre CPIP, avec qui nous étions en lien constant.. »). Non vous n'étiez pas des pions, vous étiez des petits lutins 😊 Vous ne vous rendez pas compte ! Maintenant j'ai mon chez-moi ! »

Monsieur A (PE de 6 mois)

« On sort de prison, on est tout excité et ensuite posé. Ça fait découvrir d'autres choses, comme la marche nordique, je n'avais jamais fait ça MDR ! On rencontre d'autres personnes. L'accompagnement m'a beaucoup aidé, pour les démarches, le RSA par exemple, chercher du travail, je ne sais pas faire tout ça moi »

Monsieur D (PE 12 mois)

« Au moins ici je n'étais pas un numéro. Je suis super fier d'être arrivé où j'en suis aujourd'hui et ce en partie grâce à vous, je vous remercie encore énormément. (« mais non, je n'ai pas fait grand-chose ! ce n'est pas moi qui ai soulevé des portes blindées...et qui me suis levé à 4 ou 5 heures du mat pendant des mois... ce n'est pas moi qui ai passé le permis de conduire avec un lumbago... ») « Effectivement c'était moi, mais vous étiez là pour me soutenir et ça a fait beaucoup ».



Résidence Accueil

« L'Elan »

112 avenue de Strasbourg
67170 Brumath

Tel : 03 88 68 57 25

Mail : residencebrumath@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2020

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	Présentation du service, spécificités, prestations proposées.....	2
1.1	Rappel du cadre réglementaire	2
1.2	L'équipe	2
1.3	L'offre de logement	4
2	Les résidents.....	5
2.1	Quelques données statistiques.....	5
2.2	Les hospitalisations.....	9
3	Entrées/Sorties.....	10
3.1	Taux d'occupation annuel	10
3.2	Mouvements et durée d'occupation.....	10
3.3	Le processus d'admission.....	11
3.4	Entrées 2020	12
3.5	Sorties 2020	13
4	Les modalités d'intervention	14
4.1	La vie semi-collective.....	14
4.2	L'accompagnement individuel	15
5	Les temps forts de l'année.....	17
6	Perspectives 2021	19
6.1.1	Le déménagement	19
6.1.2	Les classeurs	19

1 Présentation du service, spécificités, prestations proposées

1.1 Rappel du cadre réglementaire

La création des résidences accueil découle du plan « Psychiatrie santé mentale 2005-2008 » et de la note d'information DGAS/PIA/PHAN no 2006-523 du 16 novembre 2006 relative à la mise en place d'un programme expérimental de logement pour des personnes souffrant de troubles psychiques et en situation de précarité.

Les résidences accueil répondent également aux objectifs du PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées), du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et du plan de relance du Logement d'Abord.

Notre structure est la deuxième Résidence Accueil du département du Bas-Rhin. La première, le Courlis, se situe à Erstein et dépend de l'ARSEA.

1.2 L'équipe

En 2020, le projet social a été porté par quatre personnes :

- Nathalie GINDER, éducatrice spécialisée, à temps plein,
- Léa SCHUMACHER, conseillère en économie sociale familiale, à temps plein,
- Lana KNOCHEL SEHR, apprentie BTS ESF (anciennement volontaire en service civique),
- Marion HORNECKER, cheffe de service.

Dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19 et pour pallier l'absence de plusieurs mois d'une des hôtes, nous avons eu le plaisir d'accueillir d'autres collègues de l'association, qui pour quelques jours ou semaines sont venus soutenir notre activité.

Ces présences ont été très bénéfiques autant pour les personnes logées, qui avaient l'occasion de travailler la relation à l'autre en faisant la connaissance de nouveaux professionnels, que pour l'équipe, qui a pu profiter de regards extérieurs et ainsi développer de nouveaux fonctionnements et outils.

Un grand merci à Véronique PRIEUR, Guillaume GRELIER, Fanny ANGLADE, Pauline DUBUS et Adelheid TUFUOR !

En fin d'année, un nouveau collègue est également venu renforcer l'équipe sur le plan technique avec la création d'un poste d'agent technique dédié aux résidences de Brumath et Mundolsheim. Ainsi depuis fin septembre 2020, Matthieu WATTIER occupe ce poste à raison de 20h00 par semaine.

L'équipe éducative de la résidence a pour **missions** de :

- favoriser l'autonomie des résidents en mettant en œuvre un accompagnement de proximité individuel et collectif,
- faire vivre les espaces semi-collectifs en journée pour créer un cadre de vie sécurisant et du lien social,
- veiller au respect du règlement de fonctionnement,
- assurer la gestion locative de la résidence en lien avec le service administratif et le service technique.

Elle assure une présence quasi quotidienne du lundi au samedi sur une amplitude horaire large. En 2020, nous avons ajusté nos horaires de présence en mettant en place un roulement sur deux semaines pour les hôtes. Cela permet, une présence continue :

- Du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00,
- Le vendredi de 9h00 à 16h30,
- Deux samedis sur trois, une présence de 4h00 planifiée par l'hôte de service selon l'activité proposée aux résidents.

Il est à noter que les hôtes ne sont plus présents en soirée, comme c'était le cas les années précédentes. En effet, nous avons constaté un désintérêt des résidents pour les activités proposées après 18h00. Nous voyons cette évolution comme un aspect positif, certainement révélatrice d'un meilleur sentiment de sécurité des résidents.

Toutefois, nous nous laissons la possibilité de pouvoir réintroduire des temps de présence en soirée si nécessaire.

D'autre part, les résidents bénéficient de la même astreinte téléphonique que le autres dispositifs hébergement/logement accompagné de l'association, pour les nuits, week-end et jours fériés. Cette articulation permet d'offrir un cadre de vie sécurisant aux personnes accueillies.

1.3 L'offre de logement

Pour rappel, la Résidence « L'Elan » a ouvert le 1^{er} octobre 2015 en phase transitoire dans un ancien hôtel situé au centre de Brumath.

En octobre 2015, nous avons démarré avec 20 places. En 2018 nous avons bénéficié d'une extension de 2 places.

En 2020, nous avons donc géré 22 studios. Toutefois, un des logements a été laissé vacant en vue du déménagement qui devait avoir lieu au courant de l'année. En effet, le bâtiment définitif ne comptant que 21 studios (20 pour personnes isolées, 1 pour un couple), nous n'avons pas reloué le vingt-deuxième pour permettre à l'ensemble des résidents présents de faire le déménagement.

Tous les logements sont meublés et équipés. Les résidents ont le statut de locataire et règlent une redevance mensuelle à l'association, calculée selon l'avis annuel relatif à la fixation du loyer et des redevances maximums, publié par la Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature.

La réhabilitation de nos locaux définitifs par notre futur bailleur, Alsace Habitat, a suivi son cours tout au long de l'année 2020. Les travaux commencés en janvier 2019 ont malheureusement subi un nouveau retard conséquent entre autre lié à la crise sanitaire COVID-19.

Nous avons donc passé une nouvelle année complète à l'ancien hôtel Ecrevisse, un coup dur pour les résidents et l'équipe sur place.

2 Les résidents

Les personnes accueillies en résidence accueil sont fragilisées par des troubles psychiques. Elles ont connu des parcours de vie variés. Toutefois, à l'entrée dans la structure, elles bénéficient toutes d'un suivi médical qui leur permet d'accéder à un logement privatif en étant accompagné dans le maintien et le développement de leur autonomie au quotidien.

2.1 Quelques données statistiques

En 2020, nous avons logé et accompagné 23 personnes.

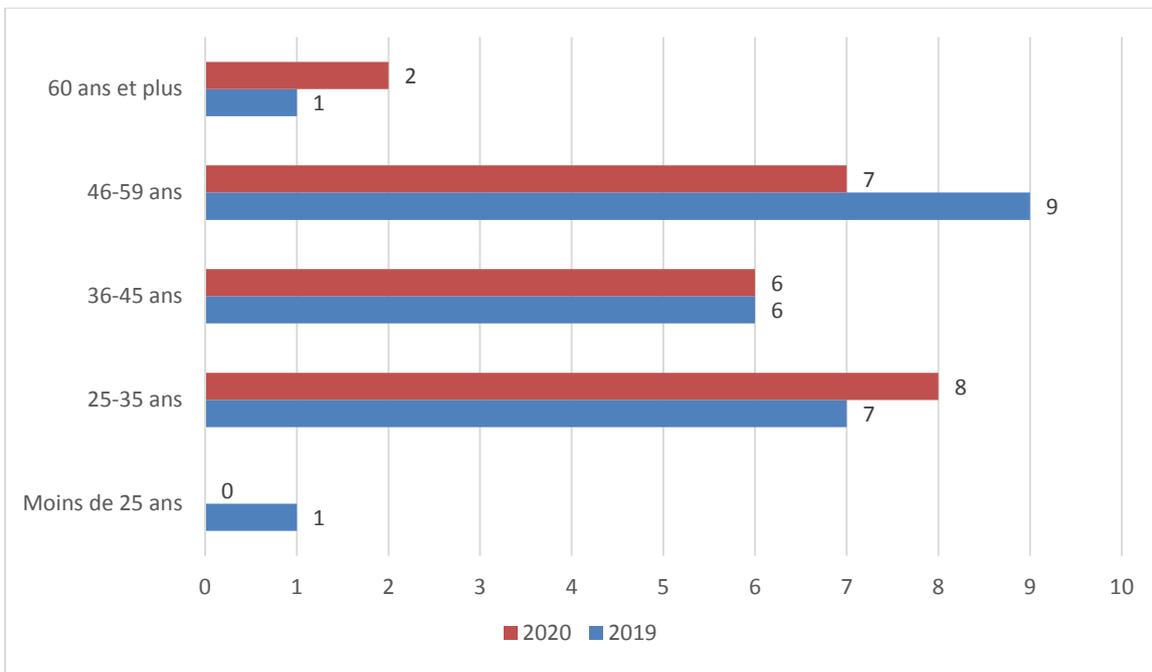
➤ Sexe :



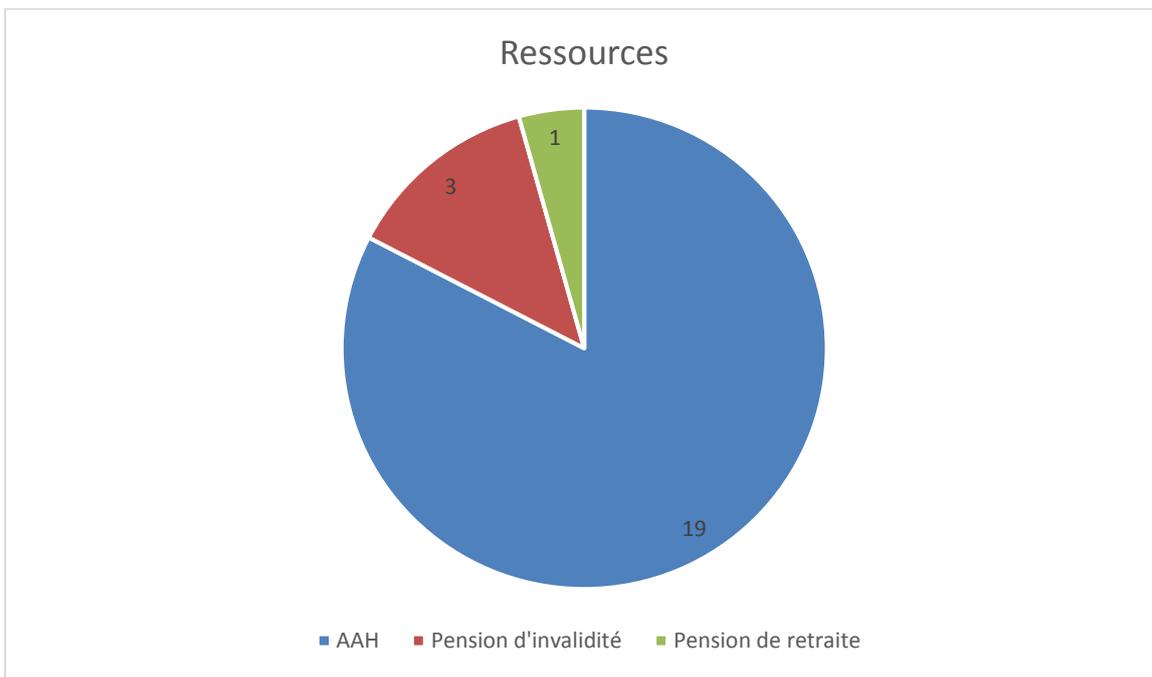
Les personnes accueillies restent majoritairement des hommes. Cela s'explique par un nombre plus élevé de candidatures masculines, 82 % des demandes depuis octobre 2015.

➤ Age :

Nous constatons qu'un tiers des résidents a entre 25 et 35 ans. La moyenne d'âge est de 42 ans. Cette moyenne s'est rajeunie d'un an par rapport à l'an passé. En effet, les derniers candidats étaient des personnes plus jeunes que la moyenne.



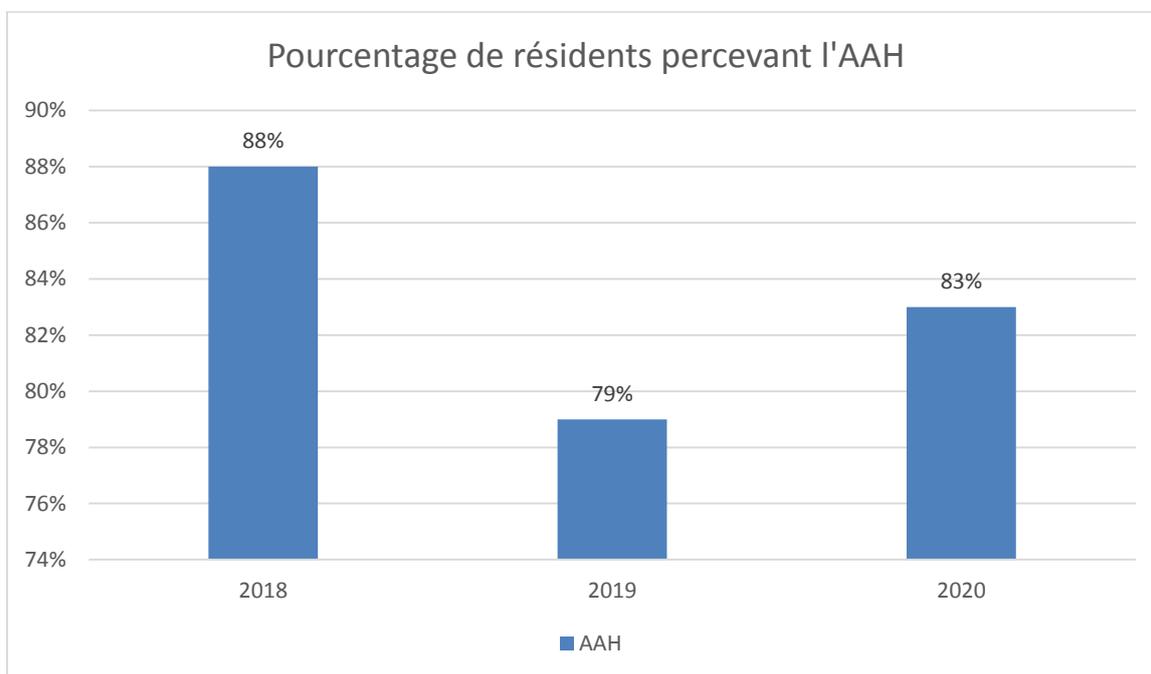
➤ **Ressources :**



Les ressources peuvent être cumulatives.

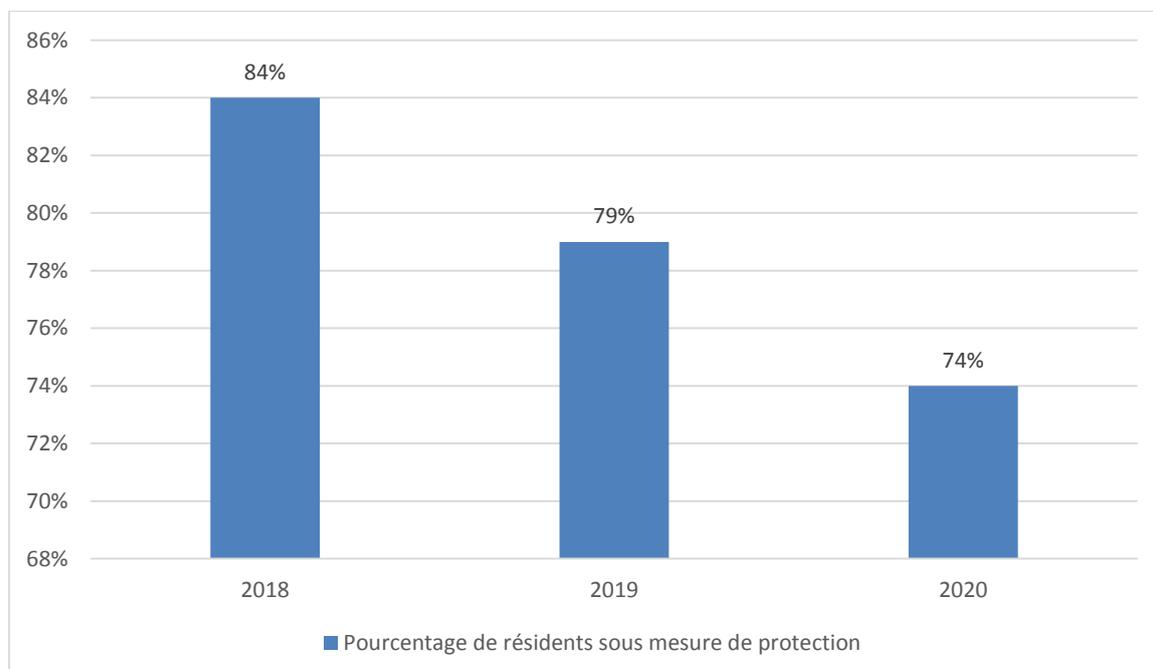
Au courant de 2020, la majorité des personnes bénéficie l'Allocation aux Adultes Handicapés. Seules trois personnes perçoivent la pension d'invalidité. Une personne

perçoit une pension de retraite car elle travaillait dans un Etablissement et Service d'Aide par le Travail.



Au total, 83% des résidents perçoivent l'AAH en 2020 contre 79% en 2019.

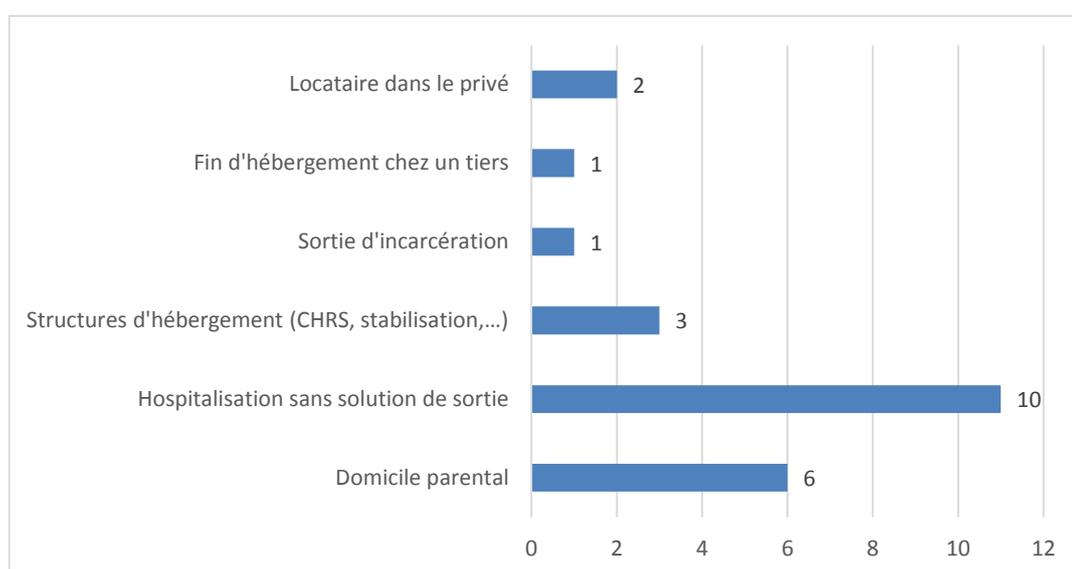
➤ **Mesures de protection :**



La majorité des résidents a une mesure de protection. Cela s'explique par le fait que le public accueilli peut rencontrer des difficultés de gestion, conséquence des troubles psychiques. Selon les situations, les personnes ont besoin d'être soutenues et protégées sur le volet financier et administratif.

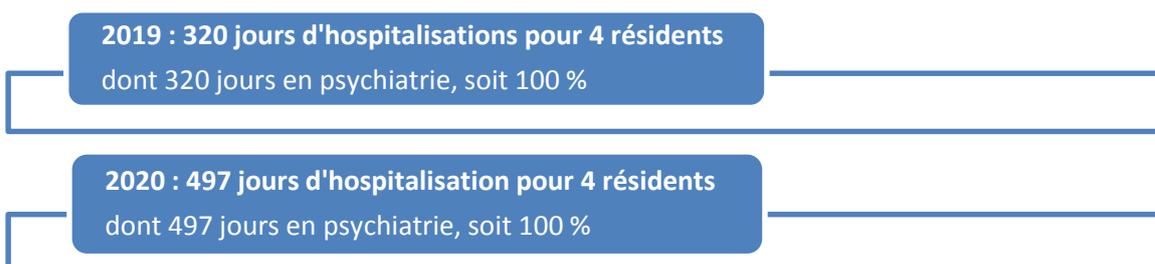
Depuis 2018, les personnes ayant une mesure de protection ne cessent de diminuer. En effet, de nouveaux résidents sont arrivés sans mesure de protection. Au total, six personnes n'ont pas de mandataire judiciaire en 2020. Ils gèrent en autonomie les démarches administratives et financières. L'équipe est présente pour les soutenir ponctuellement dans des démarches spécifiques.

➤ **Situation locative avant l'entrée à la résidence :**



Nous pouvons constater que le parcours du public avant l'arrivée à la résidence accueil est varié. Néanmoins, la majorité des résidents présents en 2020, soit 43%, était hospitalisée à l'EPSAN. Ces résidents n'avaient pas de solution adaptée permettant leur sortie de l'hôpital. De plus, un quart des résidents était domicilié chez leurs parents. L'entrée à la résidence accueil leur a permis de trouver davantage d'autonomie.

2.2 Les hospitalisations



En 2020, seuls 4 résidents sur les 23 accueillis ont eu besoin de passer quelques jours hospitalisés à l'EPSAN.

Les troubles psychiques ont un caractère variable, ainsi la maladie n'est pas linéaire et l'on constate régulièrement que la stabilisation reste fragile. Un traitement médicamenteux mal supporté ou arrêté, un changement dans le quotidien, ..., peuvent fragiliser la personne et provoquer une période de crise. Ces épisodes sont généralement assez soudains et peu prévisibles. Ils provoquent des situations de grandes souffrances chez les personnes concernées et peuvent également avoir un impact négatif sur les autres résidents, témoins de ces changements qui les renvoient à leur propre fragilité.

Parfois l'hospitalisation est nécessaire. Dans ces situations d'absence prolongée, nous ne mettons pas fin à la convention. La personne reste titulaire de son contrat de location. Cette garantie se veut rassurante et sécurisante pour la personne en démarche de soins. Le moment venu, elle retrouve son logement tel qu'elle l'avait laissé. L'avantage de ce retour à la résidence est que la personne pourra réinvestir son lieu de vie, en étant épaulée par l'équipe d'hôtes. Elle ne sera pas isolée pour refaire face au quotidien.

Il est à noter que les chiffres présentés ci-dessus sont plus élevés que l'année précédente. Cela s'explique par les confinements qu'il y a eu en 2020. En effet, deux résidents ont été hospitalisés pendant toute la durée de ces derniers, car ils se rendaient quotidiennement à l'EPSAN en temps normal.

3 Entrées/Sorties

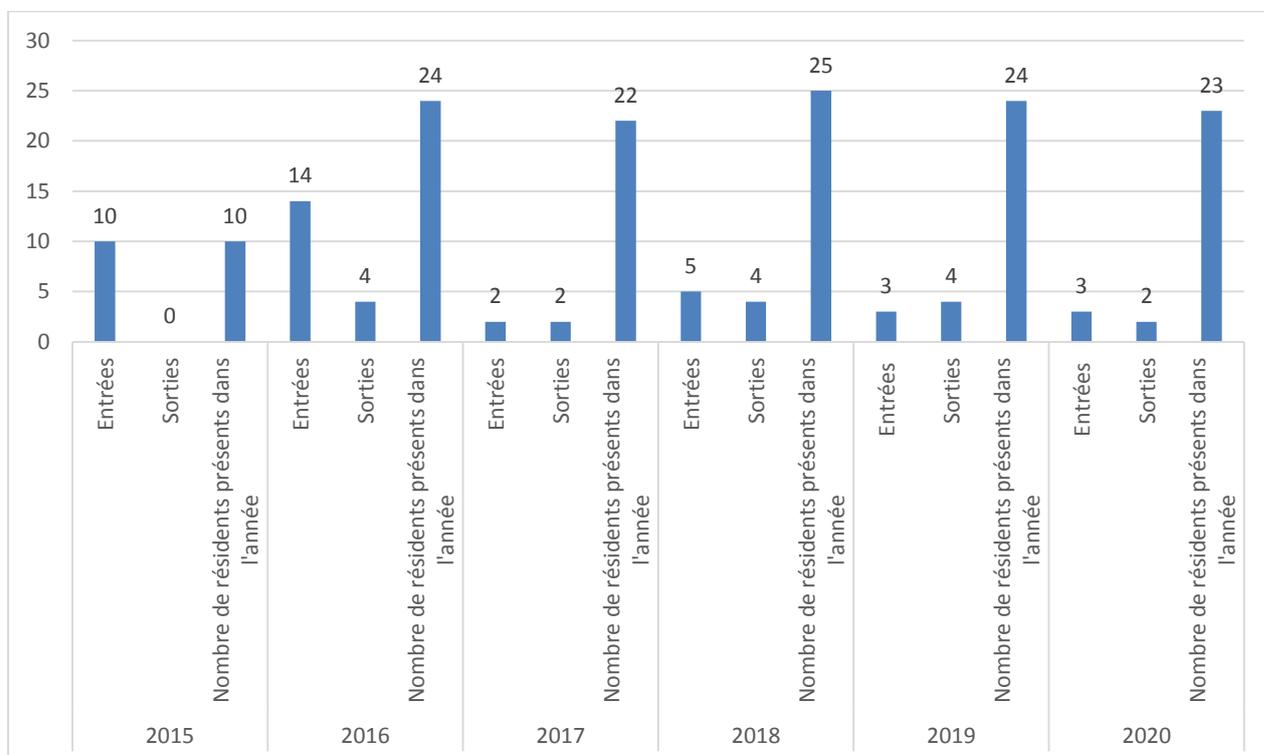
3.1 Taux d'occupation annuel

Le taux d'occupation annuel est de 90,5 % en 2020 (98,3 % pour l'année 2019).

La baisse du taux d'occupation résulte de trois situations :

- face à une date incertaine de livraison du futur bâtiment, qui comprenait un logement en moins, nous avons fait le choix de ne pas relouer un des logements libérés en décembre 2020, pour permettre à l'ensemble des résidents présents de faire le déménagement,
- les deux confinements de 2020 ont retardé la tenue de la commission d'admission et donc l'attribution des logements vacants,
- enfin, nous avons dû utiliser un des logements vacants pendant quelques mois pour déménager un des résidents impacté par de gros soucis technique dans son logement. Cela a duré le temps que le propriétaire de l'Ecrevisse fasse les travaux nécessaires pour sécuriser le logement.

3.2 Mouvements et durée d'occupation



Le dispositif de résidence accueil étant un dispositif de logement pérenne, nous constatons un faible taux de rotation annuel.

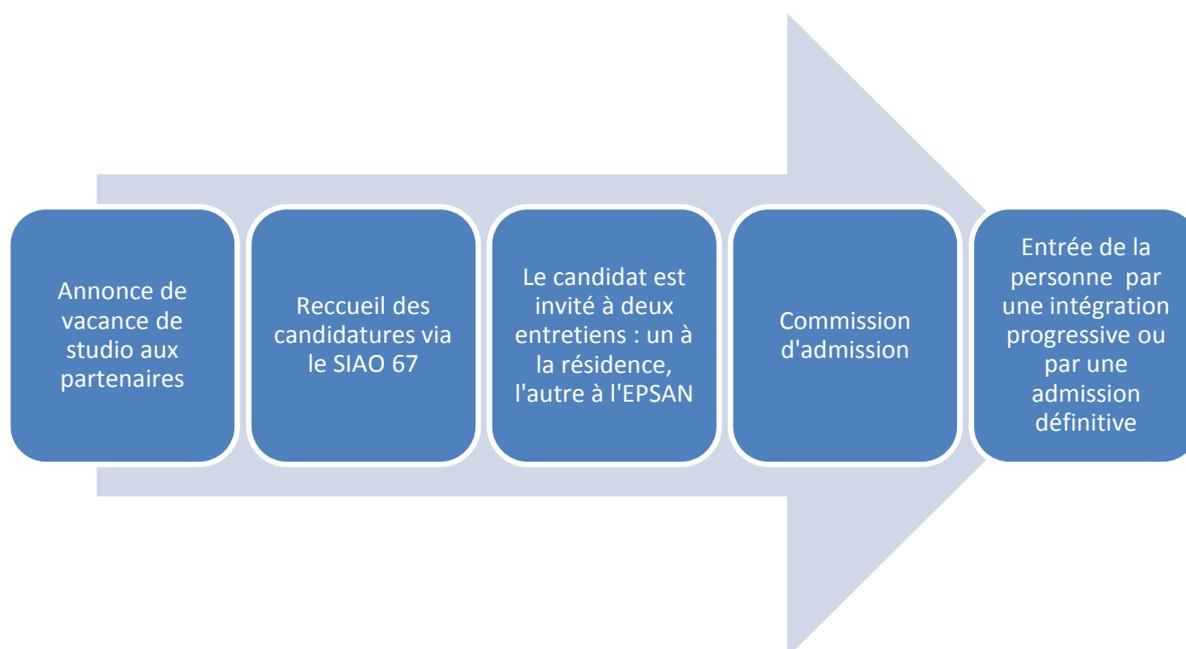
Depuis l'ouverture de la résidence en octobre 2015, nous avons logé et accompagné 36 personnes.

En 2020, 61 % des résidents ont intégré la résidence les trois premières années de fonctionnement. Ainsi, la durée moyenne de présence augmente et passe à 3 ans et 1 mois (2 ans et 5 mois en 2019).

3.3 Le processus d'admission

Pour rappel, il n'y a pas d'accès direct à la résidence, l'admission répond à un protocole construit et mis en œuvre avec le SIAO 67 et l'EPSAN.

Ce processus comprend plusieurs étapes qui doivent permettre d'évaluer au mieux la situation des candidats, leurs besoins et leurs attentes. Il s'agit également de permettre à la personne de prendre connaissance du projet porté par notre structure, de visiter les lieux et ainsi d'avoir le choix d'adhérer ou non à l'orientation. Le protocole ne débute que lorsque qu'un studio est vacant. Ainsi, nous ne fonctionnons pas avec une liste d'attente.



La personne candidate est systématiquement rencontrée par l'équipe de la résidence et par l'équipe de l'EPSAN. Ces deux entretiens doivent permettre d'affiner l'évaluation sociale et médicale. Concernant le volet médical, il s'agit avant tout de vérifier que l'état de santé de la personne est assez stabilisé pour lui permettre de vivre en logement privatif et de respecter le cadre de vie semi-collective. Il est à préciser que l'équipe de la résidence n'a pas connaissance du diagnostic médical. Par ailleurs, la personne n'a pas d'obligation d'avoir une reconnaissance d'un handicap psychique par la MDPH.

Le logement est attribué lors d'une commission d'admission qui réunit la direction et l'équipe de la résidence, l'EPSAN, les financeurs et le SIAO 67. Elle prend en compte l'évaluation médico-sociale de la personne mais également le groupe de résidents déjà présent dans la structure. Il s'agit de favoriser la mixité des parcours et de garantir un certain équilibre de vie au sein de la résidence.

Trois commissions ont été organisées au courant de l'année 2020. Nous avons réceptionné 15 candidatures via le SIAO 67.

3.4 Entrées 2020

Au courant de l'année, nous avons accueilli trois nouvelles personnes. Ci-dessous, nous présentons succinctement leur parcours antérieur à l'entrée à la résidence.

Extraits des bilans FSL « Accès au logement » :

- Monsieur X est âgé de 47 ans. Il était locataire d'un logement autonome à Strasbourg pendant 15 ans. Par la suite, il a effectué un voyage dit pathologique et est finalement retourné vivre au domicile parental en septembre 2019. Chez ses parents, il était hébergé gratuitement. Les relations étaient tendues et conflictuelles avec ces derniers.

Du mois de février au mois de juillet 2020, il a été hospitalisé à l'EPSAN.

L'assistante sociale de l'EPSAN a effectué une demande SIAO avec une orientation vers la Résidence Accueil « l'Elan » de Brumath. Cette orientation a pour objectif d'aider Monsieur à retrouver une stabilité sur le plan psychique avec un suivi extrahospitalier à l'EPSAN et sur le plan locatif afin d'évaluer son autonomie. M. est arrivé à la résidence en juillet 2020.

- Monsieur Z est âgé de 32 ans. Il est originaire de l'Yonne. Il est arrivé à Strasbourg en avril 2019, pour intégrer le Centre Thérapeutique Résidentiel, de l'association ALT afin de

consolider ses soins et une vie sans addiction. Il souhaite rester en Alsace pour marquer la rupture avec son ancien entourage.

M. a besoin d'un accompagnement qui ne relève plus du CTR mais d'une structure semi collective telle que la Résidence Accueil, afin de vivre en autonomie et de continuer son parcours de soins.

Une assistante social d'ALT l'a accompagné dans son projet d'indépendance et a instruit le dossier SIAO, qui lui a permis d'intégrer la Résidence Accueil en juin 2020.

- Madame Y est âgée de 25 ans. Elle a toujours vécu au domicile familial. Elle participait aux tâches ménagères et de cuisine et versait 200 € par mois à sa famille comme participation aux frais d'hébergement.

Elle a été hospitalisée à l'EPSAN en avril 2020. L'assistante sociale de l'EPSAN a effectué une demande SIAO en novembre 2020 avec une orientation vers la Résidence Accueil. Cette orientation a pour objectif d'aider Madame à gagner en autonomie et vivre une première expérience locative dans un cadre sécurisant, accompagnée conjointement par l'EPSAN et l'équipe de la résidence. Elle a intégré la résidence en décembre 2020.

3.5 Sorties 2020

Au courant de l'année, 2 personnes sont sorties de la résidence.

La première a résilié sa convention ne souhaitant plus rester à la résidence. Elle ne s'y sentait plus à l'aise et a préféré être hébergée par un tiers le temps d'accéder à un autre logement. Sa décision a été soudaine et nous n'avons pas pu la faire changer d'avis.

La deuxième a été accompagnée dans son projet d'accès à un logement plus autonome. Elle a ainsi pu bénéficier d'un relogement, dans le parc social à Oswald, par le biais d'un bail glissant accompagné par ARSEA-GALA.

4 Les modalités d'intervention

4.1 La vie semi-collective

→ La fréquentation des espaces collectifs



Nous constatons une légère baisse de la fréquentation quotidienne des espaces collectifs par les résidents.

Malgré la crise sanitaire, l'équipe a continué son travail de sollicitation et stimulation des résidents. Des nouvelles ont été prises quotidiennement pendant les confinements pour éviter que les personnes ne s'isolent trop.

→ Les temps d'animation

Le chiffre des temps d'animation proposés aux résidents au courant de l'année 2020 n'est pas représentatif de l'activité habituel de la résidence.

Lors du premier confinement, après un mois, nous avons fait le choix de reprendre certaines activités collectives en petit groupe, maximum 4 personnes. Il était important pour l'équilibre de chacun de pouvoir sortir de son logement et partager quelques heures de convivialité avec d'autres personnes.

Le tableau ci-dessous incarne l'un des aspects fondamentaux du travail de l'équipe au quotidien à l'Elan à savoir l'animation de la vie semi-collective. Il reflète la constante préoccupation pour les travailleurs sociaux et le besoin quotidien des résidents de créer du lien et de pouvoir partager des moments conviviaux autour de temps de socialisation divers.

Chaque semaine est rythmée au minimum par trois temps collectifs : un repas, une activité à la résidence et éventuellement une sortie selon les envies et la météo.

2020	2019	2018
Repas collectifs : 35 temps de repas, 144 participants soit 4 résidents en moyenne par repas	Repas collectifs : 62 temps de repas, 375 participants soit 6 résidents en moyenne par repas	Repas collectifs : 89 temps de repas, 534 participants soit 6 résidents en moyenne par repas
Activités :33 temps d'activités, 117 participants soit 3.5 résidents en moyenne par activités	Activités : 52 temps d'activités, 247 participants soit 5 résidents en moyenne par activités	Activités : 64 temps d'activités, 289 participants soit 4.1 résidents en moyenne par activités
Sorties : 21 temps de sorties, 77 participants soit 3.7 résidents en moyenne par sorties	Sorties : 38 temps de sorties, 156 participants soit 4 résidents en moyenne par sorties	Sorties : 61 temps de sorties, 214 participants soit 3.5 résidents en moyenne par sorties
Total : 89 temps d'animation	Total : 152 temps d'animation	Total : 214 temps d'animation

A tout cela, s'ajoutent les réunions des résidents, qui ont lieu chaque lundi à 14h depuis 2016 et les conseils de résidence trimestriels depuis 2017.

Lors du premier confinement, nous avons réduit ces réunions à une toutes les deux semaines. Nous organisons le programme sur deux semaines.

Ces temps de réunions sont des outils pour l'équipe pour travailler et encourager la participation des résidents au fonctionnement de la structure. Chacun peut s'exprimer et proposer une activité, poser une question ou émettre une suggestion sur le fonctionnement.

En ce qui concerne les conseils de résidence trimestriels, pour l'année 2020, il n'y en a pas eu. En effet, lors de ces réunions, tous les résidents sont présents ainsi que l'équipe au complet et la direction. Au vu des restrictions sanitaires, il n'était donc pas possible de les maintenir.

4.2 L'accompagnement individuel

Un des objectifs du dispositif est de permettre le maintien ou le développement de l'autonomie des résidents dans leur quotidien. Ainsi, les hôtes ont une mission d'accompagnement individuel qui est ajustée à la situation, au parcours, aux besoins et aux attentes de chaque résident. Cette accompagnement n'a pas vocation à être global, sa

porte d'entrée est le logement. Depuis 2017, nous bénéficions d'une subvention du Conseil Départemental qui nous permet de mettre en œuvre un Accompagnement Social Lié au Logement auprès de chaque résident. Il nous permet de donner un cadre à notre intervention et de réfléchir à notre place et rôle auprès des résidents par rapport aux autres intervenants (curateurs, équipe médicale, SAMSAH...).

En 2020, ce sont à nouveau les quatre mêmes thématiques qui ont été majoritairement travaillées avec les résidents. Elles reviennent de façon régulière dans le travail quotidien des hôtes. Elles font l'objet de demandes précises de la part des résidents ou sont repérées comme problématiques par les professionnels.

La thématique **du logement** reste le principal domaine d'intervention de l'équipe. L'accompagnement peut porter sur plusieurs aspects :

- favoriser l'autonomie de la personne dans les actes courants comme le rangement, l'entretien du logement, pour lui permettre de se maintenir dans le logement actuel,
- accompagner le « savoir habiter », dimension qui concerne l'appropriation et l'investissement du logement, mais également la capacité à vivre dans un environnement semi-collectif, à prendre en compte et respecter son voisinage,
- mettre en place les conditions nécessaires à l'accès à un autre logement.

Des visites à domicile sont régulièrement faites. Elles permettent de travailler concrètement l'entretien du logement. Les hôtes ont alors un rôle de stimulant. Elles encouragent les résidents à prendre soin de leur intérieur et n'hésitent pas à faire certaines tâches ménagères avec eux. Nous constatons que pour certains, le fait de ne pas être seul à le faire les motive. Ils sont également demandeurs d'apprendre des techniques et des gestes simples pour entretenir leur lieu de vie.

La gestion budgétaire est la deuxième thématique la plus récurrente dans l'intervention des hôtes.

Certains résidents éprouvent des difficultés à gérer leur budget : anticiper, prévoir, prioriser, épargner... autant de clés qu'ils n'ont pas pour éviter les situations critiques.

Ainsi, du fait de leurs fragilités, ils peuvent bénéficier d'une mesure de protection judiciaire (curatelle ou tutelle). Malgré ces dispositions, certains résidents se trouvent régulièrement en difficulté pour subvenir à leurs besoins alimentaires. Généralement ils dépensent l'argent en achat « plaisir » (tabac, jeux à gratter, vêtements, alcool...) ou le prêtent à un tiers, se trouvant en difficulté pour refuser. Dans ces situations, l'argent et le fait de ne pouvoir en disposer à sa convenance devient source de frustration pour les personnes concernées.

Les hôtes proposent alors un travail budgétaire aux résidents en difficulté. Pour ceux qui souhaitent s'y engager, il leur est proposé de noter toutes leurs dépenses et de garder les tickets de caisse. Sans jugement, ces dépenses sont revues régulièrement par l'équipe avec le résident. Ce travail de suivi lui permet de se rendre compte des postes qu'il pourrait réduire.

Les hôtes n'interviennent pas dans les soins prodigués aux résidents. Toutefois, ils ont un rôle de vigilance et d'alerte quand **la santé**, psychique ou physique se dégrade. Ils vont encourager la personne à prendre soin d'elle, à l'aller au bout d'une démarche de soins somatiques, à poursuivre son traitement psychiatrique, ...

Notre convention avec le secteur G05 de l'EPSAN, prévoit des temps de réunions communs inter équipes tous les 15 jours. Ces interactions sont importantes car elles permettent d'échanger régulièrement sur les situations et ainsi d'améliorer la prise en compte des besoins des résidents et l'intervention auprès d'eux, qu'elle soit sociale ou médicale.

Des échanges informels se font également régulièrement entre les hôtes et les infirmiers psy en visite chez les résidents.

Enfin, le besoin de **lien social** est toujours exprimé de manière récurrente. La présence des hôtes, les activités collectives et les liens qu'ils tissent avec les autres résidents sont autant d'occasion qui leur permet de ne pas se sentir isolés et de travailler les compétences sociales.

5 Les temps forts de l'année

Au vu du contexte sanitaire, nous n'avons pas pu organiser de séjour. Nous avons tout de même souhaité effectuer une sortie sur une journée avec les résidents pour profiter d'un moment de convivialité, découvrir un autre environnement et changer d'air pour quelques heures. Avec trois résidents, nous nous sommes rendus à **la montagne des singes et à la volerie des aigles** début septembre. Les résidents ont bien apprécié cette journée, qui leur a permis de déconnecter avec le quotidien.





La résidence a également participé à un geste écocitoyen avec la Ville de Brumath. En effet, quatre résidents se sont mobilisés pour le grand nettoyage, nommé **Osterputz**. Cette journée s'est déroulée le 19 septembre et a permis de ramasser 2 tonnes de déchets. Après l'effort, il y avait le réconfort autour d'une bonne tarte flambée.



En vue du déménagement, nous avons effectué **un inventaire** complet de tous les logements et parties collectives. En effet, il s'agissait d'avoir une idée de quels meubles étaient aux résidents, à l'association ou au propriétaire de l'Ecrevisse. Cette démarche nous permet d'avoir une visibilité sur le volume de meubles que nous aurons à déménager et ainsi prévoir le temps et le matériel nécessaire.

Un tableau a donc été mis en place pour chaque inventaire, afin de répertorier les catégories de meubles. Chaque résident a eu un rendez-vous pendant lequel le point a été fait. L'ensemble des meubles que contenait le logement a été pris en compte. Des photos ont également été prises, afin d'avoir une idée de la grandeur de chacun d'eux. Un dossier informatique a été créé pour chaque logement, consignnant ces éléments.

De nouveaux équipements électroménagers sont prévus dans la nouvelle résidence : fours à micro-ondes et plaques à induction. Cela nécessitera un nouvel apprentissage pour les résidents. Nous avons donc anticipé l'élaboration de **fiches outils** à leur destination. La mission a été confiée à Lana, apprentie en BTS ESF. Elle a ainsi pu s'exercer à la conception d'outils pédagogiques.

6 Perspectives 2021

6.1.1 Le déménagement

Le déménagement prévu au premier trimestre 2021 demandera la mobilisation de l'équipe, autant éducative que technique. Nous aurons à gérer l'aspect organisationnel : le déménagement physique, mais aussi tous les aspects administratifs : signature des nouvelles conventions, états des lieux, demandes APL, nouvelles demandes auprès du FSL...

Autant de tâches qui devront être effectuées dans un temps restreint pour éviter à l'association l'exploitation de deux bâtiments sur une période trop longue.

6.1.2 Les classeurs

Lors des visites à domicile, nous avons observé que la majorité des personnes n'a pas trié, ni rangé les papiers administratifs. Nous faisons ce même constat lorsque nous effectuons des démarches administratives avec les résidents. En effet, ils ne retrouvent pas toujours les documents nécessaires, ce qui peut freiner les démarches entreprises.

En équipe, nous avons décidé de mettre en place un classeur avec des intercalaires par thème, tel que logement, documents administratifs, santé, travail, insertion et divers. Il sera remis à chaque résident. Un temps spécifique sera consacré à chacun pour la prise en main de ce nouvel outil, le rangement des documents. Même si la majorité a une mesure de protection, il nous semble important de les sensibiliser à la gestion des documents administratifs et ainsi de les rendre plus autonomes sur ce volet.



Résidence sociale intergénérationnelle Sara Banzet

3 rue Amélie de Berckheim

67450 Mundolsheim

Tel : **03 69 57 97 84**

Mail : residencebanzet@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	Présentation du service, spécificités, prestations proposées.....	3
1.1	Les grandes dates du projet.....	3
1.2	Rappel du cadre réglementaire	4
1.3	L'équipe	4
1.4	L'offre de logement	5
2	Les résidents.....	6
2.1	Quelques données statistiques.....	6
2.1.1	Le Foyer Jeunes Travailleurs	6
2.1.2	La résidence sociale « sénior »	9
3	Entrées/Sorties.....	11
3.1	Taux d'occupation du 1 ^{er} octobre au 31 décembre 2020.....	11
3.1.1	Le Foyer Jeunes Travailleurs	11
3.1.2	La résidence sociale sénior	11
3.2	Mouvements	12
3.3	Le processus d'admission.....	12
4	Les modalités d'intervention	15
4.1	La vie semi-collective.....	15
4.1.1	La fréquentation des espaces collectifs	15
4.1.2	Les temps d'animation.....	15
4.2	L'accompagnement social individuel	15
4.2.1	L'entrée dans les lieux.....	16
4.2.2	Ouverture des droits liés à l'accès au logement	16
4.2.3	Relais avec le référent orienteur.....	17
4.3	La gestion locative	18
5	Perspectives pour l'année 2021.....	19
5.1	Lancement des activités collectives	19
5.2	L'accueil d'un volontaire en service civique	19
5.3	Développement des outils d'accompagnement individuel.....	19

1 Présentation du service, spécificités, prestations proposées

1.1 Les grandes dates du projet

Le projet de résidence sociale intergénérationnelle portée par la Fondation Saint Thomas et l'association Entraide le Relais a abouti en 2020. Il s'est étalé sur 14 années, de la première idée à l'accueil des résidents.

- En **2006**, les participants d'une table ronde réunissant des institutions protestantes font le constat d'un manque d'hébergements sociaux de qualité. La Fondation Saint Thomas et l'association Entraide le Relais se portent volontaires pour mener une réflexion commune autour de cette thématique.

- en **2013** la parution de deux appels à projets distincts, du Conseil Départemental et de l'Eurométropole de Strasbourg, offre l'opportunité de proposer la création d'une structure type résidence sociale intergénérationnelle pour répondre aux besoins de logement et d'accompagnement d'un public jeune et d'un public sénior.

- **Fin 2018**, la construction de la résidence démarre à Mundolsheim, dans le nouveau quartier du Parc. La maîtrise d'ouvrage est portée par la Fondation Saint Thomas.

- **En mars 2019**, les différents partenaires mobilisés autour de ce projet ont le plaisir de célébrer la pose de la première pierre. C'est à cette occasion que le nom de la résidence est dévoilé : la résidence Sara Banzet, devient encore un peu plus concrète.

- **A l'été 2020**, les bénévoles et l'équipe technique de l'association se mobilisent pour l'ameublement de la résidence. Cette étape a été rendue possible par l'action de mécénat portée par les membres du Conseil d'Administration depuis 2018. Ainsi, Castorama, Alsapan, la Fondation Vinci et les contributeurs de la campagne de crow funding menée à l'hiver 2019 via les Petites Pierres, ont permis de meubler et équiper l'ensemble des logements ainsi que la salle polyvalente.

- En parallèle, **en juillet et août 2020**, les premières commissions d'admissions se tiennent et permettent d'attribuer les premiers logements à des personnes en attente de retrouver une certaine stabilité.

- **Le 31 août 2020**, la Fondation Saint Thomas livre le bâtiment à Entraide le Relais, qui peut débuter sa mission de gestionnaire des lieux.

- Le mois d'**octobre 2020** est riche en événements avec l'accueil des premiers résidents à partir du 1^{er} octobre et la constitution de l'équipe professionnelle de la Résidence Sara Banzet.

- **Le 2 décembre 2020**, nous accueillons le 38^{ème} résident, la résidence est complète !

1.2 Rappel du cadre réglementaire

La Résidence intergénérationnelle « Sara Banzet » est agréée par décision préfectorale du 02/06/2017, pour une capacité de 20 places en Foyer Jeunes Travailleurs (FJT) et 18 places en résidence sociale pour un public dit senior.

Son activité est encadrée par les décrets et circulaires relatifs aux FJT et aux résidences sociales.

Elle répond également aux objectifs du PDALHPD 2015-2020, (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées).

1.3 L'équipe

Le projet social de la résidence est porté par **une équipe éducative** de trois personnes :

- Lionel AMMEL, éducateur spécialisé à 0,5 ETP, plus particulièrement chargé de l'accompagnement social lié au logement des séniors,
- Aboubakry MBODJI, travailleur social à 0,7 ETP, plus particulièrement chargé de l'accompagnement des jeunes,
- Marion HORNECKER, cheffe de service éducatif.

L'équipe éducative de la résidence a pour **missions** de :

- favoriser l'autonomie des résidents en mettant en œuvre un accompagnement de proximité individuel et collectif,
- favoriser le parcours des résidents vers le logement ordinaire,
- faire vivre les espaces semi-collectifs pour favoriser les liens intergénérationnels entre résidents,
- veiller au respect du règlement de fonctionnement,
- assurer la gestion locative de la résidence en lien avec le service administratif et le service technique.

Elle assure une présence quotidienne du lundi au vendredi avec une amplitude horaire variable selon les jours d'ouverture :

- de 9Hh30 à 17H00,
- Jusqu'à 20h00 les mercredis et vendredis,
- Un samedi sur deux.

Les résidents bénéficient de la même astreinte téléphonique que les autres services hébergement/logements accompagnés de l'association pour les nuits, week-end et jours fériés. Cette articulation permet d'offrir un cadre de vie sécurisant aux personnes accueillies.

L'ouverture de cette nouvelle structure a également permis la **création d'un poste d'agent technique** dédié aux résidences de Mundolsheim et de Brumath.

Ainsi Matthieu WATTIER a rejoint l'association en septembre 2020, il travaille 20h00/semaine.

1.4 L'offre de logement

La résidence se compose de logements individuels : 20 T1 pour le public dit junior et 18 T2 pour le public dit senior. Tous les logements sont meublés et équipés en électroménager.

Elle est soumise au plafond de ressources type PLAI :

- Pour une personne seule : le revenu fiscal de référence inférieur à 11478 €/an,

- Pour un couple : le revenu fiscal de référence inférieur à 16723 €/an.

Elle est conventionnée dans le cadre de l'Aide Personnalisée au Logement.

La redevance locative due par les résidents comprend le loyer et les charges (eau froide, eau chaude, chauffage). Elle est fixée selon le type de logement :

Type	Surface	Redevance
T1'	Entre 22 et 24 m2	457,03 €
T1 BIS	Entre 27 et 34 m2	503,34 €
T2	Entre 39 et 46 m2	520,57 €

Un montant de 22 € est à ajouter au montant de la redevance mensuelle, il couvre les frais d'accès TNT/Internet et un forfait équipement pour le mobilier et l'électroménager.

Le site comprend également une grande salle multimédia, une cuisine pour des animations collectives, des buanderies collectives, le bureau de l'équipe éducative et un atelier technique.

2 Les résidents

La Résidence sociale intergénérationnelle est destinée à l'accueil de personnes défavorisées, selon la définition du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHDP) :

- **Juniors** : personnes en apprentissage, stagiaires ou en emploi, éventuellement des étudiants ; âgées de moins de 25 ans, exceptionnellement jusqu'à 30 ans ; isolées sans enfant à charge,

- **Seniors** : prioritairement des personnes de plus de 55 ans, toutefois il y a une possibilité de dérogation à partir de 50 ans ; isolées ou en couple.

Les logements sont attribués sous condition de ressources et de séjour régulier en France.

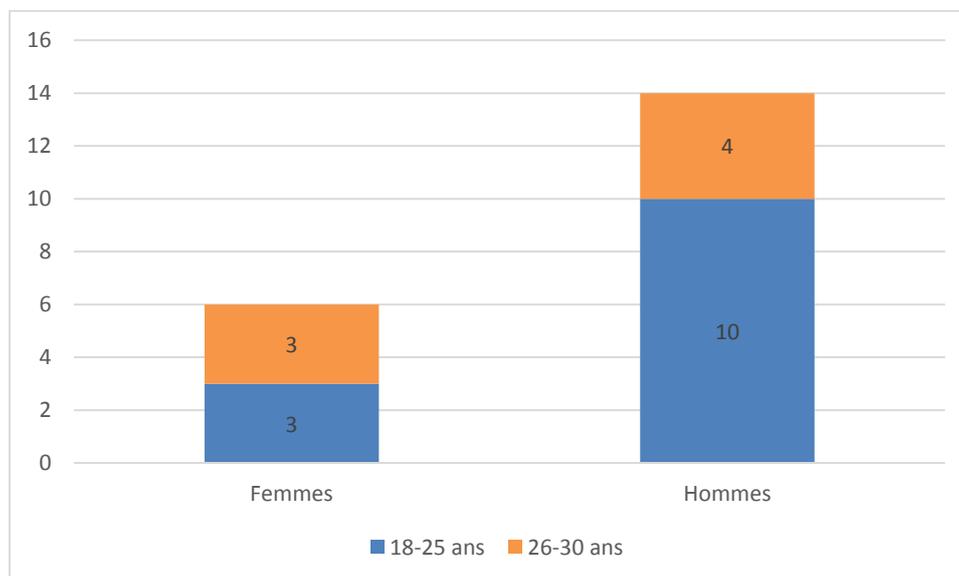
2.1 Quelques données statistiques

D'octobre à décembre 2020, nous avons logé et accompagné 38 personnes.

Nous présenterons ci-dessous des statistiques différenciées pour les **20 personnes** accueillies dans le cadre du **Foyer Jeunes Travailleurs** et les **18 personnes** accueillies dans le cadre de la **résidence sociale « sénior »**.

2.1.1 Le Foyer Jeunes Travailleurs

➤ **Sexe/Âge :**



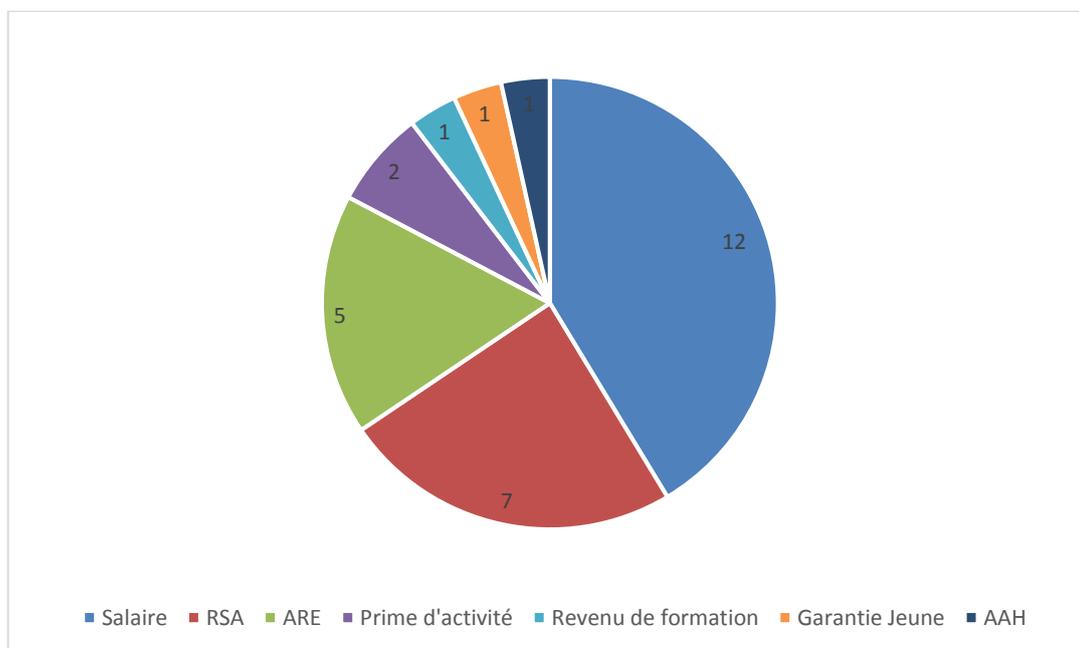
Les personnes accueillies sont majoritairement des hommes. Cela s'explique par un nombre plus élevé de candidatures masculines, 69 % des candidatures transmises par le SIAO.

La moyenne d'âge en 2020 est de 24 ans.

Pour rappel, le FJT s'adresse prioritairement à des personnes âgées de 18 à 25 ans, n'ayant pas le statut étudiant. Toutefois nous avons la possibilité de déroger sur ces deux points dans la limite de 35 % des places, soit 7 places.

Cette disposition, nous a permis de valider les dossiers de 7 candidats âgés de 26 à 30 ans, faute d'autres candidatures au moment des commissions d'admission.

➤ **Ressources :**

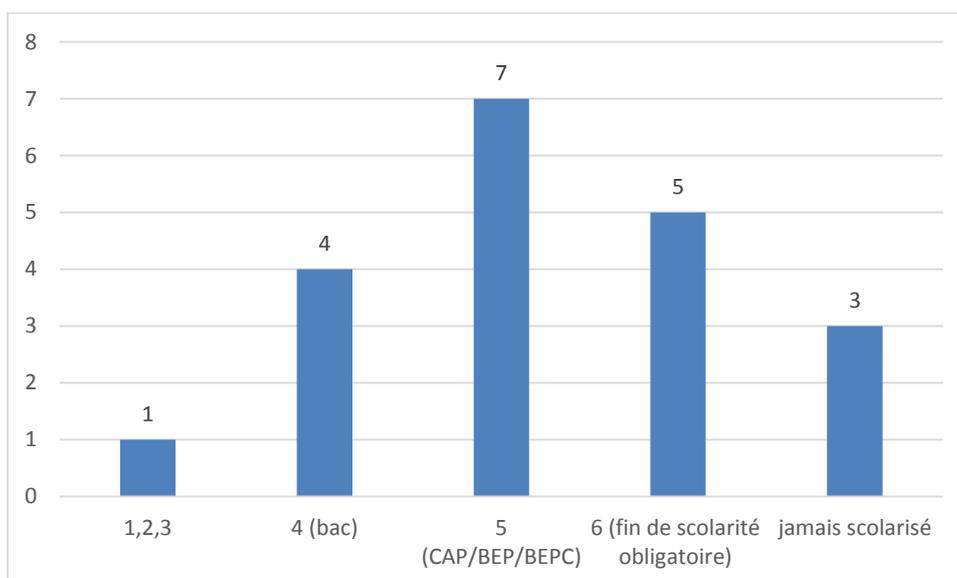


Un des critères d'accès au FJT est que la personne ait des ressources suffisantes pour pouvoir assumer une charge locative. Ainsi, ce point a fait l'objet d'une vigilance particulière à l'examen des dossiers.

Pour les 20 personnes qui ont effectivement intégré la résidence, nous constatons une diversité des ressources. Celles-ci peuvent être cumulatives, selon les situations. Ainsi sur les trois mois d'ouverture de la structure, 6 personnes ont cumulé des ressources ou ont changé de situation, ce qui a abouti à l'ouverture de nouveaux droits.

Nous observons néanmoins que 12 personnes, soit 60 %, ont travaillé au courant des trois mois d'ouverture de la résidence.

➤ **Niveau d'étude :**

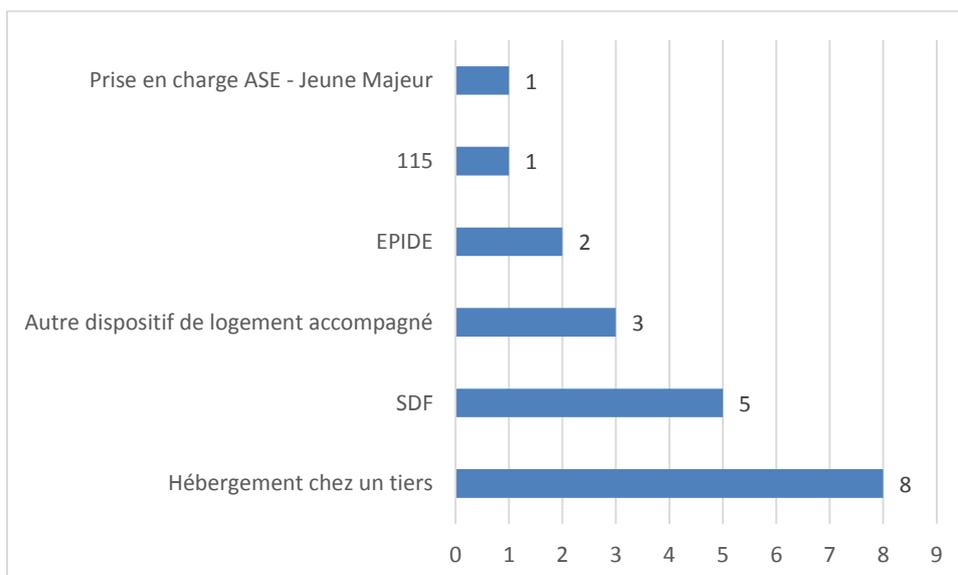


Le niveau d'étude majoritaire est le niveau 5, pour 35 % des jeunes.

Une résidente a un niveau 1. Elle a obtenu un diplôme universitaire au Maroc. Ce qui lui permet de suivre actuellement des études en BTS, dans le domaine des métiers de la banque.

Un autre résident suit actuellement une formation BTS en alternance, dans le domaine de la maintenance industrielle.

➤ **Situation locative avant l'entrée à la résidence :**



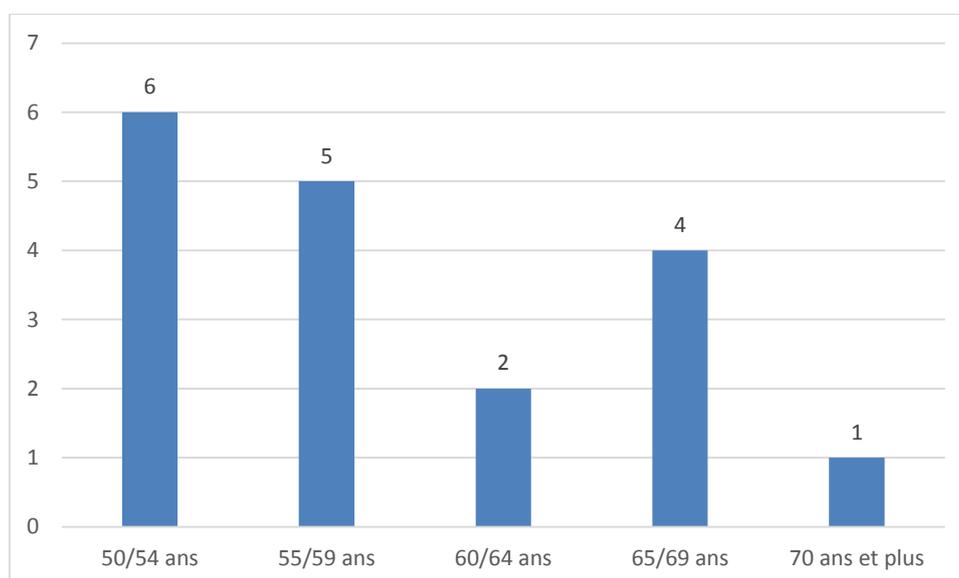
Nous pouvons constater que le parcours du public avant l'arrivée au FJT est varié. Néanmoins, la majorité des résidents présents en 2020, soit 40 %, était hébergé par un

tiers. Généralement ces situations sont inconfortables et fragiles, les candidats ayant souvent évoqué le besoin d'accéder à un logement pour retrouver leur intimité et sortir de liens conflictuels. Il s'agit également pour eux de trouver davantage d'autonomie.

Sur les 20 jeunes accueillis en 2020, seuls 6 avaient déjà eu une expérience locative avant l'entrée à la résidence. Ils n'avaient toutefois pas pu se maintenir en logement, soit à la suite de changement de ressources financières soit à la suite d'un changement de situation familiale.

2.1.2 La résidence sociale « sénior »

➤ Sexe/Âge :



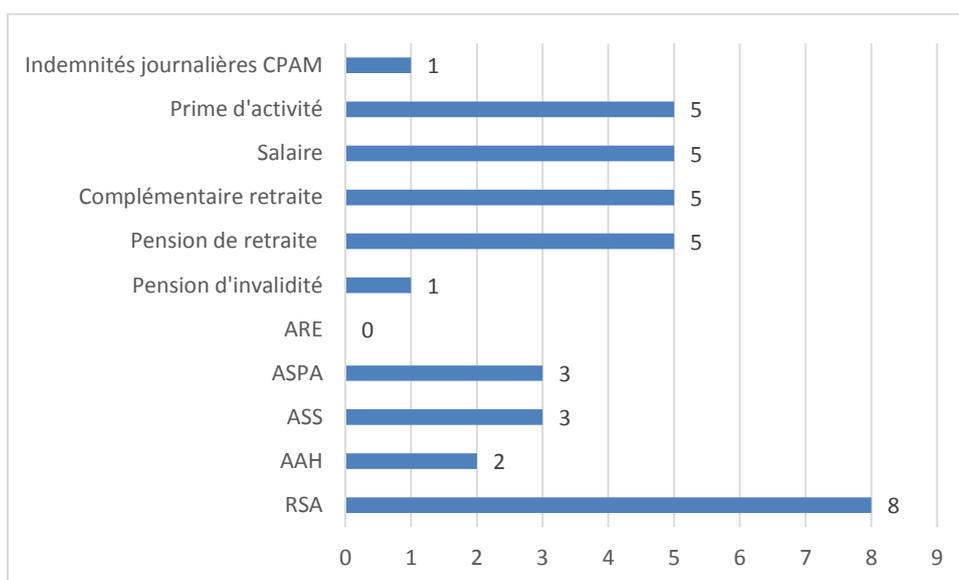
Sur la partie résidence sociale « sénior », nous n'avons accueilli que des hommes en 2020. 100 % des candidatures étaient masculines.

La moyenne d'âge en 2020 est de 69 ans.

Pour rappel, la résidence s'adresse prioritairement à des personnes âgées de 55 ans et plus. Toutefois, nous nous sommes laissés la souplesse de pouvoir accueillir des personnes à partir de 50 ans.

Ainsi en 2020, six messieurs de moins de 55 ans ont pu intégrer la résidence. Ils avaient tous connus un parcours locatif très instable au courant des dernières années, à la suite d'une séparation pour trois d'entre eux ; à la suite du décès d'un parent pour deux d'entre eux. Le dernier avait connu un long parcours de rue, d'une vingtaine d'années.

➤ **Ressources :**



Comme pour le FJT, nous avons particulièrement veillé à ce que les personnes retenues aient les ressources suffisantes pour pouvoir assumer une charge locative.

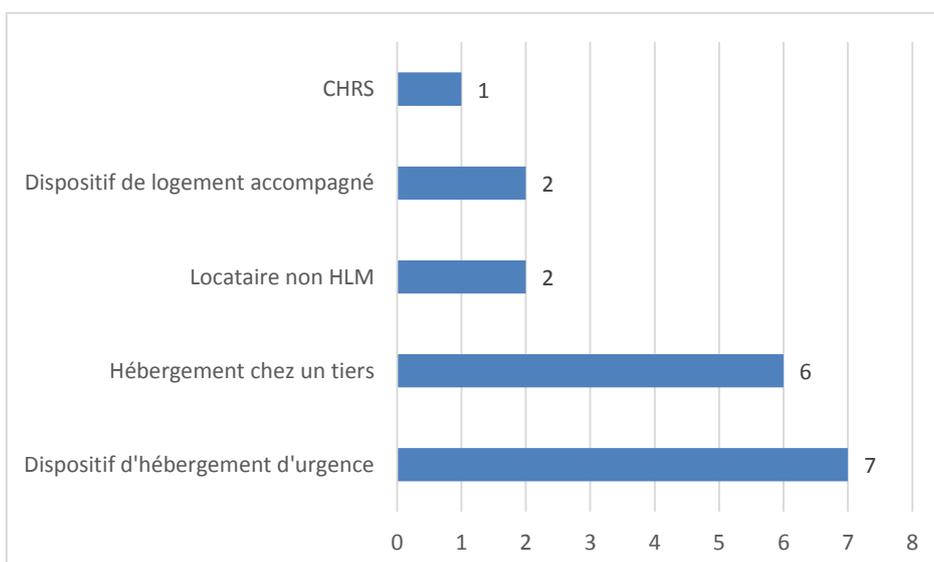
Pour les 18 personnes qui ont effectivement intégré la résidence, nous constatons une diversité des ressources. Celles-ci peuvent être cumulatives.

Nous observons que 15 personnes, soit 83 %, relèvent d'un minima social (RSA, AAH, ASS ou ASPA).

5 personnes sont retraitées.

5 personnes ont occupé un emploi salarié au cours des trois mois d'ouverture de la structure.

➤ **Situation locative avant l'entrée à la résidence :**



Nous pouvons constater que la majorité des personnes accueillies, 39 %, étaient hébergées dans un dispositif d'hébergement d'urgence avant leur arrivée à la résidence.

33 % des personnes était hébergé chez un tiers. Comme pour le public du FJT, ces situations étaient inconfortables et relativement mal vécues par les personnes.

Les deux personnes qui étaient locataires d'un logement ne pouvaient plus s'y maintenir du fait de la non adaptation en terme de ressources ou de perte de mobilité.

3 Entrées/Sorties

3.1 Taux d'occupation du 1^{er} octobre au 31 décembre 2020

3.1.1 Le Foyer Jeunes Travailleurs

Nous calculons un taux d'occupation de 77 % pour la partie FJT, d'octobre à décembre 2020. Cela représente 1419 nuitées effectives, dont 868 pour les 18-25 ans.

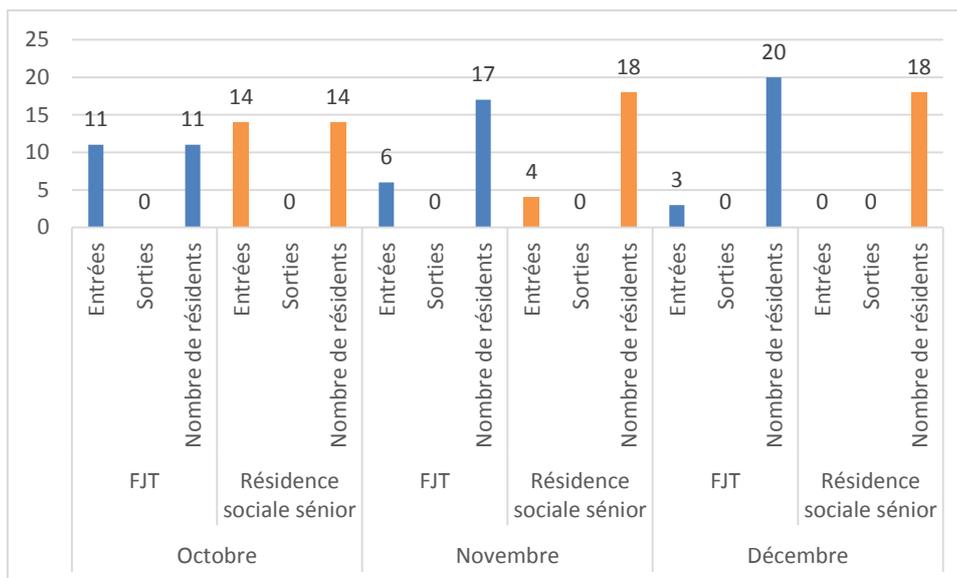
Le remplissage des logements s'est fait de façon progressive. En décembre, tous les logements FJT étaient pourvus.

3.1.2 La résidence sociale sénior

Nous calculons un taux d'occupation de 83 % pour la partie sénior, d'octobre à décembre 2020. Cela représente 1532 nuitées effectives.

Le remplissage des logements s'est fait de façon progressive. En novembre, tous les logements « sénior » étaient pourvus.

3.2 Mouvements



Comme évoqué précédemment, les entrées dans les logements se sont étalées sur trois mois :

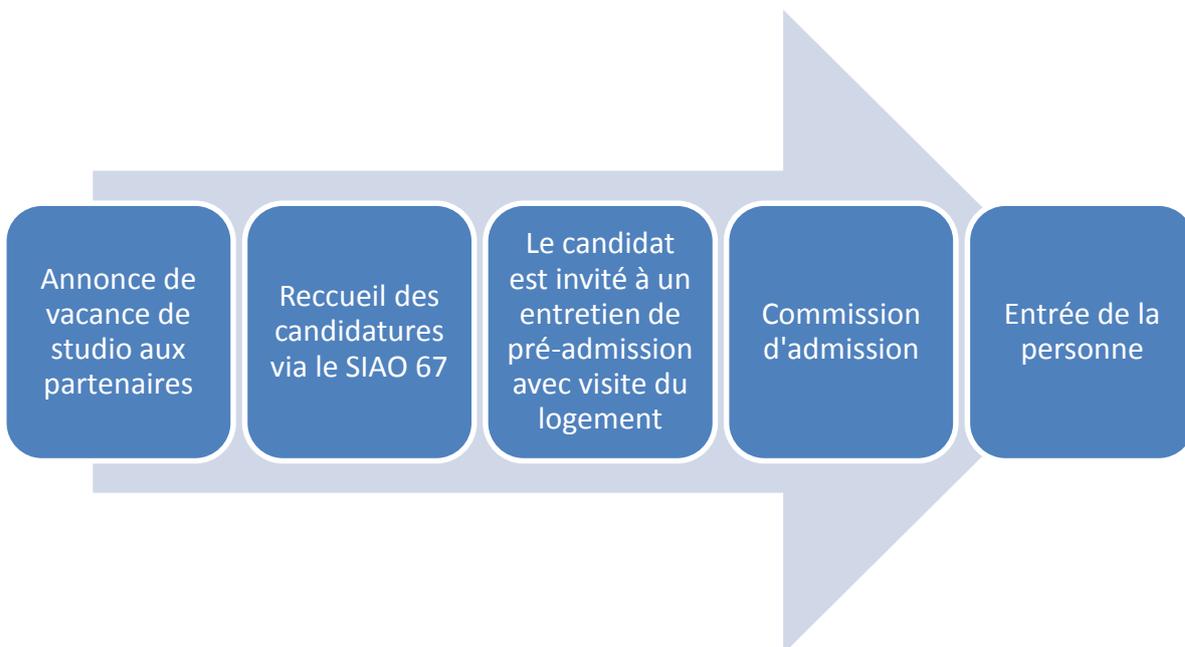
- 25 personnes ont été accueillies en octobre,
- 10 personnes ont été accueillies en novembre,
- 3 personnes ont été accueillies en décembre.

3.3 Le processus d'admission

Il n'y a pas d'accès direct à la résidence, l'admission répond à un protocole mis en œuvre à partir du moment où nous réceptionnons une candidature via le SIAO 67.

Ce processus comprend plusieurs étapes qui doivent permettre d'évaluer au mieux la situation des candidats, leurs besoins et leurs attentes. Il s'agit également de permettre à la personne de prendre connaissance du projet social porté par notre structure, de visiter les lieux et ainsi d'avoir le choix d'adhérer ou non à l'orientation.

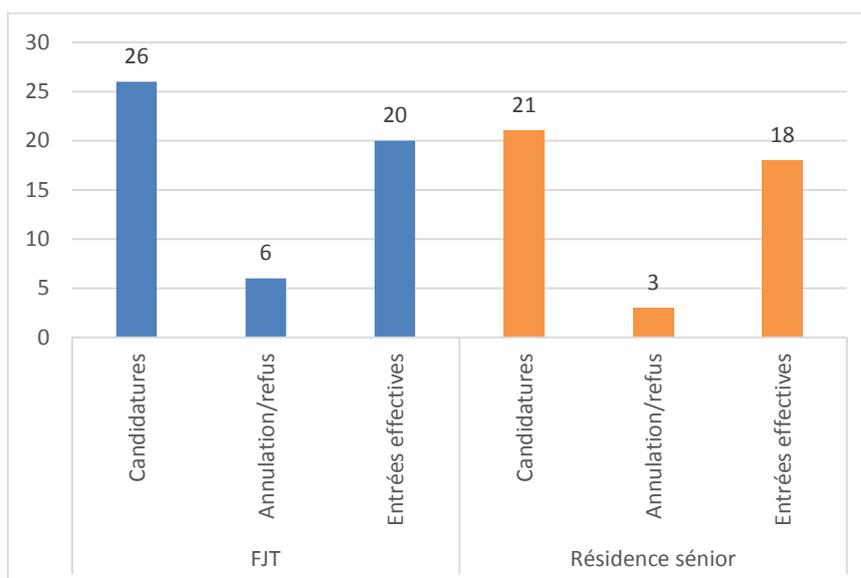
Le protocole ne débute que lorsque qu'un logement est vacant. Ainsi, nous ne fonctionnons pas avec une liste d'attente.



La personne candidate est systématiquement rencontrée par l'équipe de la résidence.

Le logement est attribué lors d'une commission d'admission qui réunit la direction et l'équipe de la résidence, les financeurs, le SIAO 67. La mairie de Mundolsheim y est également conviée.

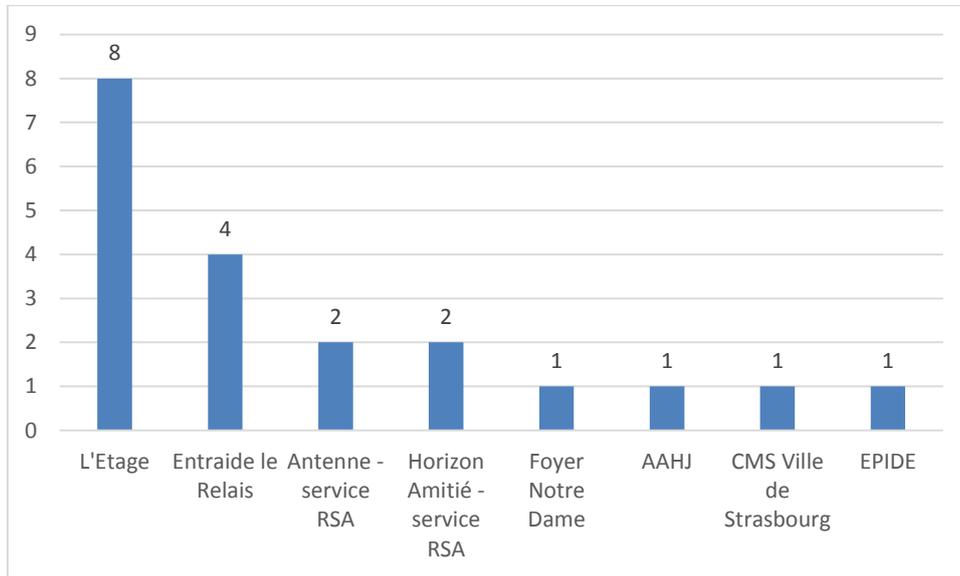
Elle prend en compte l'évaluation sociale de la personne ainsi que sa situation financière. Une simulation APL est faite, ainsi que le calcul du taux d'effort selon le logement vacant et la potentielle éligibilité au FSL.



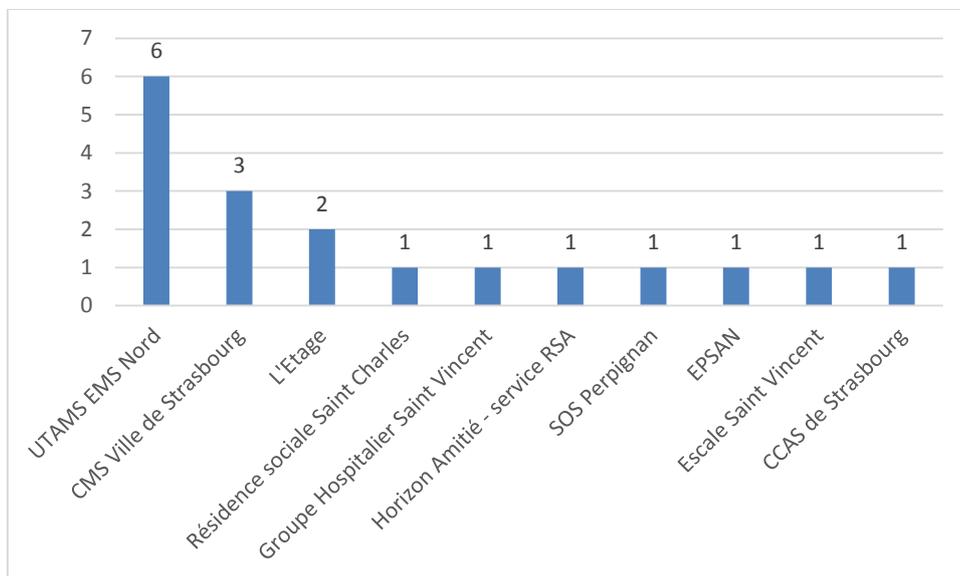
5 commissions ont été organisées au courant de l'année 2020, de juillet à novembre. Nous avons réceptionné et étudié 47 candidatures via le SIAO 67.

Origine des demandes SIAO :

Pour le **FJT**, 8 structures étaient à l'origine des demandes SIAO :



Pour la **résidence sociale sénior**, 10 structures étaient à l'origine des demandes SIAO :



4 Les modalités d'intervention

4.1 La vie semi-collective

4.1.1 La fréquentation des espaces collectifs

Depuis mi-octobre, nous avons créé un outil statistique qui nous permet de suivre combien de personnes nous voyons quotidiennement sur les espaces collectifs. Cela inclut également les personnes qui viennent nous solliciter au bureau ou tout simplement nous saluer, échanger quelques mots.

En moyenne, sur les trois mois d'ouverture de la résidence nous avons constaté la présence de 10,4 personnes sur les espaces collectifs.



Cet outil nous permet également de nous rendre attentifs aux personnes que nous n'aurions plus vu depuis quelques jours. Nous allons alors prendre de leur nouvelle, nous assurer que tout va bien.

4.1.2 Les temps d'animation

Le projet social initial prévoit la mise en œuvre d'activités collectives au sein de la résidence afin de favoriser le lien social entre les résidents. En 2020, nous n'avons pas pu engager ces actions, limités par la crise sanitaire COVID-19.

4.2 L'accompagnement social individuel

L'accompagnement individuel sur les trois premiers mois d'activité a largement été consacré à l'accueil individuel de chaque résident et aux démarches liées à l'accès aux logement, en terme d'ouverture de droits.

4.2.1 L'entrée dans les lieux

Comme présenté au paragraphe 3.2, nous avons organisé 38 arrivées au sein de la résidence, de manière échelonnée. Toutefois l'objectif était de remplir rapidement la structure, l'association réglant un loyer mensuel à la Fondation Saint Thomas.

L'entrée dans les lieux est une étape importante pour laquelle il est nécessaire de prendre du temps. Ainsi, on compte en moyenne 2 à 3 heures par personnes, selon leur expérience et leur niveau de compréhension.

Il d'agit de :

- Prendre contact en amont avec la personne pour fixer un rendez-vous et lui expliquer ce qu'elle devra ramener le jour J,

- Le jour de l'entrée est consacré à la lecture et à la signature du contrat d'occupation et du règlement de fonctionnement. Dans la foulée, nous établissons un état des lieux d'entrée. Ce temps permet également de présenter le fonctionnement des différents équipements du logement et plus largement de la résidence (buanderie, local poubelle, local vélo...). Enfin, nous réceptionnons l'attestation d'assurance et procédons à l'encaissement du dépôt de garantie.

4.2.2 Ouverture des droits liés à l'accès au logement

Dans les jours suivants l'arrivée de la personne, un premier rendez-vous au bureau est rapidement fixé, afin d'engager les démarches d'ouverture de droit.

Une demande d'Aide Personnalisée au Logement est systématiquement instruite auprès de la CAF avec le nouveau résident dans le cadre de notre conventionnement.

Cette démarche administrative a priori basique peut prendre un certain temps, selon que la personne soit déjà allocataire de la CAF ou non ; que son dossier allocataire soit à jour ou non. Un certain nombre de justificatifs doivent alors être réunis, pas toujours évident pour les personnes que nous logeons.

La constitution des demandes APL s'est étalée de novembre 2020 à janvier 2021. Il n'a pas été possible de commencer les démarches en octobre au vu du nombre d'entrées programmées ce premier mois.

38 demandes ont été envoyées à la CAF.

L'ouverture de droit à l'APL est effective le premier mois d'occupation sous plusieurs conditions :

- Si la personne est en situation régulière sur le territoire français,
- Si elle est présente un mois civil complet au sein de la structure,
- Si la demande d'APL est instruite dans le mois d'entrée ou si la personne bénéficiait déjà d'un droit à l'aide au logement le mois précédent.

Parallèlement à cette première démarche, **une demande d'aide FSL « Accès au logement »** est instruite auprès de l'Eurométropole de Strasbourg.

Cette démarche permet au résident d'obtenir une aide financière pour régler le dépôt de garantie et un cautionnement pouvant représenter 9 mois d'impayés locatifs.

L'instruction d'un dossier FSL est assez conséquent. Cela demande également de réunir un certains nombres de justificatifs et d'écrire un bilan de situation qui reprend le parcours et les projets de la personne.

L'attribution d'une aide dans le cadre du FSL est entre autre soumise à un plafond de revenu : 950 €/mois pour une personne seule. Ainsi, quatre résidents ayant des ressources supérieures n'étaient pas éligibles à l'aide.

C'est donc 34 demandes de FSL qui ont été instruites entre novembre 2020 et janvier 2021.

4.2.3 Relais avec le référent orienteur

Comme évoqué au paragraphe 3.3, les personnes sont orientées vers notre structure par le biais d'une demande SIAO. Ainsi, elles rencontraient toutes déjà un ou plusieurs travailleurs sociaux dans le cadre d'un accompagnement social et/ou professionnel.

Dans les semaines qui ont suivi l'entrée des résidents dans leur logement, des relais ont été faits avec ces différents orienteurs. Cette démarche permet d'assurer une continuité et cohérence des actions précédemment engagées.

Il est à noter que pour la partie **résidence sociale sénior**, nous ne sommes pas financés pour la mise en œuvre d'un accompagnement social global.

Notre accompagnement se concentre sur le logement : intégration dans la résidence et son environnement, investissement du logement, gestion administrative et budgétaire en lien avec le post logement... Le logement en résidence sociale étant transitoire, il s'agit également d'accompagner la personne dans la recherche d'une solution d'habitat adaptée à sa situation, ses attentes et ses besoins, en favorisant l'accès à un logement ordinaire.

Pour les autres problématiques abordées par les personnes ou repérées par le travailleur social, les personnes sont orientées vers les partenaires compétents.

Pour le **Foyer Jeunes Travailleurs**, l'accompagnement proposé est plus large, il peut concerner toutes les thématiques de l'insertion que le résident souhaite travailler avec son référent : logement, santé, formation, emploi, autonomie dans le quotidien, accès à la culture, aux loisirs...

Certains sujets continuent d'être travaillés avec d'autres partenaires. Nous faisons donc régulièrement le point avec eux pour assurer une cohérence dans les réponses respectives apportées.

Il est à noter que deux résidents du FJT bénéficient d'une mesure de protection exercée par l'UDAF 67. Dans ces situations, les liens avec le mandataire sont très réguliers.

4.3 La gestion locative

Dans une résidence de 38 logements, la gestion locative représente une part importante du travail mené sur place, sur le volet technique/réparation locative et surtout sur le volet financier.

D'autant plus pour ces trois premiers mois d'activité, où il a fallu créer de nouveaux ponts et circuits avec le service administratif et comptable et le service technique.

Le service administratif et comptable, basé au siège de l'association, est notre principal interlocuteur et joue un grand rôle dans la gestion locative : établissement des contrats d'occupation, éditions des avis d'échéance mensuels, suivi comptable des comptes locataires, suivi des impayés locatifs, centralisation des états des lieux, des attestations d'assurance, des conventions FSL, ...

Sur place, les travailleurs sociaux ont la charge, chaque mois, de distribuer individuellement les avis d'échéance aux résidents. Cela permet de leur expliquer le document, qui n'est pas forcément intuitif pour des novices. Ils procèdent également aux encaissements des redevances pour les personnes qui souhaitent régler en espèces ; aident à la mise en place d'autres moyens de paiement. Ces actions sont importantes, car elles permettent de prévenir les impayés locatifs.

Quand ils sont inévitables, du fait d'une situation financière fragile ou d'un recalcul des droits APL, les travailleurs sociaux sont également mobilisés pour la négociation de plan d'apurement avec les personnes concernées.

5 Perspectives pour l'année 2021

5.1 Lancement des activités collectives

Il est temps à présent de lancer les activités collectives au sein de la résidence. Une réflexion est menée pour proposer des activités fédératrices et créatrices de lien social, dans un cadre sécurisé par rapport à la crise sanitaire.

Dans un premier temps des activités en petit groupe seront proposées : repas, jeux, jardinage, entretien des abords de la résidence, découverte de Mundolsheim...

Un recueil des envies et compétences de chacun sera effectué pour planifier les premières actions collectives.

5.2 L'accueil d'un volontaire en service civique

Dans le projet social initial, le recrutement d'un volontaire en service civique est prévu, pour l'animation du collectif et plus particulièrement la mise en œuvre du projet « Accorderie ». Ce projet permettra de favoriser le lien intergénérationnel en organisant l'échange de compétences entre juniors et séniors.

Nous prévoyons le recrutement d'un volontaire en service civique pour septembre 2021.

5.3 Développement des outils d'accompagnement individuel

Des outils d'accompagnement restent à créer pour les travailleurs sociaux.

L'objectif est de pouvoir consigner les différents contacts et démarches entreprises avec les résidents et les partenaires extérieurs. Ainsi, nous assurerons un meilleur suivi du parcours individuel de la personne au sein de la structure.

Ces outils nous permettront également d'apporter des éléments qualitatifs et quantitatifs plus précis dans nos prochains bilans. L'évaluation qui en découlera permettra d'apporter les ajustements nécessaires à nos actions destinées aux résidents.



association
"entraide
Le Relais"

Accompagnement Social Lié au Logement - FSL

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 59 14

Mail : fsl@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

Eurométropole

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	L'ASLL sur l'Eurométropole	1-2
1.1	Objectifs.....	1-2
1.2	Les moyens	1-2
2	Les actions menées	2-3
2.1	Bilan chiffré	2-3
2.1.1	Nombre de ménages accompagnés	2-3
2.1.2	Composition familiale des mesures débutées en 2020	2-4
2.1.3	Résultat des rendez-vous programmés sur l'EMS	2-4
2.1.4	Mesures déléguées	2-5
2.1.5	Durée moyenne des ASLL terminés en 2020	2-6
2.1.6	Origine des principales difficultés locatives et/ou énergétiques en 2020.....	2-6
2.1.7	Ressources des ménages accompagnés	2-7
2.1.8	Relogement/maintien – parc privé/public	2-8
2.2	Conclusions et perspectives	3-9

1 L'ASLL sur l'Eurométropole

1.1 Objectifs

Les missions du service d'accompagnement social lié au logement s'inscrivent dans les missions globales du Fond de Solidarité Logement, créé le 31 mai 1990 (loi Besson) et appuyé par la loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998 visant la mise en œuvre du droit au logement.

Les aides financières accordées par le FSL et L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) sont destinées à aider les ménages en difficulté à se maintenir dans leur logement ou à accéder à un logement adapté.

La libre adhésion des personnes à l'ASLL et leur volonté à améliorer leur situation est essentielle et gage d'avancées positives.

Les mesures d'accompagnement social lié au logement peuvent être sollicitées sur demande de travailleurs sociaux, bailleurs privés ou publics, ou encore faire suite à des enquêtes demandées par le tribunal.

Les missions consistent principalement en :

- Une aide à la résolution de problématiques budgétaires, locatives, énergétiques (surcoût, surconsommation) et matérielles (équipement du logement)
- Une sensibilisation à l'entretien et la bonne utilisation du logement, l'autonomie des personnes suivies étant toujours visée

Un important travail d'écoute et de médiation entre la famille et les bailleurs privés et sociaux est nécessaire, l'objectif étant de créer ou recréer de la communication entre les parties et de favoriser une bonne intégration ou un maintien des ménages dans leur logement (prévention des expulsions locatives). Lorsque cela n'est pas possible, l'objectif d'un relogement prioritaire et adapté sera visé.

1.2 Les moyens

AGREMENT POUR 37,5 Unités Valeurs (UV) pour 0,75 ETP

L'équipe : 0,75 ETP

- Cindy WEBER, CESF à mi-temps (0,50 ETP)
- Valérie BRANDT, Assistante de service social à quart temps (0,25 ETP).

Territoires d'intervention

Notre association est habilitée à intervenir sur les territoires Ville de Strasbourg, EMS NORD, EMS SUD.

2 Les actions menées

En 2020, nous avons accompagné 54 ménages, dont 36 mesures ayant débutées en 2020, les autres étant des poursuites de 2019, voire de 2018.

2.1 Bilan chiffré

2.1.1 Nombre de ménages accompagnés

Nombre de suivis		Strasbourg	EMS SUD	EMS NORD	TOTAL	Total comprenant les suivis commencés avant 2020
2020	Total	29	4	3	36	54
	%	80 %	12 %	8 %	100 %	
2019	Total	33	4	10	47	
	%	70 %	9 %	21 %	100%	

Remarques :

Le nombre de mesures est toujours plus important sur Strasbourg Ville que sur l'EMS.

Augmentation du nombre de ménages en 2020 : 54 contre 47 suivis en 2019.

Le nombre de suivis en terme de charge de travail se calcule mensuellement en Unité Valeur (UV) : 1,3 UV par accompagnement (sauf les Bilans diagnostic qui correspondent à 1,5 UV).

Pour l'année 2020, la moyenne mensuelle des UV s'élève à 35.

La moyenne annuelle 2020 des UV correspond donc quasiment à l'objectif de la convention avec le FSL, soit 37,5 UV/mois.

L'équilibre de la charge de travail est nécessaire pour mener une action tangible sur l'autonomisation des personnes et permettre des effets durables de l'accompagnement.

Une disponibilité pour des temps de formation/information (budget, précarité énergétique, évolution de dispositifs, action logement...) et pour les échanges partenariaux demeure indispensables.

2.1.2 Composition familiale des mesures débutées en 2020

Composition Familiale		Femme seule	Homme seul	Femme avec enfant	Homme avec enfant	Couple sans enfant	Couple avec enfant	Total
2020	Strasbourg	2	8	12		1	6	29
	EMS Sud	1	2	1				4
	EMS Nord			2			1	3
	TOTAL	3	10	15		1	7	36
	%	8,3 %	27,8 %	41,7 %		2,8 %	19,4 %	100 %
2019	Strasbourg	6	12	7	1	2	5	33
	EMS Sud			2			2	4
	EMS Nord		3	2		3	2	10
	TOTAL	6	15	11	1	5	9	47
	%	13 %	32 %	23 %	2 %	11 %	19 %	100 %

Remarques :

- Modification du public majoritaire (homme seul en 2019) vers un public de femmes seules avec enfants en 2020.
- Augmentation des ménages avec enfants, qui représentent 60 % des nouveaux ménages suivis en 2020.

Notre intervention auprès des ménages avec enfant(s) nécessite une vigilance particulière dans le cadre des mesures d'assignation/expulsion, ainsi qu'un partenariat plus intense avec la polyvalence de secteur dans le cadre de la protection de l'enfance, et/ou avec l'UDAF.

Pour exemple : nous avons été amenées à solliciter 2 Mesures Judiciaires d'Accompagnement Budgétaires (MJAGBF) confiées à l'UDAF pour une gestion temporaire des allocations familiales. Les mesures ASLL se sont en effet avérées -dans ces 2 cas- insuffisantes pour sécuriser le maintien dans le logement ainsi que le paiement des fournitures d'énergie.

2.1.3 Résultat des rendez-vous programmés sur l'EMS

En raison de la crise sanitaire, les Visites à Domicile (VAD) ont été annulées durant plusieurs mois en 2020. Le contact avec les personnes accompagnées a été maintenu par téléphone et mails, avec une reprise des RDV physiques à partir juin 2020, pour les situations le nécessitant.

Ces contacts téléphoniques réguliers ont permis :

- Des échanges plus personnels avec les usagers (ressentis par rapport aux évènements), ce qui a apporté, dans certains cas, une dimension différente dans la relation, une autre proximité relationnelle ;

- Un maintien du lien social pour les personnes les plus isolées.

Par ailleurs, du fait des difficultés à entreprendre des démarches physiques auprès des administrations, nous avons pu accompagner certains foyers à se saisir des outils informatiques/numériques pour se familiariser avec la dématérialisation (accès banque en ligne, paiement sécurisés par internet...). Cela a été très positif.

En revanche, pour d'autres foyers (personnes âgées ou celles ne maîtrisant pas ou peu la langue française), cette situation s'est avérée bien plus compliquée (manque d'autonomie pour l'utilisation des outils ou absence d'équipement pour certains).

Par exemple, le paiement des loyers/factures en espèces n'étant plus possible durant ce temps de confinement, plusieurs ménages se sont retrouvés démunis (apparition d'impayés).

2.1.4 Mesures déléguées

Type mesures déléguées					
		Ville	EMS S.	EMS N.	Total
Bilan Diagnostic	BD Accès	4			4
	FAIE				
	MJC Maintien	2			2
	BD autre/simple				
Enquêtes	Saisine CAF				
	Assignment	10	2		12
ASLL	ASLL direct demandé par TS (accès, maintien ou relogement)	13	2	3	18
	ASLL renforcé				
	ASLL débuté avant 2020	13	4	1	18
Total		42	8	4	54

Mesures les plus fréquentes :

- ASLL « direct : 50% des nouvelles mesures 2020 dont 6 orientations internes à Entraide le Relais suite à des sorties CHRS + 3 ASLL demandés par notre service RSA.

- Enquêtes « Assignment » du parc privé (prévention des expulsions) : 33 % dont 7/12, soit 58% ont été classées « sans suite » faute de présence des locataires. Les autres ont permis la mise en place d'un ASLL pour aider à un maintien dans le logement ou vers un relogement.

L'ASLL permet dans certains cas une veille et un accompagnement « léger » afin de vérifier que l'installation dans le nouveau logement se passe bien et dans d'autres situations poursuivre le travail engagé par les collègues du CHRS ou Service RSA. Le relais s'avère parfois délicat car certaines familles escomptent le même investissement et la même présence qu'en CHRS.

Il nous semble que certaines familles accèdent parfois de manière « prématurée » à un logement autonome. Un accompagnement global est alors encore nécessaire et implique la mise en place d'un travail partenarial, ainsi qu'une durée d'ASLL arrivant parfois à son maximum, voire au-delà des 18 mois (exceptions).

2.1.5 Durée moyenne des ASLL terminés en 2020

	Ville	EMS Sud	EMS nord	Moyenne
2019	10,4	6	6,7	7,7
2020	9.5	6		7,75

2.1.6 Origine des principales difficultés locatives et/ou énergétiques en 2020

Problématique principale à l'origine des difficultés locatives et/ou énergétiques				
Problématiques / Difficultés	Strasbourg	EMS sud	EMS nord	Total
Gestion budgétaire	5	1	3	9
Financières (rupture, absence ou ressources insuffisantes)	3			3
Santé (toutes situations confondues)	3			3
Familiales (rupture, décès, enfance)				
Autonomie administrative et/ou difficulté de langue	8	1		9
Logement inadapté (loyer et/ou charges trop chers, logements insalubres ou indécents)	4			4
Différents avec le bailleur et/ou voisinage	1			1
Rencontre non possible	5	2		7
TOTAL	29	4	3	36

Le classement de la problématique principale exposée dans ce tableau est subjectif (selon l'évaluation du travailleur social), les problématiques énoncées étant rarement isolées.

Les personnes rencontrent en effet la plupart du temps un cumul de difficultés. La situation doit donc être appréciée de manière globale.

Certaines difficultés sont conjoncturelles ou circonstanciées (perte d'emploi, logement devenu inadapté, veuvage...), d'autres sont ancrées dans un fonctionnement qu'il s'agit alors de comprendre.

Dans ce cas, notamment concernant les problèmes de gestion budgétaire, le temps d'écoute, d'observation et d'organisation est important et permet de repérer les fonctionnements et les pistes d'amélioration à travailler.

Les problématiques liées à la langue et les difficultés budgétaires demeurent majoritaires.

Nous sommes parfois amenées à chercher des aides pour les déménagements ou pour des menus travaux locatifs (ménages avec peu de réseau personnel et/ou de ressources

financières), alors que les solutions non onéreuses sont quasi inexistantes dans ce domaine.

Nous pouvons également noter une autre difficulté concernant les délais et les difficultés à faire intervenir efficacement les sous-traitants de certains bailleurs sociaux, concernant des réparations qui incombent au bailleur (chauffage, gonds de fenêtres à réparer, boîtes aux lettres cassées dès l'entrée dans les lieux...).

2.1.7 Ressources des ménages accompagnés

	Strasbourg	EMS Sud	EMS Nord	Total
RSA	8	1	1	10
Autres minimas sociaux (AAH, SS)	4			4
Salaire	7			7
Chômage indemnisé	1		1	2
Indemnités maladie	2	1		3
Retraite, pension	4	1		5
Inconnues (sans ressources ?)	3	1	1	5
TOTAL	29	4	3	36

Remarque :

Les ménages perçoivent majoritairement le RSA (27%) ou un salaire (19 %) mais il s'agit globalement de faibles salaires comme le SMIC ou de revenus issus de contrats aidés et de missions intérim. Nous faisons la même situation que l'an passé sur ce point.

Pour certains, les revenus mensuels proviennent de plusieurs sources, ce qui augmente et complexifie les démarches administratives auprès des différents organismes financeurs (déclaration trimestrielles RSA / RSA activité, actualisation mensuelle à Pôle emploi, actualisation de situation à la CAF, actualisation de la demande de logement social...).

Cela implique une fluctuation des ressources rendant la planification du budget plus difficile. Il est à noter que le statut de « salarié » n'apporte pas toujours plus de confort budgétaire eu égard aux dépenses plus importantes (frais garde d'enfant, impôts, diminution d'aide au logement...).

2.1.8 Relogement/maintien – parc privé/public- des nouvelles mesures 2020

	Secteur	Type de parc au début de l'ASLL		ACD
		Privé	Public	
	Stras.	13	16	4
	EMS S	2	2	0
	EMS N	1	2	1
	Total	16	20	5
		44 %	56 %	
ASLL : relogement		7	5	
ASLL : maintien dans le logement		1	2	
	Vers privé	Public	Autre	
Relogements aboutis	0	4		

Origine des demandes de mutation au sein du parc public :

- Raisons de santé
- Changement de composition familiale

Le partenariat avec les bailleurs sociaux dans le cadre des appuis au relogement s'est dégradé ces dernières années (nouvelles règles de fonctionnement, filtre du standard et peu de contacts directs possibles, dossiers à points...). Le partenariat avec les bailleurs sociaux est pourtant primordial.

La réactualisation régulière des demandes de logement social représente un travail important, d'autant que certains ménages sont dans l'incapacité d'effectuer cette démarche par eux-mêmes.

Nous relevons une nouvelle fois le manque de services d'aide aux démarches numériques.

Les relogements aboutis :

Sur 12 mesures d'accompagnement ayant un objectif de relogement, 4 ont abouti vers le parc public.

Les accès se sont complexifiés avec certains bailleurs sociaux car le paiement de la caution est devenu une condition à la signature du bail (qu'un dossier FSL « accès » soit prévu ou non).

Notre partenaire « SOS Famille Emmaüs » qui alloue de petits prêts rapidement nous a été très utile (implique un suivi et une veille du remboursement auprès de la famille).

Les recherches en parc privé sont peu exploitées, en raison de dispositifs de cautionnement complexes (ex. VISALE) ou insuffisants (FSL).

Les relogements pour des personnes déjà locataires du parc social (logement trop grand et/ou trop cher, devenu difficile d'accès suite dégradation de la santé) sont plus compliqués car nous ne pouvons pas recourir aux ACD comme dans le parc privé et les demandeurs

du parc privé semblent souvent priorités. Une demande de mutation est sollicitable mais l'historique avec le ménage (paiements loyers, comportement, communication...) peut être un frein à cette mutation.

3 Conclusions et perspectives

L'instauration d'une relation de confiance entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées est le premier enjeu de l'accompagnement social mené dans le cadre de notre travail. C'est un préalable à l'élaboration conjointe des objectifs de l'accompagnement et à la bonne marche de ce travail fait en commun avec les familles.

Les propriétaires attendent également, de leur côté, beaucoup de notre intervention, ne parvenant parfois pas ou plus à obtenir d'échanges constructifs avec leurs locataires ou étant limités face aux situations difficiles (accident de la vie) rencontrées par leurs locataires.

Les visites à domicile mensuelles permettent d'appréhender la manière d'occuper et de vivre dans le logement. Des axes de travail peuvent alors être mis en œuvre (économies d'énergie, entretien du logement etc...).

Notre travail prend son sens lorsque nous prenons en compte la situation des ménages dans son ensemble avec ses diverses problématiques et en collaboration avec d'autres partenaires.

Pour certains ménages, le recours aux aides et/ou à l'accompagnement social est vécu difficilement et demande à chaque partie de s'adapter.

Notre mandat dans le cadre de l'ASLL vise la stabilisation des situations locatives, que ce soit dans le sens d'un relogement ou d'un maintien dans les lieux. Il vise également l'acquisition d'une autonomie suffisante pour les locataires entrant dans un logement ou confrontés à des difficultés budgétaires et/ou administratives.

L'accompagnement à la gestion budgétaire, la médiation avec les bailleurs, les conseils et l'accompagnement dans les démarches nécessaires à l'évolution de la situation locative sont une partie de notre travail. L'accompagnement vers une amélioration des « façons d'habiter un logement » (économie d'énergie et d'eau, respect du voisinage, entretien des lieux, intégration dans l'environnement social et culturel de proximité...) en est une autre et trouve également tout son sens.

Un important travail de réflexion concernant la réécriture de la charte ASLL (à l'initiative de l'EMS) a débuté au courant de l'année 2020. Notre association a participé à ce travail mené

par le cabinet FORS mandaté par l'EMS, tant pour le recueil des informations que pour la participation aux ateliers de réécriture. Nous sommes en attente du retour de cette étude.

L'année 2020 a été particulièrement marquée par la crise sanitaire et a grandement impactée nos pratiques professionnelles ainsi que les personnes accompagnées.

Nous poursuivons notre travail avec espoir, créativité et adaptation afin que chacun puisse re-trouver une situation stable et apaisée dans l'actuel contexte demeurant toujours incertain sur de nombreux plans.

C.WEBER et V. BRANDT



Accompagnement Social Lié au Logement - FSL

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : **03 88 10 59 14**

Mail : fsl@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

TERRITOIRE HORS EUROMETROPOLE

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	L'ASLL sur le territoire hors Eurométropole	1
1.1	Rappel des objectifs.....	1
1.2	Les moyens	1
1.2.1	L'équipe	1
1.2.2	Lieux d'intervention	2
1.3	Les actions menées	2
1.3.1	Bilan chiffré, le nombre de mesures	2
1.3.2	Composition familiale	3
1.3.3	Réalisation des visites.....	3
1.3.4	Mesures déléguées	4
1.3.5	Durée moyenne en mois des ASLL terminés en 2020.....	5
1.3.6	Origine des principales difficultés locatives et/ou énergétiques en 2020.....	5
1.3.7	Ressources des foyers.....	6
1.3.8	Ressources des foyers.....	6
1.3.9	Synthèse d'un accompagnement	8
1.3.10	L'adaptation aux changements de fonctionnements du bailleur social du secteur Nord.....	8
1.4	Conclusions et perspectives	9

1 L'ASLL sur le territoire hors Eurométropole

1.1 Rappel des objectifs

Les missions du service d'accompagnement social lié au logement s'inscrivent dans les missions globales du Fond de Solidarité Logement, créé le 31 mai 1990 (loi Besson) et appuyé par la loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998 visant la mise en œuvre du droit au logement.

L'accompagnement Social Lié au Logement et les aides financières accordées par le FSL sont destinés à aider les ménages en grande difficulté à se maintenir dans leur logement, à accéder à un logement ou à réaliser une enquête sociale sollicitée par la CAF en cas d'impayés locatifs. Cette dernière mesure permet de rencontrer des personnes ou familles qui sont majoritairement inconnues des services sociaux et souvent mal logées. Ainsi, cette intervention se veut préventive.

L'adhésion des personnes et leur volonté à améliorer leur situation est la base d'un ASLL, quelles que soient les mesures déléguées par les instances décisionnelles du FSL.

Les mesures d'accompagnement social lié au logement peuvent être sollicitées sur demande de travailleurs sociaux, bailleurs privés ou publics, ou encore faire suite à des enquêtes demandées par le tribunal ou la CAF.

Les missions consistent principalement en :

- Une aide à la résolution de problématiques locatives, budgétaires et énergétiques (surcoût, surconsommation)
- Une sensibilisation à l'entretien et la bonne utilisation du logement, l'autonomie des personnes suivies étant toujours visée.

Un important travail d'écoute et de médiation entre la famille et les bailleurs est à noter : il peut garantir une bonne intégration ou un maintien des ménages dans leur logement (prévention des expulsions locatives) ou encore un relogement adapté.

1.2 Les moyens

1.2.1 L'équipe

0,80 ETP : Ludivine BONAMY, Conseillère en économie sociale et familiale.

1.2.2 Lieux d'intervention

1. UTAMS (Unité Territoriale d'Action Médico-Sociale) WISSEMBOURG
2. UTAMS HAGUENAU
3. EUROMETROPOLE (à titre exceptionnel). L'accompagnement social lié au logement de deux familles a été prolongé sur l'EMS suite à l'attribution d'un logement social avant transmission aux collègues intervenant sur ce secteur.

L'association intervient sur l'UTAMS « SAUER-LAUTER » (arrondissement de WISSEMBOURG) et sur l'UTAMS « HAGUENAU ». L'optimisation des nombreux déplacements est le souci majeur de l'organisation du travail.

Pour rappel :

2019 : 5171 Km, le nombre de kilomètres en nette diminution peut être mis directement en corrélation avec la baisse du nombre considérable de mesures déléguées.

2020 : 4552 km, le nombre de kms est encore en légère baisse, ce qui s'explique par les périodes de confinement de l'année 2020 et la baisse permanente de mesures.

1.3 Les actions menées

Nous avons accompagné 31 ménages (nombre en nette baisse) dans le cadre du logement sur le secteur Nord-Est du Bas-Rhin.

1.3.1 Bilan chiffré, le nombre de mesures

Nombre de suivis		EMS	Haguenau	Wissembourg	TOTAL
	2019	2	24	20	46
	%	4%	52%	42%	100%
	2020	0	14	17	31
	%	0%	45%	55%	100%

Nous constatons une très forte baisse du nombre de mesures pour l'année 2020. Même si pour cette année écoulée, la crise sanitaire peut venir expliquer cette forte baisse, il faut cependant noter que depuis déjà trois années consécutives le nombre de mesures est en diminution. (Pour rappel 20 suivis en 2019, 28 en 2018 et 37 suivis en 2017)

Le premier confinement n'a pas permis aux partenaires de terrain d'intervenir selon le libre exercice de leurs fonctions (seules les situations d'enfance en danger et grande vulnérabilité justifiaient d'une intervention à domicile) Ainsi, avec cette difficulté et des systèmes administratifs diminués, il est certain que l'évaluation des situations n'a pas pu être opérée de manière effective. Les accès au logement n'ont pu se faire ou les besoins

en accompagnement dans le logement n'ont pu être repérés comme habituellement, ce qui peut justifier la forte baisse du nombre de mesures.

Nous observons cependant une reprise plus importante du nombre de mesures sur le secteur de Wissembourg.

1.3.2 Composition familiale

Composition Familiale		Femme seule	Homme seul	Femme avec enfant	Homme avec enfant	Couple sans enfant	Couple avec enfant	Cohabitation intergénérationnelle	Total
2019	EMS		0	1	1	0		0	2
	Haguenau	2	5	10	1	0	5	1	24
	Wissembourg	3	6	8	1	0	2	0	20
	TOTAL	5	11	19	3		7	1	46
	%	11%	24%	41%	6%	0%	16%	2%	100%
2020	EMS								
	Haguenau	1	3	4	0	0	6		
	Wissembourg	1	6	6	2	1	1		
	TOTAL	2	9	10	2	1	7		31
	%	6%	29%	32%	6%	3%	23%		100%

Comme les années précédentes, le pourcentage de femmes avec enfants est dominant, vient ensuite celui des hommes seuls.

1.3.3 Réalisation des visites

Visites à Domicile				
	Programmées	Effectives	Non abouties	Annulées ou reportées
2019	324	244	53	27
2020	178	152	2	24

Sans équivoque, le nombre de visite à domicile a presque diminué de moitié. Comme évoqué précédemment, la baisse importante du nombre de mesures associée à 3 mois de confinement strict n'a fait que réduire les déplacements.

Alors que les visites à domicile sont une composante essentielle de notre travail car elles nous permettent de mieux appréhender la situation globale des locataires, avec notamment l'information sur les économies d'énergies, nous avons dû modifier notre façon de travailler. Pour un bon nombre des ménages, des entretiens téléphoniques ont pu se réaliser. La dématérialisation des démarches administratives et la possession de smartphone ont pu

malgré le tout à distance, permettre veille et mise à jour des situations administratives, financières et locatives.

Bien évidemment, une partie des foyers accompagnés reste isolée de ce développement numérique. Afin d'éviter la solitude et cet isolement social, l'accompagnement a pris une forme de veille sociale auprès des personnes les plus vulnérables. Des appels réguliers autour de conversations plus personnelles ont permis de maintenir le lien.

La relation de confiance et l'adhésion des personnes ont pu malgré tout se maintenir, éléments centraux pour la poursuite de notre accompagnement.

1.3.4 Mesures déléguées

		EMS 2019	EMS 2020	Haguenau 2019	Haguenau 2020	Wissembourg 2019	Wissembourg 2020	Total 2019	Total 2020
Bilan Diagnosti	BD Accès			3	5	3	1	6	6
	FAIE			0	4		1	0	5
	ASLL			8		7	5	15	5
Enquêtes	Saisine CAF			4		0		4	
	Assignation					0		0	
ASLL	ASLL direct ddé par TS					1		1	
	ASLL renforcé					1		1	
	ASLL débuté avant n-1	2		9	5	8	10	19	15
Total		2	0	24	14	20	17	46	31

Remarques :

Près de la moitié des mesures accompagnées au cours de l'année 2020 avaient déjà débutées en 2019.

Les bilans diagnostics sollicités par la commission FSL restent les seules mesures déléguées pour la dernière année. Nous observons une proportion quasi-équitable du nombre de bilans, qu'ils soient adressés dans le cadre d'un accès au logement (bd accès), un maintien dans les lieux (FAIE : fond d'aide aux impayés d'énergie) ou pour travailler un projet de relogement (ASLL).

Les deux premières rencontres effectuées au domicile des locataires permettent d'évaluer quelque peu le degré d'adhésion des familles à l'ASLL.

En parallèle, aucune enquête CAF n'a été déléguée alors qu'elle favorise le travail en amont avec les familles afin d'éviter la dégradation des situations locatives

1.3.5 Durée moyenne en mois des ASLL terminés en 2020

Année	EMS	Haguenau	Wissembourg	Moyenne
2019	9,5	9,6	14	11,8
2020	0	9.6	13	11.3

La durée d'accompagnement est donc sensiblement identique à celle des deux années précédentes.

1.3.6 Origine des principales difficultés locatives et/ou énergétiques en 2020

Problématiques / Difficultés	Hag	Wiss	Total
Gestion budgétaire	5	7	12
Financières (rupture, absence ou ressources insuffisantes)	7	7	14
Santé (toutes situations confondues)	4	6	10
Familiales (rupture, décès, enfance)	0	2	2
Autonomie administrative et/ou difficulté de langue	5	4	9
Logement inadapté (loyer et/ou charges trop chers, énergivores, insalubres indécents ou infestés)	3	7	10
Différents avec le bailleur et/ou voisinage	1	1	2
Rencontre non possible	0	0	0
TOTAL			59

La première observation est de souligner que les ménages accompagnés sont sujets très souvent sujets à plusieurs difficultés associées.

Les problématiques financières ressortent comme problématiques principales pour cette année 2020. Cette donnée peut être mise en corrélation avec les 2/3 des mesures déléguées concernant le FAIE et les BD ASLL où le relogement est travaillé.

C'est dans la même logique que nous notons des difficultés associées à la santé et au logement inadapté qui nécessitent souvent d'accompagner les familles vers l'acceptation d'un nouveau logement et donc le relogement.

La gestion budgétaire reste toujours une difficulté essentielle repérée dans les problématiques locatives. La remise en question d'un fonctionnement budgétaire est toujours délicate à appréhender avec les familles, elle nécessite un travail d'accompagnement au long court. C'est cette relation de confiance qui peut permettre de travailler cette dimension en profondeur.

La diversité des problématiques à travailler ne peut se faire sans le réseau partenarial de secteur, avec les unités territoriales, les CCAS, les épiceries sociales, les associations, les bailleurs, etc.

1.3.7 Ressources des foyers

Ressources	Haguenau	Wissembourg	Total
RSA	7	6	13
Autres minimas sociaux (AAH, ASS)	1	7	8
Salaire	0	0	0
Cumul ressources : salaire + RSA activité ou minimas sociaux	5	0	5
Retraite, pension d'invalidité	1	3	4
ARE	0	1	1
TOTAL	14	17	31

Près de 70% des foyers accompagnés perçoivent le RSA ou des minimas sociaux. Nous observons une minorité de ménage qui déclare des salaires. Cependant, dans ces foyers, il y a systématiquement un cumul de ressources par un complément de prime d'activité. Malgré ces revenus associés à une activité salariée, la gestion financière et les problématiques de logement nécessitent parfois un accompagnement plus spécialisé.

1.3.8 Ressources des ménages

Secteur	Type de parc au début de l'ASLL					
	Privé	Dont procédure d'expulsion	Public	Dont procédure d'expulsion	Propriétaire	Dont procédure d'expulsion
Haguenau	8	1	6	1	0	0
Wissembourg	6	1	3	0	8	2
TOTAL	14	2	9	1	8	2

Soit 31 ménages : 14 en parc privé, 9 en parc public et 8 propriétaires.

Secteur	Orientations				
	Axe ASLL : Relogement		ACD instruit	Relogement** abouti vers :	
	Privé	Public		Privé	Public
Haguenau	1	5	2	2	2
Wissembourg	4	10	7	2	5
TOTAL	5	15	9	4	7

Sur les 31 ménages accompagnés, 20 ont bénéficié d'un ASLL pour un projet de relogement.

A ce jour seulement 11 foyers ont pu être relogés. Pour les autres, le travail d'accompagnement est toujours en cours et le relogement n'a pas encore abouti (manque de disponibilité, autonomie financière insuffisante...)

Parmi ces 20 ménages, 9 situations ont justifié la réalisation d'un dossier prioritaire (ACD).

En début de mesures, les familles sont toujours principalement hébergées dans le parc privé. L'orientation vers un ASLL se justifie souvent pour le relogement en raison de plusieurs caractéristiques :

- Inadéquation entre loyers/charges et ressources du foyer
- Inadaptation du logement en raison de la composition familiale ou problèmes de santé
- Logement énergivore
- Logement insalubre
- Procédures d'expulsion

Dans ces situations, une demande de logement social est déposée et/ou mise à jour afin de pouvoir travailler par la suite en direct avec les partenaires locaux bailleurs sociaux, ce qui peut donc s'observer sur notre 2^{ème} tableau.

Selon des critères définis, une partie de ces familles peut bénéficier d'une demande complémentaire type ACD. Pour cette année, 9 dossiers ont pu être déposés et instruits.

Il est aussi intéressant et inquiétant d'observer la nette augmentation du nombre de propriétaires, pour qui une mesure d'ASLL a été mise en place cette année. Dans la majorité de ces foyers, les personnes n'arrivent plus à faire face seules aux charges de leur habitation suite à une baisse importante de ressources (perte d'un conjoint, changement de ressources). Le logement n'est plus adapté aux problèmes de santé et les frais d'aménagement sont trop onéreux.

1.3.9 Synthèse d'un accompagnement

L'assistante sociale de secteur a sollicité notre intervention auprès de Mme K, afin de l'accompagner dans la réflexion autour de son relogement suite au projet de vente de son habitation principale. Veuve depuis 2 ans, bénéficiaire d'une pension de retraite d'un montant de 850€, elle s'est rapidement rendue compte de son impossibilité financière à pouvoir se maintenir dans sa maison d'enfance. Vétuste et inadaptée, Mme ne pouvait avec ses faibles ressources garantir un entretien et une remise en état de cette maison. Ses problématiques de santé grandissantes, Mme a dû rapidement accepter l'évidence. Ainsi, nous avons pu l'accompagner dans les démarches pour une orientation vers un logement social, en validant aussi une demande d'ACD. Le délai de recherche était fixé à 5 mois au regard de la vente qui avait été enclenchée. Les besoins de Mme K et la réalité du terrain n'ont cependant pas permis d'accéder à une place auprès d'un bailleur. Mme K n'était pas prête après 70 ans de vie à devoir accepter un logement par défaut. Elle s'est donc tournée vers le parc privé où elle a pu malgré un coût plus élevé louer un appartement adapté à ses besoins et correspondant à ses souhaits.

Le territoire isolé, le manque de logement adapté et accessible, le temps d'acceptation d'une réalité et la disponibilité de logements sont tout autant d'éléments à combiner pour mener à bien le travail d'accompagnement.

1.3.10 L'adaptation aux changements de fonctionnements du bailleur social du secteur Nord

Nous observons aussi que sur 15 projets de relogement vers le parc public, seuls 7 ont pu aboutir. Nous pouvons apporter plusieurs explications : près de 30% des ménages accompagnés sont des personnes seules qui souhaitent un relogement en T1 ou T2, ce qui s'avère être un bien rare sur notre territoire. Ainsi, ces personnes doivent alors se tourner vers le parc privé ou en fonction de leur âge vers des résidences seniors.

Par ailleurs, nous devons faire face à un changement de politique du bailleur principal de notre territoire, ce qui complique énormément le travail de relogement. En effet, pour chaque logement disponible, 3 candidats doivent être présentés en commission. Sur le territoire isolé et rural que nous avons, il est parfois impossible d'avoir 3 demandes correspondantes au bien disponible. Ainsi, des personnes accompagnées pour qui il est nécessaire d'accéder à ce logement vacant, ne peuvent obtenir le logement. Les mois écoulés avant obtention de ce bien adapté ne font que fragiliser et aggraver les situations parfois déjà compliquées des familles (expulsion, endettement, loyer onéreux, etc.).

1.4 Conclusions et perspectives

Cette année 2020 restera unique de par la crise sanitaire que nous avons traversée.

La solidarité du réseau partenarial est une force pour ce territoire où chaque situation amène à réfléchir à des solutions personnalisées. Ce n'est pas le changement de travailleur social qui a mis à mal ce dynamisme mais davantage la crise sanitaire, qui a fermé les portes de plusieurs lieux ressources pour les ménages accompagnés. Les accompagnements ont alors parfois pris davantage une dimension de prévention du lien social qu'un travail propre lié au budget et/ou relogement. Cela n'a fait que renforcer la relation de confiance, indispensable à un travail efficient.

Nous avons aussi développé nos compétences de travail à distance afin de permettre aux personnes de s'autonomiser dans leurs démarches. L'éducation à l'outil informatique, l'apprentissage des démarches dématérialisées constituent des axes de travail indispensables pour inciter les ménages à prendre en main leur parcours et être autonome.

Même si ces évolutions sont à souligner et viennent modifier la forme de nos interventions, le fond de notre mission restant l'accompagnement des foyers en difficulté au regard du logement, nous nous inquiétons de nombre de mesures diminuant ces dernières années.

Le travail de relogement habituellement facilité par les relations partenariales du principal bailleur social du secteur semble prendre une autre dimension en raison des changements politiques internes. Des nouveaux échanges soulignant les problématiques de terrain pourraient favoriser la reprise d'un travail efficient pour le relogement de notre public accompagné.



Logements d'Insertion

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 59 14

Mail : fsl@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89 e-mail :
secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	Rappel des objectifs	2
2	Réalisation	2
2.1	Nombre de ménages accompagnés	2
2.1.1	Composition familiale	2
2.1.2	Situation au regard de l'emploi et des ressources des ménages présents en 2020	3
2.1.3	Orientation des ménages accompagnés (nouveaux entrants 2020)	4
2.1.4	Les sorties des logements accompagnés (6 en 2020)	4
2.1.5	Durée moyenne d'occupation en logement d'insertion pour les ménages sortants	6
3	Observation et commentaires	6
4	Conclusion et perspectives	8

1 Rappel des objectifs

L'objectif est de proposer à des familles en difficulté en raison de leurs fragilités sociales, économiques, locatives ou éducatives, un accompagnement social lié au logement temporaire dans un appartement, en tant qu'étape intermédiaire vers un logement autonome.

Les familles accueillies sont orientées via le SIAO par d'autres services de notre association (CHRS, Accueil de Jour, services RSA et FSL) ou des partenaires extérieurs. Elles ne nécessitent pas ou plus d'accompagnement « lourd » de type CHRS, mais un soutien pour l'accès à un logement autonome.

L'accompagnement social s'avèrera donc souple et adapté et devra permettre une sécurisation tant pour les futurs locataires que pour les propriétaires.

Le passage en Logement d'Insertion permet également à certaines familles ayant été expulsées d'assainir leur situation financière et locative avant d'être à nouveau locataires en titre dans le parc social ou privé.

2 Réalisation

2.1 Nombre de ménages accompagnés

13 ménages ont été accompagnés durant cette année 2020 dont 3 nouveaux entrants. La sous-location s'est faite dans 10 logements d'insertion opérationnels tous les mois (5 loués à OPHEA (Elsau), 3 à Habitation Moderne (Montagne Verte et Ostwald), 2 logements de la SCI Entraide le Relais (Cronenbourg) et 1 logement loué à un particulier (Montagne Verte).

2.1.1 Composition familiale

	Couples avec enfant(s)	Couples sans enfant	Hommes seuls	Femmes seules	Homme avec enfant(s)	Femme avec enfant(s)	Total
2020	8	1	2	2	-	-	13
2019	8	-	1	2	-	2	13
2018	8	1	3	1	1	2	16

Pour l'année 2020 : La répartition des ménages selon leur typologie est à peu près similaire à 2019, avec toujours, malgré une légère baisse, une dominante importante de foyers avec enfants (8 foyers sur 13).

2.1.2 Situation au regard de l'emploi et des ressources des ménages présents en 2020

a) Situation à l'entrée pour les 3 nouveaux ménages accueillis en 2020 et en global, sur l'année pour les autres.

		Retraités, Salariés, dont temps partiels et/ou temporaires	Chômage indemnisé	Minima sociaux et/ou prestations familiales uniquement
2020	Ménages entrants	2	-	1
	Ménages entrés avant 2020	3	1	6
2019	Ménages entrants	1	2	2
	Ménages entrés avant 2019	2 (dont 1 retraité)	2	4

b) Situation à la sortie pour les 6 ménages sortants en 2020

	Retraités-Salariés, dont temps partiels et/ou temporaires	Chômage indemnisé	Minima sociaux et/ou prestations familiales uniquement
2020	3	1	2

La situation financière des ménages sortants est assez hétérogène. Le relogement des ménages salariés devrait être facilité grâce à l'appui d'Action Logement lorsque l'entreprise est cotisante mais l'année 2020 a été marquée par la mise en place d'une nouvelle plateforme dont l'opérationnalité a été très progressive. Aucun de nos relogements de salariés ne s'est fait dans le cadre d'un appui d'Action Logement. Néanmoins, les démarches de récupération des demandes HLM par cette nouvelle plateforme, depuis peu, nous amènera probablement à les solliciter en 2021.

Les situations professionnelles ont peu évolué cette année, du fait de la crise sanitaire. Il en est de même pour l'amélioration de la langue française incontournable pour favoriser l'accès au marché du travail (formations et cours suspendus). Par ailleurs, nous espérons toujours que de réels accompagnements vers l'emploi puissent se mettre en place auprès de partenaires. Nous constatons en effet un manque dans le partenariat vers l'insertion professionnelle de nos publics accueillis en logement d'insertion (besoin d'orientation cours de français, formation, contrats aidés, accompagnement vers l'emploi...).

En cette fin d'année 2020, les comptes locatifs des ménages présents sont plus ou moins à jour mais une veille régulière est nécessaire, en lien avec l'accompagnement à la gestion budgétaire dont certains ménages ont besoin.

Les bailleurs HLM demandant une mise à jour trimestrielle des attestations bailleurs mentionnant la présence ou non d'une dette locative, l'apurement rapide de la dette est primordial et nécessite parfois le recours à la mise en jeu du cautionnement FSL (quand il y en a un) ou un prêt SOS Famille Emmaüs. Nous tentons de favoriser autant que faire se peut les paiements du loyer par prélèvements automatiques.

Nous rencontrons parfois des difficultés pour les dettes constituées à la sortie du dispositif (impayé des derniers loyers du fait des frais d'entrée dans le nouveau logement, rappel de charges sur l'année passée...).

2.1.3 Orientation des ménages accompagnés (nouveaux entrants 2020)

a) Orienteurs des nouveaux ménages accueillis en 2020

Les trois nouveaux ménages ont été orientés par le SIAO sur demande :

- de CMS pour 2 ménages en situation d'hébergement en famille ou en hébergement associatif
- de l'association Horizon Amitié (service hébergement d'Urgence)

c) Situation au regard du logement des nouveaux ménages accueillis en 2020

- 1 couple (Mme enceinte) arrivé d'Outre-mer (pour chercher un emploi), hébergé par des tiers puis par l'Apparté de l'association Home Protestant.
- 1 famille venant d'un logement temporaire d'une autre région (rapprochement familial) et hébergé à 7 dans un petit appartement avant d'arriver dans notre service.
- 1 homme hébergé par des tiers puis en hôtel (hébergement d'urgence) suite à une séparation conjugale.

2.1.4 Les sorties des logements accompagnés (6 en 2020)

- 3 relogements par OPHEA
- 1 relogement par NEOLIA
- 1 accès à la Résidence Intergénérationnelle d'Entraide le Relais.
- 1 sortie vers un hébergement de tiers (car logement d'insertion devenu trop grand et trop cher suite à séparation conjugale).

Pour chaque relogement, un ACD avait été validé. Nous apprécions particulièrement le partenariat possible avec OPHEA qui dispose d'une personne attitrée pour les relogements ACD et disponible par téléphone. Nous notons une plus grande difficulté à entrer en contact avec les autres bailleurs (par d'interlocuteur particulier ni, souvent, de contact possible au-delà de l'accueil du standard). Notre travail d'appui au relogement étant, par-là, largement mis à mal.

Deux ASLL « Accès » ont été demandés pour 2 ménages sortants (avec caution et cautionnement) dont un en ASLL « renforcé » du fait d'une problématique de langue et d'une situation d'illettrisme....

4 relogements sur les 6 se sont faits entre octobre et novembre 2020 (déblocage des relogements bloqués par la crise sanitaire). Ceci a impliqué un lourd et important travail sur cette période pour accompagner les ménages dans la visite des nouveaux logements, les formalités administratives, les recherches de solutions et financements pour l'achat d'électroménager, meubles, déménagement...), aide physique au déménagement et constitution des dossiers FSL pour la caution et le cautionnement.

Une veille sur la complétude des dossiers HLM a été nécessaire et a obligé les ménages à s'adapter à l'utilisation des outils numériques (envoi de documents par mail, photos...), accès direct à leur demande HLM en ligne (autonomisation dans ce domaine à travailler).

Dans l'ensemble, nous n'avons pas eu à gérer d'impayés de loyer mais du fait de la crise sanitaire des déplacements physiques (pour récupérer les paiements) ont été nécessaires pour certains ménages habitués à effectuer les paiements sur place et peu à l'aise avec l'utilisation d'internet pour des démarches bancaires.

Un travail important sur l'utilisation des outils numériques dans les démarches a été nécessaire : ouverture de compte clients ES, banque en ligne, accès « impôts.gouv »... mais cela s'est plutôt fait dans l'urgence, sans pouvoir réellement travailler sur une autonomie à ce niveau. Le constat de la fracture numérique chez certains ménages s'est d'autant plus révélé durant cette période compliquée. Une réflexion est lancée pour organiser des ateliers collectifs autour de la demande de logement en ligne, l'utilisation du compte client ES...

Pour rappel, l'absence de dette locative est primordiale pour permettre le relogement puisque les bailleurs sociaux sollicitent une attestation dans ce sens à actualiser tous les trois mois. L'intervention du FSL dans le cadre de cautionnement est une réelle aide pour l'apurement rapide d'éventuelles dettes. Or, tous ne peuvent bénéficier de cette aide lors

de l'accès dans nos logements d'insertion. En effet, 4 ménages sur les 13 présents en 2020 dépassaient les plafonds de ressources du FSL.

2.1.5 Durée moyenne d'occupation en logement d'insertion pour les ménages sortants
Calculée pour les ménages sortis du service en 2020 : **10,5 mois** (13,75 mois en 2019 et 22,28 mois en 2018).

3 Observation et commentaires

Toutes les demandes de logement social déposées par les familles sont assorties d'un ACD (Accord Collectif Départemental) lorsque les ménages sont prêts à sortir vers un logement autonome et que leur demande HLM est parfaitement complète.

Nous avons dû nous familiariser avec la demande d'ACD dématérialisée via la plateforme « démarches simplifiée ». Cette nouveauté de 2020 apporte certaines facilités et un meilleur visuel des différentes demandes faites et de leur évolution. Toutefois, alors que les débuts avaient permis une réduction des temps de traitement, cela n'a pas duré. La difficulté à obtenir la validation des ACD réside également dans l'obligation d'une demande HLM parfaitement actualisée au moment où la demande sera étudiée.

Les délais de montage des demandes HLM, la récupération de toutes les pièces justificatives (blocage fréquent au niveau des avis d'imposition lorsque les personnes n'ont pas fait leurs déclarations dans les temps) et les délais de validation des ACD permettent aux ménages de « se poser » quelques mois avant d'envisager un nouveau déménagement, re-changement d'école... Certaines familles arrivent, en effet, en logement d'insertion au terme de plusieurs hébergements et ont un grand besoin de se stabiliser même si l'attente est forte de pouvoir accéder enfin à leur propre logement.

Nous travaillons en partenariat avec notre équipe technique pour tout ce concerne les aspects pratiques (réparations, équipement des logements, réfections des appartements...).

Nous mettons à nouveau en évidence :

- Le peu de solutions de cautionnement possible en dehors du FSL (uniquement pour les ménages aux ressources faibles) et accessibles pour le statut de sous-locataire de logement d'insertion (LOCA-PASS et VISALE impossible car n'entre pas dans le dispositif de l'IML).
- Le frein vers un relogement en cas de dette locative auprès de l'association.

- La difficulté, pour les familles, à faire des économies suffisantes pour leur entrée en logement autonome (paiement de la caution, réfection fréquente dans les appartements proposés, achats de meubles et équipements électroménagers...). Les facilités de paiement proposées par ENVIE pour l'achat d'électroménager (paiement en plusieurs fois), l'aide de « SOS Famille Emmaüs » pour des prêts rapides et des dons matériels ou de fournitures du réseau de l'Association sont des ressources utilisées en urgence pour accompagner les familles dans leur accès au logement. La possibilité de faire des demandes d'Aide Sociale Communale et les prêts CAF existent également mais ne sont, au vu des délais de réponse, qu'utilisables hors urgence. L'impossibilité de faire des devis en magasin lors des fermetures temporaires des enseignes a également été un frein à l'utilisation de ces deux dernières solutions durant cette année particulière.
Une attention doit être faite lors de l'achat de mobiliers d'occasion afin d'éviter le risque d'infestation de punaises de lits. Le fait que nos logements soient meublés ne permet que très peu l'anticipation des achats de meubles et d'équipements qui encombreraient les logements (pas d'espaces de stockage).
- La difficulté à orienter les ménages vers des logements du parc privé du fait des montants des loyers et du manque de garants.
- Les difficultés à trouver des interlocuteurs partenaires dédiés auprès des bailleurs sociaux (appels téléphoniques filtrés et bloqués au niveau des standards d'accueil).
- Le manque de solutions pour accompagner les ménages lorsqu'il y a d'importants travaux de réfection dans le logement proposé.
- La difficulté à faire accepter par les familles certains logements dans un mauvais état et/ou dans des quartiers sensibles. En 2020, aucune famille n'a refusé de proposition. Nous accompagnons les personnes à chaque visite de logement afin d'évaluer l'offre et de pouvoir travailler certains freins à l'acceptation.
- Nous notons de manière générale une bonne adhésion des familles à l'ASLL ainsi qu'un « bon usage » du logement même si des travaux de réfection/ rafraichissements et nettoyage sont fréquemment nécessaires entre deux accès. Ces travaux entraînent des vacances d'occupation inévitables pendant quelques semaines. En 2021, de nouvelles exigences vont être mises en place au niveau de la propreté des logements à l'entrée et à la sortie.
- Nous regrettons toujours la difficulté à travailler sur la prévention des consommations de chauffage (quand c'est du chauffage collectif) car les dispositifs individuels de comptage « Vericalor » sont inexploitable par l'association au courant de l'année. Nous informons chaque ménage sur les gestes et les bonnes habitudes à prendre en matière d'économie afin de les préparer au mieux pour leur futur logement. Les consommations ont bien évolué pour certains ménages accompagnés sur une longue période et plusieurs ont bénéficié de rappels de charges créditeurs conséquents.

4 Conclusion et perspectives

Le passage en logement d'insertion a permis pour les personnes accueillies :

- De se poser et retrouver une certaine stabilité.
- D'apprendre ou réapprendre à s'approprier l'occupation et la gestion d'un logement (administratif et entretien), la gestion d'un budget et de (re)prendre confiance en leurs capacités.
- De se saisir ou se ressaisir de leur situation administrative, sociale, familiale... et de se projeter dans des projets d'avenir.
- D'apporter des preuves (attestation compte locatif à jour et « écrit » du travailleur social dans la demande d'ACD) auprès du futur bailleur de leur capacité à respecter les obligations locatives.

Et pour le travailleur social :

- De mettre en évidence les difficultés et fonctionnements pouvant entraver l'autonomie des personnes, de proposer un accompagnement et des conseils adaptés et d'établir un partenariat avec le secteur pour la prise en charge des problématiques périphériques au logement.
- De soutenir les ménages dans un projet de relogement viable nécessitant parfois un rappel des principes de réalité et de leur situation d'accueil provisoire jusqu'à un relogement et non un relogement « idéal ».

Il est important de préciser que le travail engagé ne peut se faire qu'en collaboration avec les familles, élément essentiel et obligatoire en logement d'insertion (adhésion inscrite dans la Convention d'Occupation Précaire comme une obligation).

Le contexte général du logement nous demande d'être créatifs et réactifs afin de saisir toutes les opportunités pouvant permettre un relogement. Les échanges que nous pouvons avoir avec les bailleurs lors d'une attribution de logement nous permettent parfois de mieux comprendre les attentes, les organisations de chaque bailleur, les nouveautés et préparer au mieux les dossiers HLM. L'actualisation des demandes de logement HLM tous les trois mois voire tous les mois pour les justificatifs de ressources prend beaucoup de temps et devra progressivement être portée par les ménages dans le sens d'une responsabilisation. Ceci se fera peut-être au détriment d'une efficacité et nécessitera une surveillance soutenue mais la formation à l'autonomie pour les démarches numériques est inévitable, les besoins ayant encore été révélés durant cette année particulière marquée par la crise

sanitaire et la fermeture temporaire de nombreux services publics, accueils physiques...
L'accompagnement à l'utilisation du « numérique » prend désormais une part importante
de notre travail sur l'autonomie.

Après une année marquée par des périodes soit de gel de tous les relogements soit de
concentration sur une courte période, nous espérons retrouver un rythme plus homogène
pour 2021.

Cindy WEBER
CESF



Logements d'Insertion

20 rue de la Montagne Verte
67200 Strasbourg
Tel : 03 88 10 59 14
Mail : fsl@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

TERRITOIRE NORD – HORS EUROMETROPOLE

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89
e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	Les logements d'insertion sur le territoire départemental hors EMS.....	2
1.1	Rappel des objectifs.....	2
2	Réalisation.....	2
2.1	Nombre de ménages accompagnés.....	2
2.2	Composition familiale	3
2.3	Situation au regard de l'emploi et des ressources	3
2.4	Orientation des ménages accompagnés	3
2.5	Les sorties des logements accompagnés	4
2.6	Durée moyenne d'occupation	4

1 Les logements d'insertion sur le territoire départemental hors EMS

1.1 Rappel des objectifs

L'objectif est de proposer à des familles en difficulté en raison de leurs fragilités sociales, économiques, locatives et/ou éducatives, un accompagnement social lié au logement temporaire dans un appartement, en tant qu'étape intermédiaire vers un logement autonome.

Les familles accueillies sont orientées par le SIAO. Elles ne nécessitent pas d'accompagnement « lourd » de type CHRS, mais un soutien pour l'accès à un logement autonome.

L'accompagnement social s'avèrera donc souple et adapté et devrait permettre une sécurisation tant pour les futurs locataires que pour les propriétaires.

Le passage en logement d'insertion permet à des ménages ayant été expulsés, sortants de structure, en séparation ou sans logement, d'assainir leur situation financière et locative avant d'être à nouveau locataires en titre dans le parc social ou privé.

2 Réalisation

2.1 Nombre de ménages accompagnés

Avec la crise sanitaire, nous avons comptabilisé une période de vacance de plus de 4 mois pour l'un des appartements. Ainsi, afin de couvrir les 12 mois conventionnés, nous sommes passés de 2 à 3 logements d'insertion en gestion :

- 2 appartements à Wissembourg par Alsace Habitat (1T3 et 1T4)
- 1 appartement à Haguenau par Batigère (T1)

A cela s'ajoute une convention de bail glissant pour un appartement, signée en 2019. Afin que l'attribution du logement du ménage puisse aboutir, le bailleur souhaitait sécuriser l'accès au logement de ce foyer, redevable d'une ancienne dette locative. Le bail devrait glisser au bénéfice de la famille durant le 1^{er} semestre 2021.

En définitive, l'association aura accompagné 5 ménages sur ce secteur en 2020.

2.2 Composition familiale

	Couple avec enfant(s)	Couple sans enfant	Homme seul	Homme avec enfant(s)	Femme avec enfant(s)	Total
2019	1		1		2	4
2020	1		1		3	5

2.3 Situation au regard de l'emploi et des ressources

	Salariés, dont temps partiel et/ou temporaire	Indemnités journalières	Chômage indemnisé	Retraite	Minima sociaux et/ou prestations familiales uniquement
2019	1	1	1		1
2020		1		1	3

Les 5 ménages accompagnés ont payé leur loyer et aucune mise en jeu du cautionnement FSL n'a été sollicitée en 2020.

Remarque : Pour la plupart des situations, il existe un cumul de problématiques : insertion professionnelle, santé, financière, insécurité liée à un ex-conjoint menaçant... D'où l'importance d'une bonne collaboration avec la polyvalence de secteur et les partenaires associatifs.

2.4 Orientation des ménages accompagnés

Le SIAO reste l'organe orienteur. Cependant, nous constatons que peu de candidats sont demandeurs pour ce territoire, ainsi l'association communique auprès des intervenants du secteur qui sont alors amenés à renseigner un SI-SIAO.

Une famille, subissant des violences intrafamiliales avait déposé une demande de logement à Strasbourg. Cependant, l'urgence étant irrémédiablement de quitter le domicile, celle-ci a préféré venir s'installer dans le logement d'insertion à Wissembourg, plutôt que d'attendre l'attribution d'une place à Strasbourg, étant donné la saturation des services.

Cette orientation a pu se faire grâce au travail partenarial entrepris en amont avec l'assistante sociale de secteur.

2.5 Les sorties des logements accompagnés

En 2020, 3 sorties de logements sont à observer.

Deux d'entre elles sont le résultat du travail mené pour leur projet de relogement.

Une famille arménienne arrivée en août 2018 sur le secteur de Wissembourg, pour s'installer dans un des logements d'insertion à défaut de ne pouvoir avoir d'autres propositions d'hébergement à Strasbourg, a enfin pu retourner à Strasbourg. En effet, après des difficultés administratives (avis d'imposition manquant), la famille a obtenu un logement social à Strasbourg en février 2020 dès régularisation de cette situation administrative.

La 2^{ème} sortie de logement accompagné concerne une mère célibataire avec ses 2 enfants. Elle était venue s'installer dans ce logement en urgence suite à la séparation d'avec le père de ses enfants. Le temps de présence dans le logement a permis à Mme de prendre du temps de réflexion sur ses projets de vie et cette séparation. Ainsi, le couple a renoué et ensemble, ils ont construit leur projet de relogement pas à pas. Après 18 mois en LI, une proposition du même bailleur a pu être rapidement faite, après mise à jour du dossier logement du couple. La famille a pu s'installer dans un autre quartier de Wissembourg dans un joli F4 en duplex.

Concernant la 3^{ème} situation, le changement de situation administrative de la famille est venu interrompre brutalement le projet de relogement et le travail d'accompagnement. Ainsi, afin de mettre à l'abri la famille, une orientation vers un hébergement plus adapté a été effectué après 6 mois de présence dans le LI.

2.6 Durée moyenne d'occupation

- **11 mois en LI**
 - o 3 ménages sont sortis du dispositif en 2020. Les durées d'occupation sont de 6, 15 et 18 mois.
- **20 mois en bail glissant au 31.12.20**
 - o Ménage en bail glissant depuis avril 2019 (sortie prévu en juin 2021)

La durée d'occupation des LI reste sensiblement la même que l'année passée. Malgré le ralentissement de certains services administratifs engendré par la crise sanitaire, la dématérialisation des démarches a permis de poursuivre la mise à jour des situations, tout en travaillant à distance.

En ce qui concerne le bail glissant, on note une durée d'occupation relativement plus longue. Ce glissement de bail aurait pu s'opérer plus tôt mais la fusion d'Opus 67 avec Alsace Habitat a légèrement ralenti le processus.