

# ALSA

**ASSOCIATION POUR LE LOGEMENT DES SANS-ABRI**

**39, rue Thierstein - BP 1371 - 68070 Mulhouse Cedex**

**Tél. : 03 89 32 13 62 – Fax : 03 89 43 76 63**

**[www.alsa68.org](http://www.alsa68.org)**



# **RAPPORT**

# **D'ACTIVITE**

# **2014**

# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>1</b>
<b>PREAMBULE</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Les usagers</b> .....	<b>5</b>
In mémoriam .....	5
1.1 Les usagers de l'association : .....	6
1.2 Les enfants : .....	6
1.3 Répartition par sexe : .....	6
1.4 Répartitions par tranches d'âge : .....	7
1.5 Situation matrimoniale : .....	8
<b>2 Les dépendances</b> .....	<b>9</b>
2.1 Les personnes .....	9
2.2 Les problématiques .....	11
2.2.1 La santé .....	11
2.2.2 Le quotidien.....	11
2.2.3 Le logement.....	12
2.2.4 Les déplacements .....	12
2.2.5 Autonomie « intellectuelle » .....	13
2.2.6 Capacité d'adaptation, gestion des risques.....	13
2.2.7 Autonomie administrative et financière .....	14
2.2.8 Autonomie relationnelle .....	14
2.2.9 Activité / vie sociale .....	15
2.3 Conclusion.....	15
<b>3 L'activité</b> .....	<b>16</b>
<b>4 Les Maisons-Relais</b> .....	<b>17</b>
4.1 Les résidents .....	17
4.1.1 La demande .....	17
4.1.2 Les admissions .....	20
4.1.3 Les résidents 2014 .....	22
4.1.4 Les sorties.....	23
4.2 Le personnel .....	24
4.2.1 Les mouvements.....	24
4.2.2 La formation .....	24
4.2.3 Les stagiaires .....	24
4.3 L'activité .....	25
4.3.1 Les missions .....	27
4.3.2 L'activité par sites .....	28
4.3.3 Les actions collectives.....	36
4.3.4 La participation des habitants.....	38
4.4 Les perspectives 2015 .....	39
<b>5 Le Chantier d'Insertion</b> .....	<b>40</b>
5.1 Les faits marquants.....	40

5.1.1	Le projet et l'activité .....	40
5.1.2	Le personnel permanent .....	40
5.1.3	Les moyens matériels .....	40
5.2	L'activité réalisée en 2014 .....	41
5.2.1	Le bilan global synthétique .....	41
5.2.2	Les 4 activités développées .....	41
5.3	Les modalités de prise en charge de personnes accueillies .....	42
5.3.1	L'accueil et l'intégration en milieu du travail .....	43
5.3.2	L'Accompagnement social et professionnel .....	43
5.3.3	La formation des salariés en insertion .....	44
5.3.4	Préparation à la sortie .....	45
5.3.5	Formation du personnel permanent .....	45
5.4	Réseau et Partenariat .....	45
5.5	Les perspectives 2015 .....	46
<b>6</b>	<b>Le service Pivot .....</b>	<b>47</b>
6.1	Le bilan de l'année 2014 .....	47
6.1.1	La Facturation .....	48
6.1.2	La Formation .....	49
6.1.3	Accidents et arrêts de travail .....	51
6.2	Les perspectives 2015 .....	53
<b>7</b>	<b>Le Service d'Accompagnement Social et d'Hébergement.....</b>	<b>54</b>
7.1	Les évolutions : .....	54
7.2	La vie au sein du S.A.S.H. ....	54
7.2.1	Les professionnels .....	54
7.2.2	Les stagiaires .....	55
7.3	Les travailleurs sociaux du S.A.S.H. : un regard sur leur pratique .....	55
7.3.1	Les accompagnements individuels.....	55
7.3.2	Le premier sas de rencontre : « la permanence » : .....	56
7.3.3	Les actions collectives à l'instance des délégués des bénéficiaires .....	56
7.3.4	La parenthèse.....	57
7.3.5	L'accompagnement social lié à l'ALT .....	58
7.4	La maraude .....	59
7.4.1	Les personnes rencontrées .....	59
7.4.2	Cette année, une maraude en mouvement : .....	62
7.5	ALT dans le Sundgau .....	63
7.5.1	Les orientations .....	63
7.5.2	Typologie des personnes orientées et / ou hébergées.....	63
7.5.3	Ressources .....	64
7.5.4	Les partenaires orienteurs.....	65
7.5.5	Les mouvements.....	65
7.5.6	Les locaux ...et les nouvelles perspectives : .....	66
7.5.6	Préconisations.....	66
7.6	Le dispositif de stabilisation 18/25 ans .....	66
7.6.1	Le parc immobilier .....	67
7.6.2	Les demandes de logement .....	67
7.6.3	Typologie des personnes orientées et/ou hébergées.....	68
7.6.4	Ressources des personnes orientées .....	69
7.6.5	Les partenaires orienteurs.....	70
7.6.6	L'accompagnement des jeunes de 18 à 25 ans.....	70
7.6.7	Les mouvements.....	71

7.6.8 Perspectives .....	71
7.7 Le dispositif DIBAGPSY .....	71
7.7.1 Observations .....	71
7.7.2 Le public accompagné.....	72
7.7.3 Typologie .....	73
7.7.4 Le développement des actions collectives dans le cadre de l'accompagnement Dibagsy.....	75
7.7.5 Quelques brèves des personnes accompagnées :.....	76
7.8 Les personnes suivies dans le cadre du handicap.....	76
7.9 Les personnes accompagnées au titre du RSA.....	77
7.10 Accompagnement des personnes placées sous main de justice .....	77
7.11 Le parc immobilier du SASH.....	77
7.12 Les perspectives 2015 .....	78
<b>8 Actions transversales.....</b>	<b>79</b>
8.1 Le projet Associatif .....	79
8.2 L'équipe de pilotage.....	79
8.3 Les commissions transversales.....	79
8.3.1 Commission Evaluation et Actualisation .....	79
8.3.2 Commission Communication - Réseau .....	80
8.3.3 Cohérence Associative .....	80
8.3.4 Commission Ethique place de l'utilisateur .....	80
8.3.5 Coordination des chantiers .....	80
8.4 Journée du 20 juin 2014 au Moulin de Lutterbach.....	80
8.5 Les tournées Vespérales .....	81
8.6 La journée d'études et la suite.....	81
8.6.1 Accompagnement social palliatif .....	81
8.6.2 Sur les actions collectives .....	82
8.6.3 Voix des usagers.....	83
8.7 L'immobilier .....	84
8.7.1 Maîtrise d'ouvrage d'insertion .....	84
8.7.2 Renégociation de baux .....	84
<b>Conclusion.....</b>	<b>85</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>86</b>

## PREAMBULE

2014 a été une année de transition, d'évolutions.

Le décès de Monsieur Pierre LAMALLE, Vice-Président de l'association, et administrateur depuis 1972, nous a profondément marqués. Jusqu'au bout, et encore à son dernier jour, sur son lit d'hôpital, il a continué à se soucier des usagers et des équipes, à élaborer des projets. Il était le porteur de l'histoire de l'association, et était tourné vers son avenir, auquel il a largement contribué. C'est un grand Monsieur qui a disparu, mais sa mémoire reste, et son œuvre continue. Merci à lui.

En 2014, les services d'accompagnement social et d'hébergement et pivot se sont installés dans le nouvel immeuble de l'association, au 39 rue Thierstein.

Le service administratif est devenu service pivot, une nouvelle collègue a été embauchée, pour permettre au service d'assurer ses missions. En particulier, notre prestataire paye de longue date, l'INSEF, nous a informés que, du fait des évolutions réglementaires (déclaration sociale nominative), il ne pourrait plus continuer sa mission. Il a donc fallu préparer l'internalisation de la paye au 1.01.2015.

Le projet Sundgau Jeunes s'est concrétisé et rapidement mis en œuvre, et le plan de mise en cohérence du dispositif ALT quasiment terminé.

Le Chantier d'Insertion a connu une nouvelle évolution majeure : les salariés en insertion, sous contrats aidés (CUI/CAE) jusqu'en juillet 2014, sont tous passés en CDDI (contrat à durée déterminée d'insertion), progressivement, générant des évolutions importantes des mécanismes de financement, et en particulier, posant une inquiétude au niveau du Fonds Social Européen, toujours pas levée à ce jour.

Et pour finir l'année en beauté, le Ministère du Logement nous a accordé l'agrément de Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion mi-décembre, ce qui a permis à l'ANAH de valider le projet de travaux d'humanisation des structures d'hébergement gelé dans l'attente de la décision.

Jean-Luc SUTTER

# 1 Les usagers

## **In mémoriam**

**En 2014, sont décédés :**

### **Messieurs**

FAHR Denis

NGUYEN Dinh Pet

ORZECZOWSKI Jérémie

SCHAEFFER David

STEINBACH Benoit

Nous nous souvenons.

## 1.1 Les usagers de l'association :

### 1.1 Les usagers de l'association sont :

2005 → 339      2006 → 409      2007 → 419  
 2008 → 463      2009 → 461      2010 → 363  
 2011 → 421      2012 → 371      2013 → 401      2014 → 466

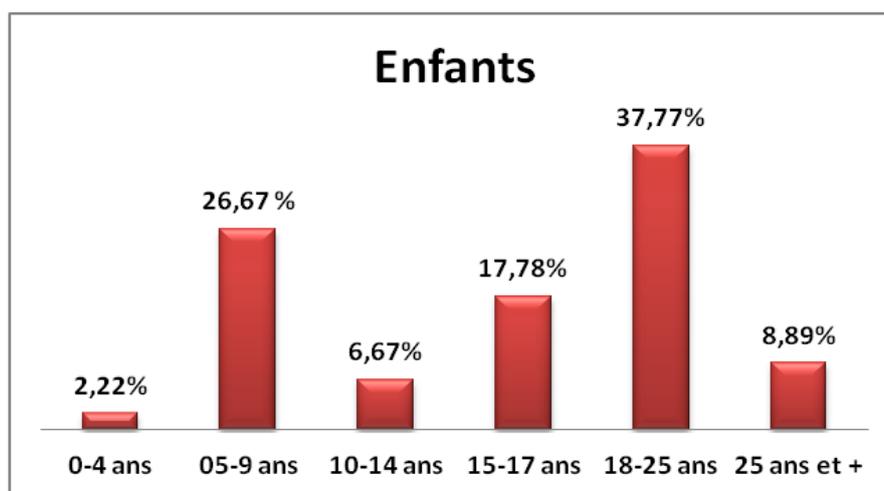
Il s'agit des personnes accompagnées « classiquement » au cours de l'année, souvent au long cours. L'augmentation est due à l'ouverture du dispositif jeunes dans le Sundgau, et au turn-over.

N'y figurent ni les enfants, dont il est question ci-après, ni les usagers :

- rencontrés lors des maraudes, soit 160 personnes
- convives du restaurant social, soit 44 352 repas servis, 122 repas par jour en moyenne, servis au restaurant, ou livrés.

Plus d'un millier de personnes au bas mot bénéficient donc, ponctuellement ou plus durablement, des services mis en place par l'ALSA.

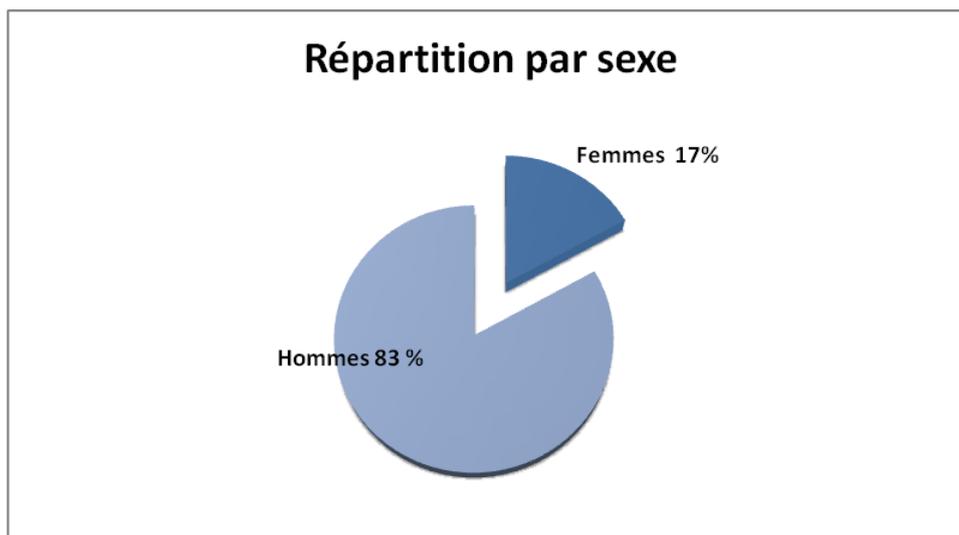
## 1.2 Les enfants :



Les enfants des personnes accompagnées sont 45 : 24 filles et 21 garçons.

## 1.3 Répartition par sexe :

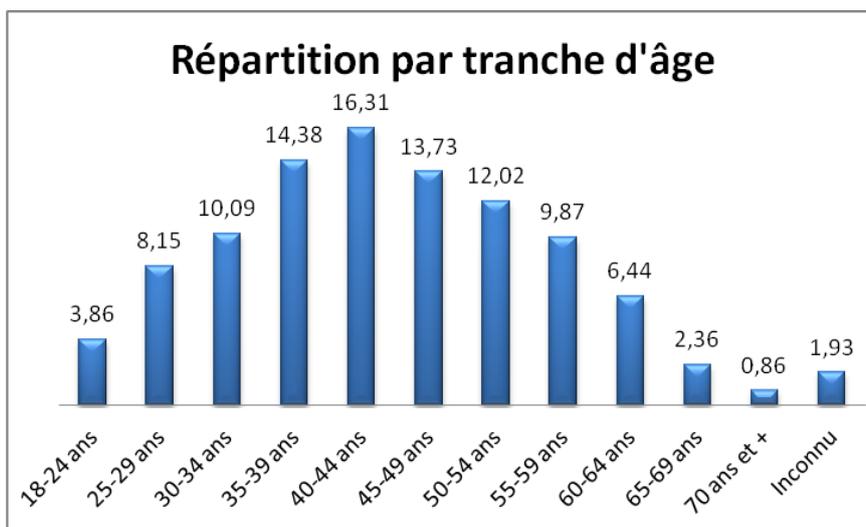
Sexe	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
Femme	106	23	60	16,53	70	16,6	62	16,7	16,7	67	79	16,9
Homme	355	77	303	83,47	351	83,4	309	83,3	83,3	334	387	83,1
	461	100	363	100	421	100	371	100	401	100	466	100



Le nombre de femmes dans les dispositifs a augmenté de 12 personnes, mais seulement de 0.2 %. La proportion reste constante au fil des années.

### **1.4 Répartitions par tranches d'âge :**

<b>Ages</b>	<b>2009</b>	<b>%</b>	<b>2010</b>	<b>%</b>	<b>2011</b>	<b>%</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>	<b>2013</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>
18-24 ans	17	4,3	2	0,55	3	0,71	5	1,35	6	1,50	<b>18</b>	<b>3,86</b>
25-29 ans	18	4,56	18	4,96	12	2,85	16	4,31	26	6,48	<b>38</b>	<b>8,15</b>
30-34 ans	44	11,14	39	10,74	51	12,11	45	12,1	45	11,22	<b>47</b>	<b>10,09</b>
35-39 ans	52	13,16	51	14,05	56	13,3	59	15,9	58	14,46	<b>67</b>	<b>14,38</b>
40-44 ans	65	16,46	60	16,53	78	18,53	65	17,5	69	17,21	<b>76</b>	<b>16,31</b>
45-49 ans	68	17,22	55	15,15	66	15,68	57	15,4	63	15,71	<b>64</b>	<b>13,73</b>
50-54 ans	51	12,91	59	16,25	60	14,25	51	13,8	49	12,22	<b>56</b>	<b>12,02</b>
55-59 ans	39	9,87	39	10,74	46	10,93	41	11,1	47	11,72	<b>46</b>	<b>9,87</b>
60-64 ans	22	5,57	29	7,99	36	8,55	22	5,93	24	5,99	<b>30</b>	<b>6,44</b>
65-69 ans	9	2,28	6	1,65	9	2,14	6	1,62	6	1,50	<b>11</b>	<b>2,36</b>
70 ans et +	3	0,76	3	0,83	4	0,95	4	1,08	4	1,00	<b>4</b>	<b>0,86</b>
Inconnu	7	1,77	2	0,55					4	1,00	<b>9</b>	<b>1,93</b>
	<b>395</b>	<b>100</b>	<b>363</b>	<b>100</b>	<b>421</b>	<b>100</b>	<b>371</b>	<b>371</b>	<b>401</b>	<b>100</b>	<b>466</b>	<b>100</b>



La part des soixante ans et plus est stable, celle des moins de 25 ans augmente, du fait de l'ouverture de la structure dédiée dans le Sundgau, et aussi de la présence plus importante de personnes ayant un handicap, et souvent en rupture institutionnelle.

### **1.5 Situation matrimoniale :**

Situation matrimoniale	2009		2010		2011		2012		2013		2014	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Célibataire	395	85,7	289	79,61	341	81	310	81,8	346	86,3	414	88,8
Marié	14	3,04	10	2,75	13	3,09	3	0,79	11	2,74	7	1,5
Divorcé	46	9,98	48	13,22	51	12,1	45	11,9	38	9,48	31	6,65
Concubins	6	1,3	14	3,86	13	3,09	11	2,9	4	1	12	2,58
Veuf	0	0	2	0,55	3	0,71	2	0,53	2	0,5	2	0,43
	461	100	363	100	421	100	371	100	401	100	466	100

La solitude reste le lot commun.

## 2 Les dépendances

L'an dernier, pour la première fois, nous avons travaillé sur l'outil de repérage du degré d'autonomie – ou de dépendance – des personnes hébergées ou logées par l'association. Soit les personnes les mieux connues dans leurs capacités et leurs limites.

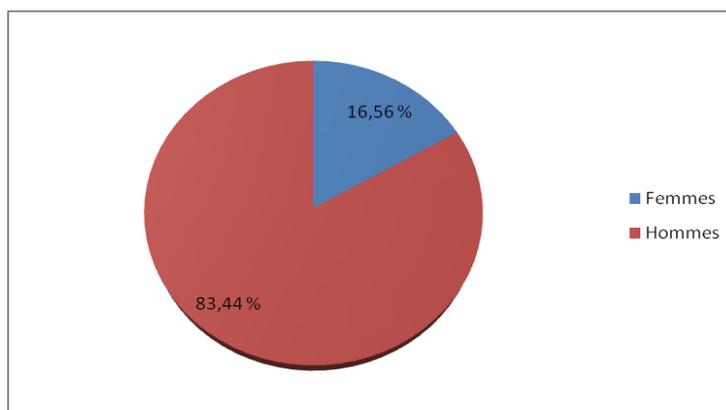
Cet outil a été élaboré par les travailleurs sociaux des Maisons-Relais et du Service d'Accompagnement Social et d'Hébergement. Il est renseigné annuellement, à la même période, par deux référents, un par service, afin de limiter la subjectivité de l'exercice.

Les chiffres présentés ci-dessous sont une moyenne sur trois ans, de 2012 à 2014. Les écarts entre les années, à ce stade, ne sauraient être significatifs. Il y faut davantage de recul. Seront signalés ceux qui pourraient être des prémices de tendances à vérifier dans la durée.

### 2.1 Les personnes

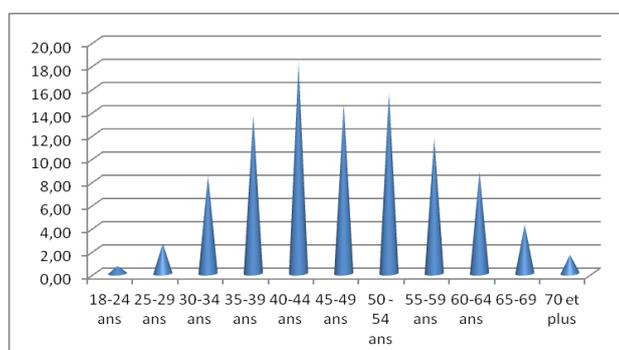
196 personnes par an en moyenne ont fait l'objet du recueil d'informations. 96 personnes bénéficient d'une reconnaissance de handicap par la MDPH.

#### a. Répartition par sexe :



La proportion femmes/hommes est sensiblement la même que dans la population globale des usagers d'ALSA.

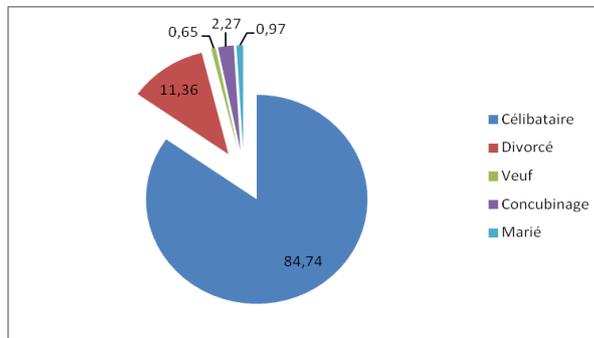
#### b. Répartition par âge :



On note une forte prépondérance des plus de quarante ans. A noter que les soixante ans et plus sont de plus en plus nombreux, il y a même des septuagénaires, et un octogénaire.

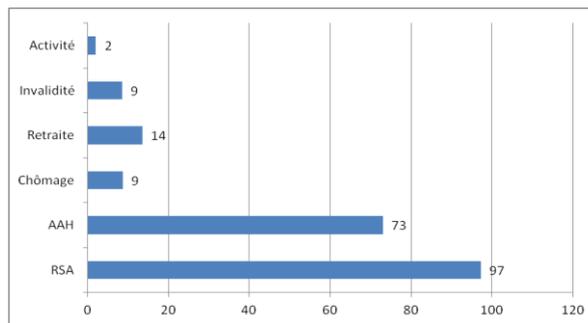
A l'instar des populations présentant des handicaps, les dépendances s'installent plus tôt que pour les populations classiques.

**c. Situation matrimoniale**



L'isolement est toujours la règle.

**d. Ressources**

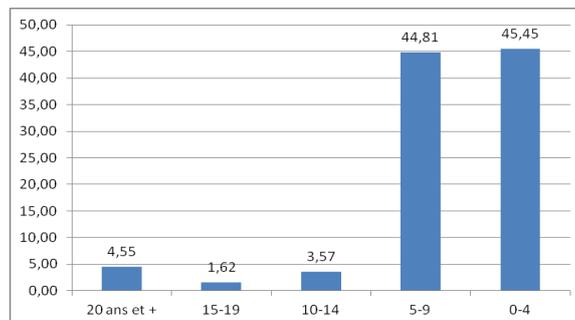


Le RSA et l'AAH sont les ressources majoritaires. On note sur trois ans une relative augmentation de 10% de la part de l'AAH, et une diminution du RSA

**e. Protection judiciaire**

24,15 % des personnes bénéficient d'une protection judiciaire.

**f. Ancienneté à Alsa**



10 % des résidants sont présents de manière continue depuis plus de 10 ans. Et 55 % depuis plus de cinq ans.

## 2.2 Les problématiques

Les résultats sont présentés par niveau d'autonomie :

a correspond à une bonne autonomie

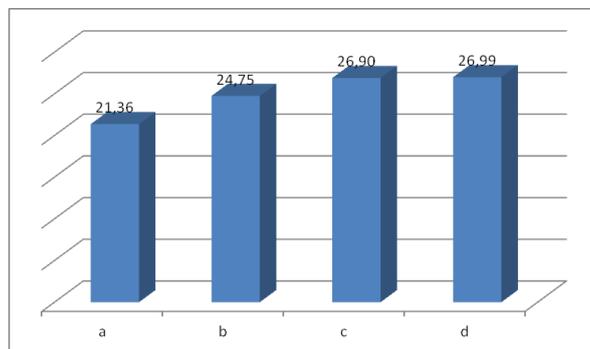
b à une autonomie correcte

c à une autonomie limitée

d à une mauvaise autonomie.

### 2.2.1 La santé

68% des résidants présentent une conduite addictive, tous produits confondus.



La répartition est assez homogène. 54 % des usagers ont des difficultés à des prendre en charge dans la gestion de leur santé.

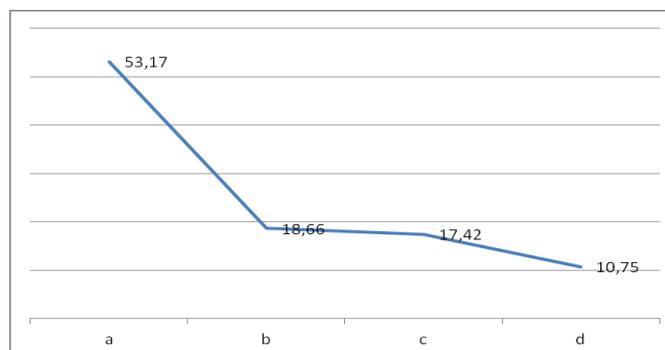
Les difficultés les plus importantes concernent :

L'expression d'une demande de soin

La capacité à prendre un traitement de manière autonome.

Les résidants des Maisons-Relais ont quasiment tous un médecin référent, résultat du travail de proximité effectué par les équipes. La situation est moins bonne au SASH, du fait probablement que les publics ne sont pas les mêmes, et aussi de la moindre capacité d'intervention des travailleurs sociaux.

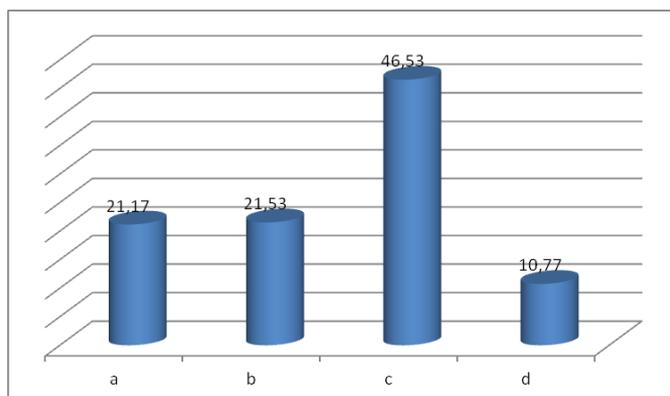
### 2.2.2 Le quotidien



Si plus de la moitié des résidants jouit d'une bonne autonomie en ce qui concerne la vie quotidienne, un peu plus du quart éprouve des difficultés, et 10 % sont dépendants. Il s'agit de personnes qui relèvent de structures plus adaptées, de type FAS/FAM, par exemple.

Les points où les résultats sont les moins bons sont ceux de l'entretien du linge et du logement.

### 2.2.3 Le logement

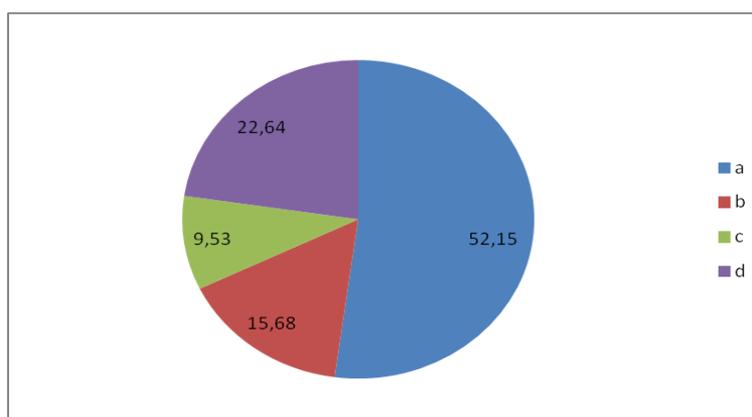


On retrouve toujours cette frange de 10 % de personnes dépendantes en grande difficulté. Ensuite, quasiment à égalité, ceux qui sont plutôt autonomes, et ceux pour lesquels c'est un peu compliqué.

La question du maintien en logement autonome est également liée à la capacité d'intervention des services.

Le ratio d'encadrement d'ALSA (1 travailleur social pour 9 résidants en Maisons-Relais, un pour 20 en hébergement ALT) est très bas, en comparaison des ratios habituellement observés dans les domaines de l'insertion, à plus forte raison du handicap.

### 2.2.4 Les déplacements

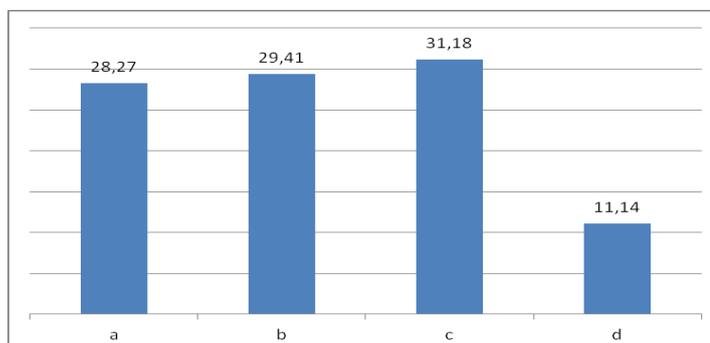


Les trois quarts des résidants n'éprouvent pas de difficulté particulière à se déplacer. Par contre, presque un quart est peu autonome.

D'où l'importance de trouver des lieux d'habitat proches des lieux de soin et d'accompagnement.

Nous sommes de plus en plus souvent sollicités pour accompagner des personnes physiquement, en centre de soins en particulier.

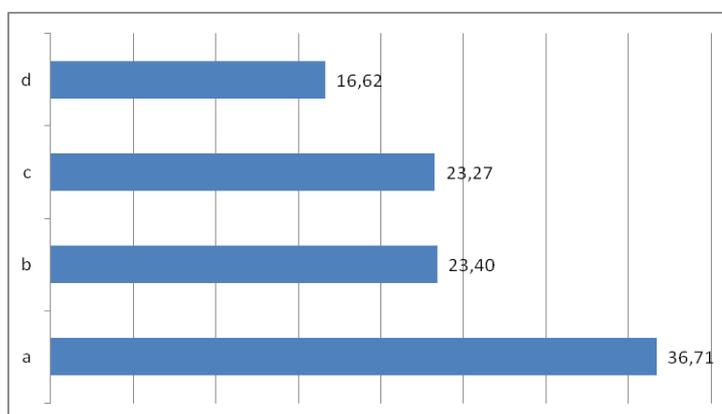
### 2.2.5 Autonomie « intellectuelle »



Cet item répertorie les capacités à fixer son attention, mémoriser, prendre une décision, anticiper.

Les plus dépendants sont à nouveau les environ 10 % qui posent vraiment souci. Mais plus de 30 % sont répertoriés en « c ».

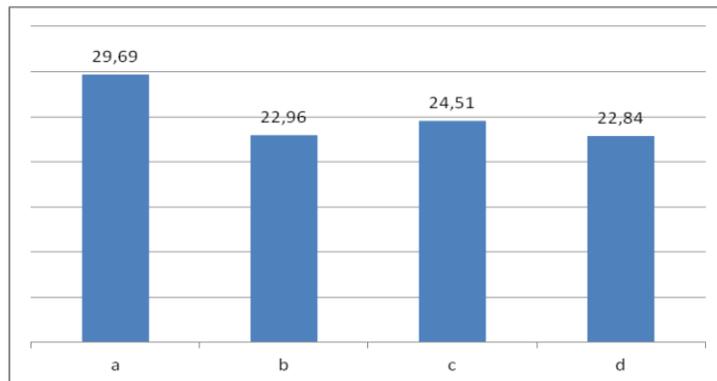
### 2.2.6 Capacité d'adaptation, gestion des risques



Près de 40 % des personnes ont des difficultés d'adaptation, sont susceptibles de se mettre ou de mettre d'autres en danger.

Sur des items comme savoir appeler les secours, mais aussi la capacité à respecter des règles, à réagir de façon adaptée.

### 2.2.7 Autonomie administrative et financière

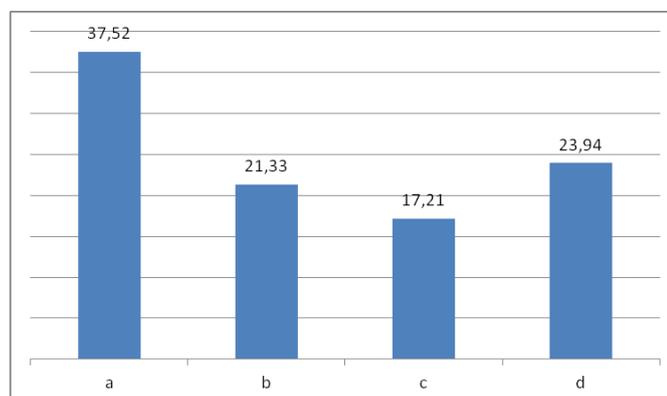


Comme déjà noté, 24.15 % des résidents bénéficient d'une mesure de protection judiciaire. Quasiment la moitié des personnes sont en difficulté, et 22 % très peu autonomes, ce qui est cohérent avec les mesures de protection.

Pour mémoire, l'association perçoit les ressources des personnes hébergées/logées, et les leur reverse selon des modalités contractualisées, en réservant le différentiel logement. Il s'agit d'un « filet de sécurité » pour les usagers, et une sécurité pour l'association, limitant les impayés.

Par contre, il s'agit d'un dispositif lourd à gérer, pour les travailleurs sociaux et le personnel administratif.

### 2.2.8 Autonomie relationnelle

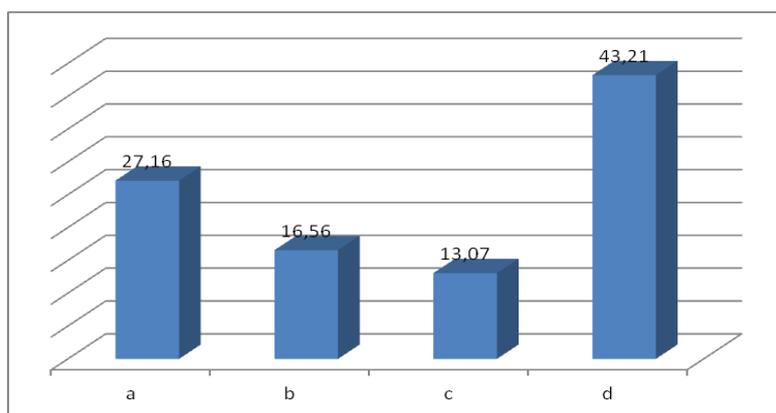


Souvent, les réseaux relationnels sont pauvres, liés aux réseaux d'approvisionnement en produits.

Ce sont les items liés aux relations familiales qui ont les résultats les plus faibles, et aussi le plus fort taux de non-réponse.

Résultats à mettre en rapport avec la prévalence des maladies psychiques, qui impliquent souvent des parcours en dents de scie, des difficultés à maintenir des liens dans la durée.

## 2.2.9 Activité / vie sociale



Les résultats sont édifiants : plus de la moitié ont une participation faible et très faible à une forme de vie sociale.

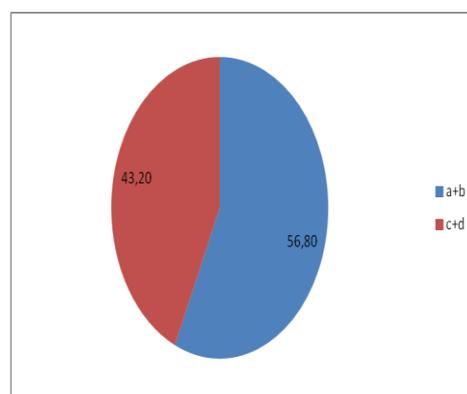
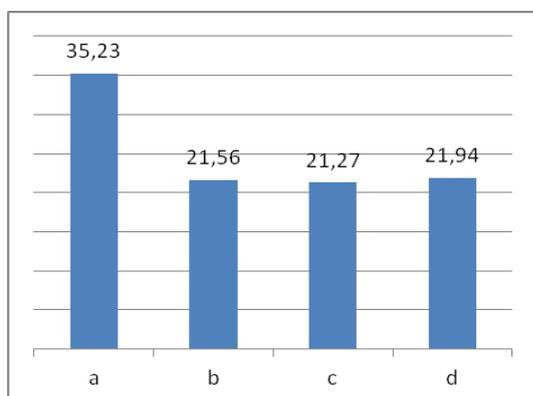
D'où l'accent mis par l'ALSA sur l'accompagnement collectif (actions collectives), le travail en réseau avec les autres acteurs du territoire (la Parenthèse), et les GEM

## 2.3 Conclusion

Plus de 50 % des résidants sont plutôt autonomes.

Mais plus de 40 % sont en perte d'autonomie.

Dont 21 % vraiment peu autonomes.



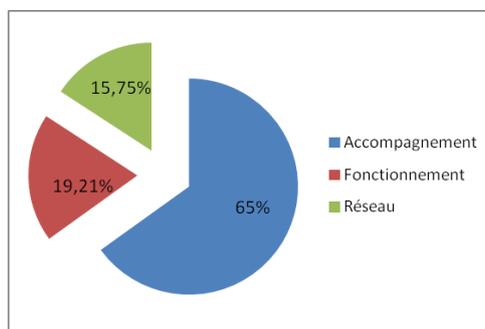
Ce sont ces 40 %, et plus particulièrement ces 21 %, parmi lesquels se retrouvent forcément la grande majorité des personnes bénéficiant d'une reconnaissance MDPH, qui requièrent notre attention et nous font soucier.

Ce sont eux qui sont souvent à l'origine des incendies et départs de feu (4 en un an...), qui se perdent et ne retrouvent pas leur logement, qui sont les plus dépendants dans la vie quotidienne, dans leurs déplacements, et qui pour certains auraient besoin d'un autre niveau de prise en charge.

Et même si de réelles avancées se sont faites (admissions en EHPAD, en FAS...), ces bonnes nouvelles sont trop rares pour couvrir des besoins grandissants.

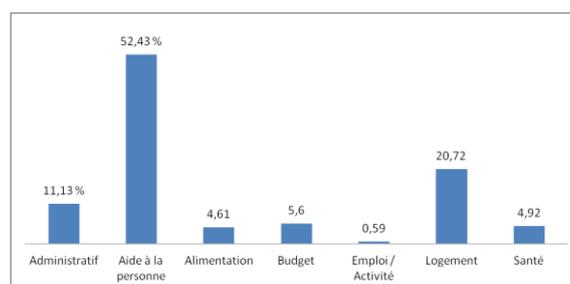
# 3 L'activité

## a. La répartition.



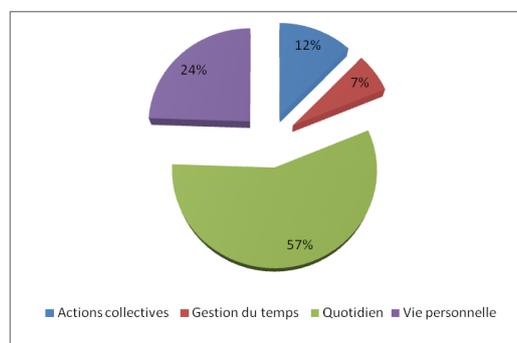
L'accompagnement est logiquement le poste le plus important. Nous avons repéré une sous-cotation du poste « réseau », l'an dernier. Les équipes s'en sont visiblement saisies.

## b. L'accompagnement des usagers



Les propositions restent globalement comparables. La part logement augmente, peut-être en raison des déménagements/emménagements liés à la restructuration de l'hébergement ALT sur Mulhouse et sa région, et l'ouverture du dispositif jeunes sundgauvien

## c. L'aide à la personne



L'item vie personnelle est bien moins important que l'an dernier, celui du quotidien devient prééminent. Il y a probablement un lien avec une prise en compte plus importante des questions liées à l'incurie, et avec les mouvements dans les logements.

# 4 Les Maisons-Relais

## 4.1 Les résidants

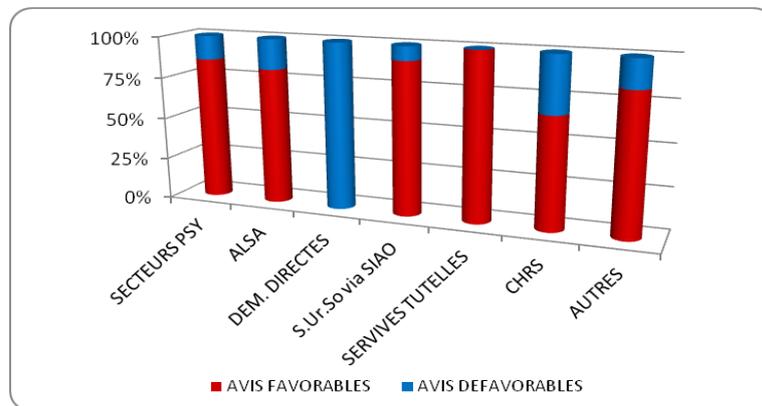
Une commission d'attribution de logements (CAL) se réunit mensuellement pour étudier les demandes de logements en Maisons Relais. Elle est composée de six membres ayant voix délibérative :

- un représentant des pôles 6/7 – 8/9 et 10 de psychiatrie adulte
- un représentant des travailleurs sociaux des Maisons Relais et du SASH d'ALSA
- un représentant de la direction d'ALSA

Tous les services orienteurs sont invités à venir présenter les candidatures des demandeurs. Les places vacantes sont diffusées pour information via le SIAO insertion.

### 4.1.1 La demande

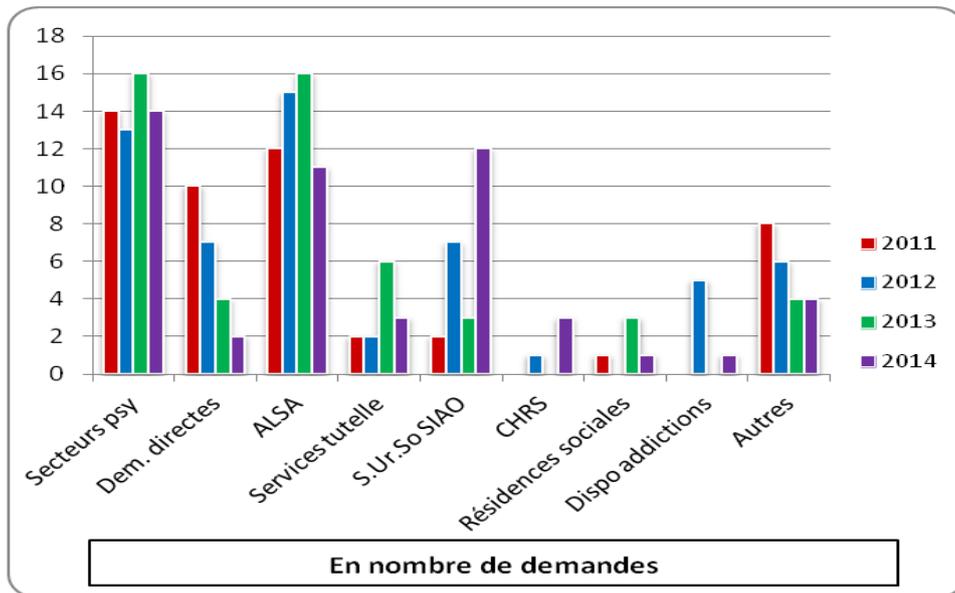
51 demandes de logement ont été examinées par la commission qui a rendu 82% d'avis favorables, soit 6 points de moins qu'en 2013. Les Maisons Relais sont plutôt bien repérées par les services orienteurs habituels, ainsi les profils des demandeurs restent dans leur grande majorité adaptés à l'offre.



Les avis défavorables ont été motivés, de manière hiérarchique, par :

- des ressources hors critères, tranche haute (ARE, retraites, rentes) : concerne plus particulièrement les demandes directes
- un délai d'attente estimé trop long en regard de la situation de logement des personnes: concerne surtout les places femmes
- personnes présentant un profil CHRS (insertion professionnelle, jeunes)
- une inadaptation importante à la cohabitation : concerne principalement certaines orientations via les services de psychiatrie et ALSA
- une autonomie insuffisante (syndrome de Korsakoff) : CHM et ALSA (ALT)

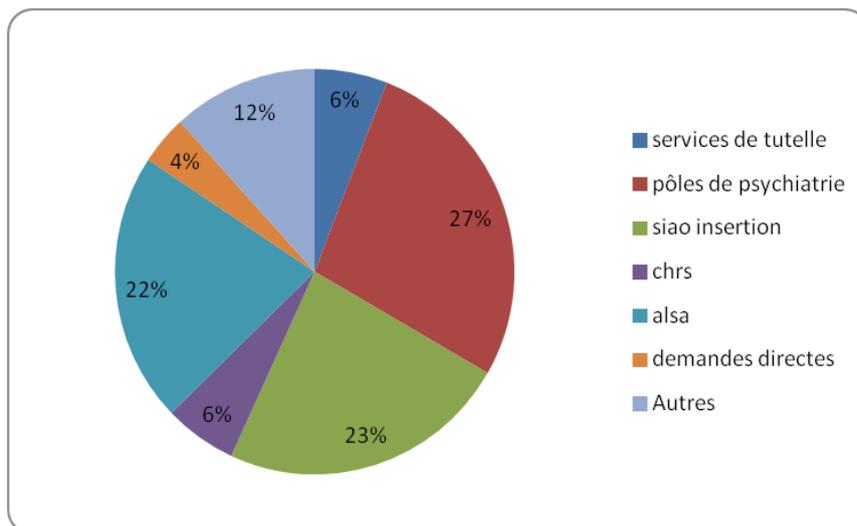
▪ Les services orienteurs



Les pôles de psychiatrie adulte restent les principaux partenaires orienteurs vers les Maisons Relais avec près d'un tiers des demandes émanant, à parts égales, des pôles 6/7 du CH de Mulhouse et 8/9 du CH de Rouffach.

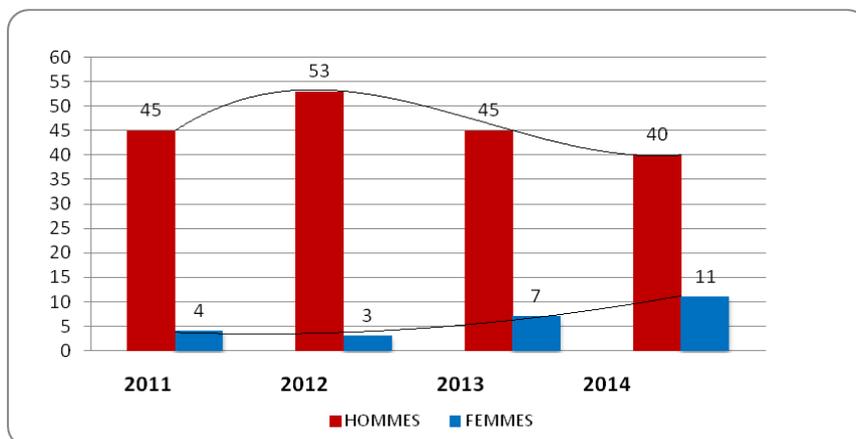
On observe cette année une évolution importante des orientations par le SIAO insertion ; ainsi elles représentent 24% des demandes enregistrées contre 6% en 2013.

Les demandes répertoriées sous l'item ALSA comptabilisent celles relayées par le SASH (réorientation de personnes hébergées en ALT ou demandes reçues lors des permanences) et les demandes de mutations internes d'une Maison Relais vers une autre, souvent de la colocation vers un logement individuel ou vers la Résidence Accueil ; leur nombre reste stable par rapport aux années précédentes.



On remarque que la proportion de demandes adressées par les services de tutelle reste moindre. Toutefois, près de 20% des demandeurs bénéficient d'une mesure de protection. S'agissant en grande majorité de personnes handicapées par la maladie psychique, les demandes sont habituellement plutôt portées par les services de psychiatries.

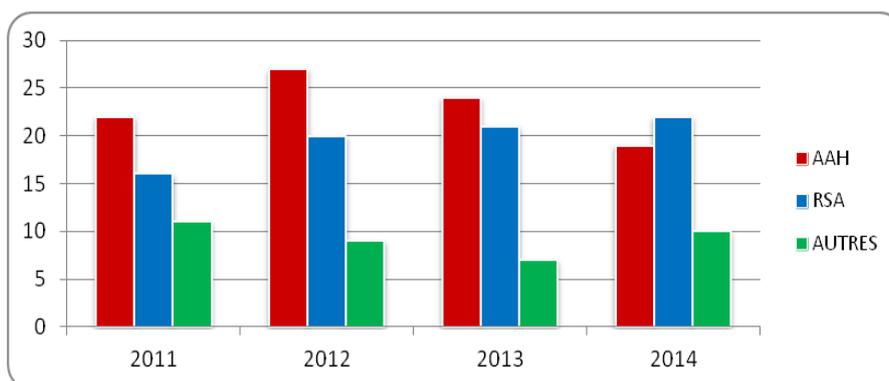
▪ **Evolution de la demande selon le genre**



Si la demande reste masculine à 78% (contre 95% en 2013), on observe une courbe ascendante de la demande féminine ces deux dernières années qui reste difficile à analyser plus finement. On observe toutefois un profil de femmes orientées vers les Maisons Relais, fortement déstructurées par des parcours de vie complexes, liant souvent addictions lourdes et pathologies psychiatriques non stabilisées, avec des comportements à risques les rendant d'autant plus vulnérables.

La moyenne d'âge des demandeurs est de 42 ans ; 12% d'entre eux ont moins de 30 ans et 20% plus de 50 ans.

▪ **Evolution de la demande selon le genre**

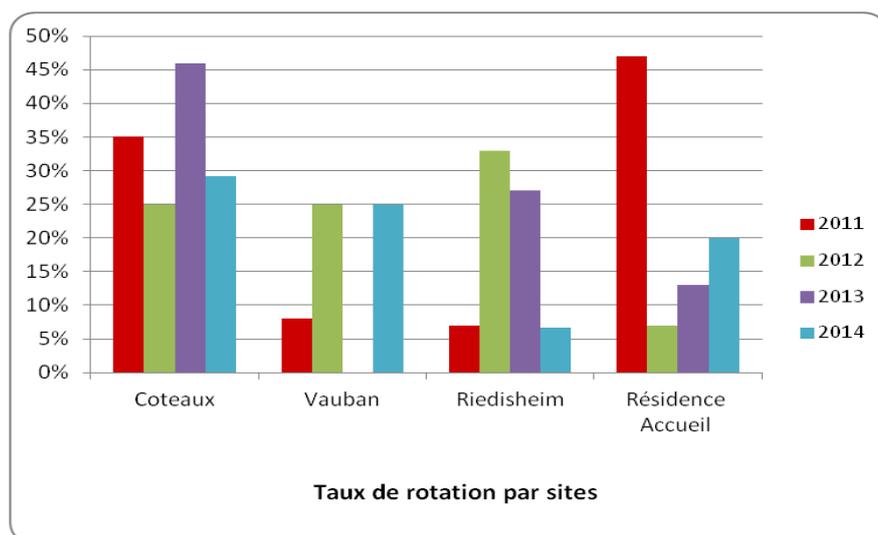


La tendance amorcée en 2013 d'un équilibrage des demandeurs bénéficiaires du RSA et de l'AAH s'accélère puisqu'on observe que les bénéficiaires du RSA redeviennent majoritaires pour la première fois depuis 2010. Cette observation peut être mise en corrélation avec l'augmentation du nombre de demandes relayées par le SIAO insertion qui concernent plutôt des bénéficiaires du RSA, souvent avec des ouvertures de droit récentes.

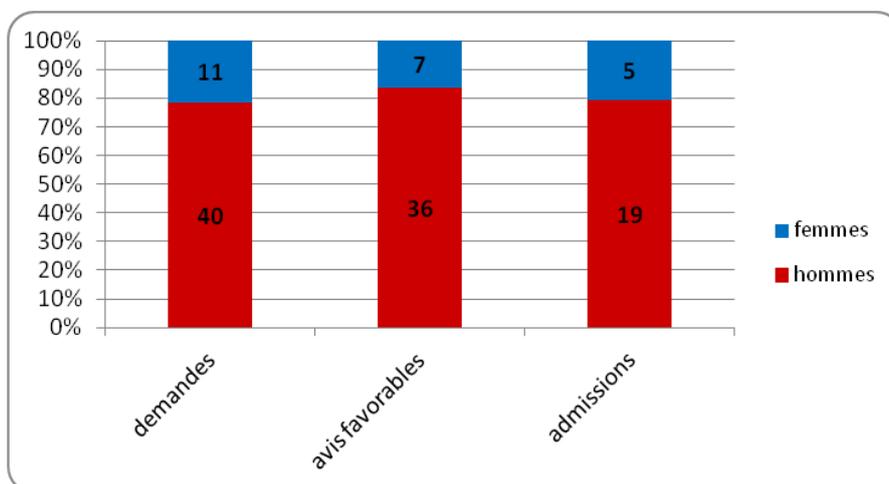
### 4.1.2 Les admissions

La CAL a prononcé 42 avis favorables. 24 installations ont pu effectivement se concrétiser, soit un taux d'admission effectif de 57%. Sur l'ensemble des mouvements comptabilisés, 19 concernent des nouveaux arrivants et 5 des demandes de mutations internes qui sont également soumises à l'avis de la CAL.

#### ▪ Les admissions par sites

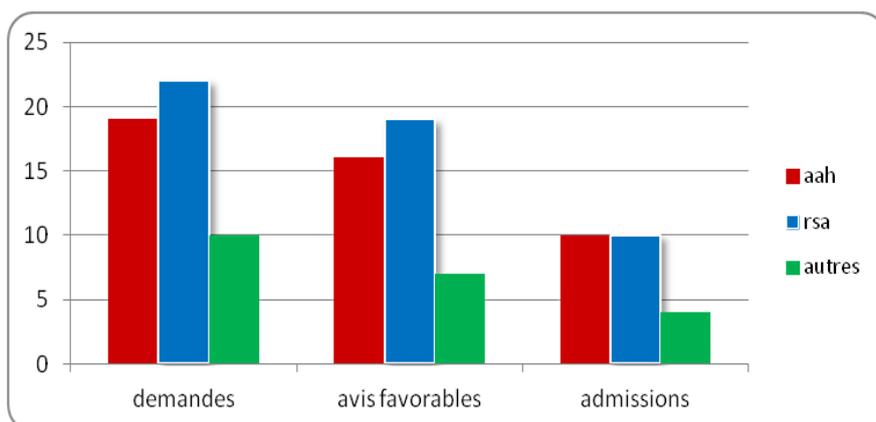


#### ▪ Les admissions selon le genre



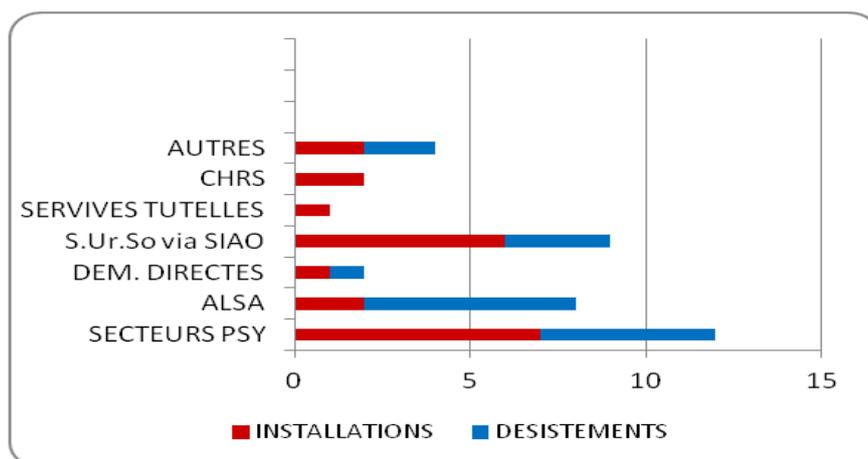
On observe un taux d'admission légèrement favorable aux hommes. On peut l'expliquer par un taux d'occupation des structures principalement masculin et souvent peu compatible avec la fragilité repérée de la plupart des femmes orientées vers les Maisons Relais. Un risque de mise en danger de ce public plus vulnérable a motivé certains avis défavorables prononcés par la CAL. D'autre part, les délais d'attente, souvent très longs pour les places réservées aux femmes à la Maison Relais des Coteaux, expliquent certains désistements.

▪ **Les admissions selon les ressources**



Les avis favorables prononcés restent proportionnels à la demande en fonction des ressources. On observe un équilibrage entre les bénéficiaires du RSA et de l'AAH parmi les personnes qui ont pu concrétiser leur installation.

▪ **Les admissions selon le service orienteur**



Il apparaît que plus d'un tiers des personnes inscrites sur liste d'attente se sont désistées.

Il s'agit de personnes qui ont :

refusé le logement proposé après visite ou renoncé sans explication : 41%

disparu du circuit : 24%

trouvé une autre solution de logement ou d'hébergement : 18%

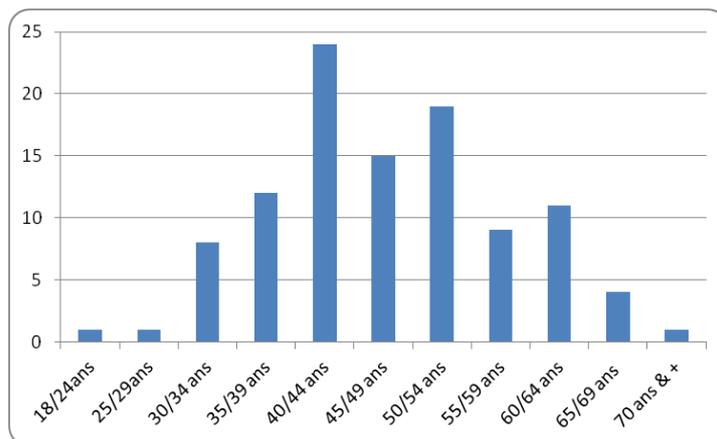
été incarcérées : 12%

Une personne est décédée alors qu'elle était en attente d'un logement.

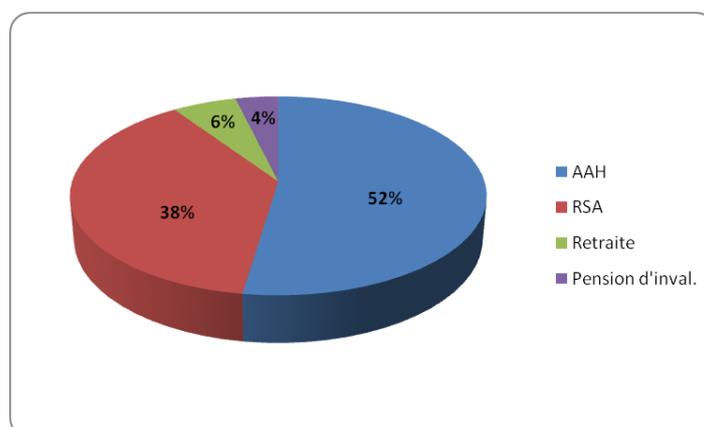
### 4.1.3 Les résidents 2014

L'ALSA dispose de 91 places en Maisons Relais sur quatre sites mulhousiens, un cinquième à Riedisheim. Cette année 105 personnes ont été logées sur l'ensemble des sites.

Sans surprise, la grande majorité des personnes logées sont des hommes ; on observe toutefois une hausse de 4 points concernant la présence féminine qui représente cette année 16% des effectifs.



La moyenne d'âge des habitants se situe autour de 48 ans, un quart d'entre eux ont plus de 55 ans.

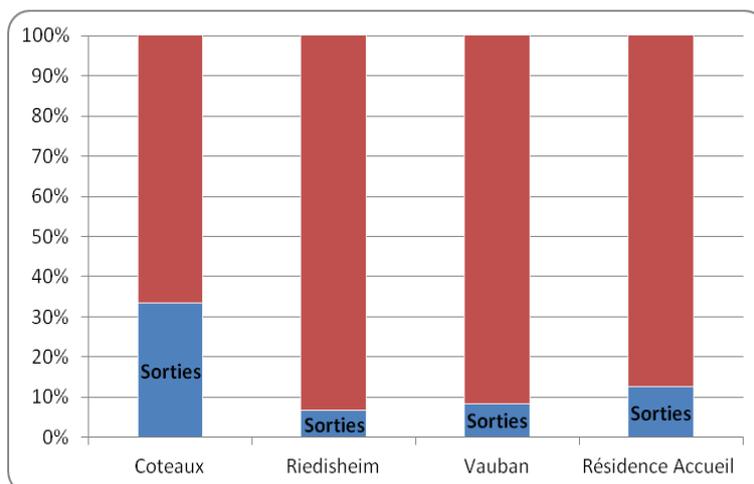


Plus de la moitié des résidents sont des personnes handicapées, avec une forte proportion de pathologies psychiques lourdes et invalidantes.

52% des habitants des Maisons Relais sont connus et/ou bénéficient d'un suivi par un service de psychiatrie et 44% d'entre eux sont placés sous mesure de protection juridique (tutelle ou curatelle).

#### 4.1.4 Les sorties

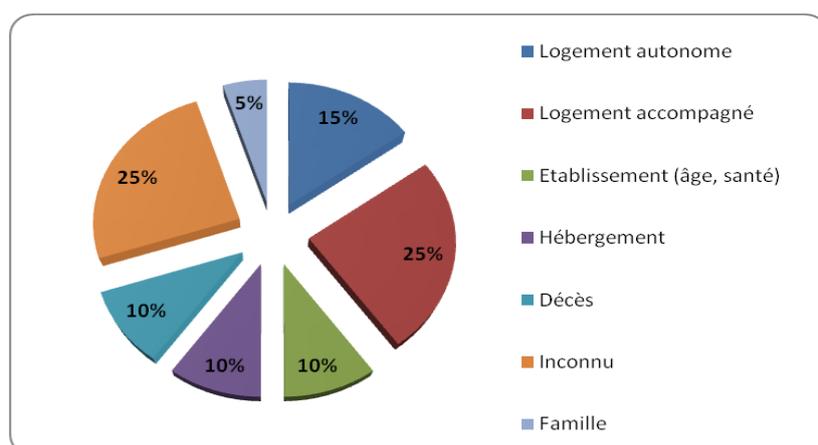
Les Maisons Relais ont enregistré 20 sorties en 2014, dont 15 départs et 5 mouvements internes. Ceux-ci concernent des demandes formulées par les résidents eux-mêmes, souvent d'une colocation vers une place en logement individuel.



40% des sortants ont pu accéder à un logement autonome ou accompagné.

Deux personnes ont bénéficié d'une admission en établissements spécialisés : maison de retraite et établissement de santé.

Cinq résidents de la Maison Relais des Coteaux ont disparu cette année sans laisser d'adresse. Enfin, l'équipe a accompagné jusqu'à la fin deux personnes qui sont décédées. Il s'agit d'un habitant de la Résidence Accueil âgé de 42 ans, et d'une personne logée aux Coteaux âgée de 50 ans.



## **4.2 Le personnel**

### **4.2.1 Les mouvements**

- Départ : Olivier BREHM (ES)
- Arrivées : Sibel KURKÇU (ME)
  - Nadia BECHLEM (TISF) Remplacement congés de formation
  - Mylène HEYER (DEASS en cours) Remplacement congé parental

### **4.2.2 La formation**

#### ▪ **Qualifiante**

Olivier BREHM validation du DEES par la voie de la VAE  
Sophie HICKENBICK entrée en formation initiale ASS

#### ▪ **Collective**

L'ensemble de l'équipe a bénéficié d'une formation sur la thématique de l'exercice de l'autorité éducative, co-construite sur mesure avec l'organisme de formation « ÉTINCELLE ».

Les objectifs étant de :

- Sortir de l'impasse entre l'autoritarisme et la permissivité qui freinent le développement psychique de l'individu.
- Exercer une autorité éducative qui favorise le développement psychique, intellectuel et relationnel et prenne en compte les ressources et difficultés de l'individu.
- La formation s'est appuyée sur une pédagogie active et vivante où la réflexion et le travail de chacun ont été favorisés par :
- Des exercices et des mises en situation pour incarner et jouer des problématiques en intégrant la dimension physique, émotionnelle et mentale
- Le théâtre-forum pour explorer des attitudes susceptibles de dénouer un problème, en évaluer les bénéfices et les risques,
- Le groupe qui permet la rencontre de points de vue, nourrit et interpelle chacun,
- Les apports théoriques qui apportent des éclairages sur ce dont on fait l'expérience.

### **4.2.3 Les stagiaires**

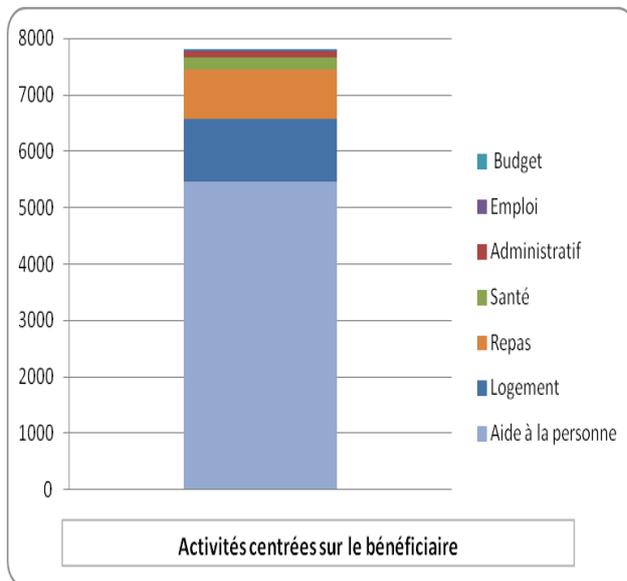
L'équipe a accompagné cette année des étudiants :

- De l'UFCV préparant aux concours de l'action sociale : Sandrine GIL DE SOUZA, Justine HORN et Jaouil BOUKAFRI
- De l'IFCAAD
- TISF1 Nassima BOUHADOUF, Sadika MEKAZNY, Marie TEYSSEDOU et Stéphanie ABDELLAOUI
- ME2 : Sanaa MOKADEM et Anaïs FISCHER
- De l'ISSM : ES3 Lisa ELIEZER

Leur disponibilité et leur engagement ont été très appréciés par les résidents, tout autant que par l'équipe, qu'ils en soient chacun ici remerciés.

### 4.3 L'activité

60% de l'activité quotidienne de l'équipe est réalisée auprès des bénéficiaires, un tiers environ est occupée par le fonctionnement et près de 10% consacrée au réseau.



Plus des deux tiers des activités réalisées auprès des résidents sont directement liées à l'aide à la personne, c'est-à-dire aux actes de la vie quotidiennes (courrier, courses, hygiène, gestion du temps...). Il s'agit d'accompagnements individuels mais également d'actions collectives destinées à créer et maintenir un lien social. À ce titre, l'item « repas » concerne les repas confectionnés sur sites avec les résidents et pris en commun deux fois par semaine.

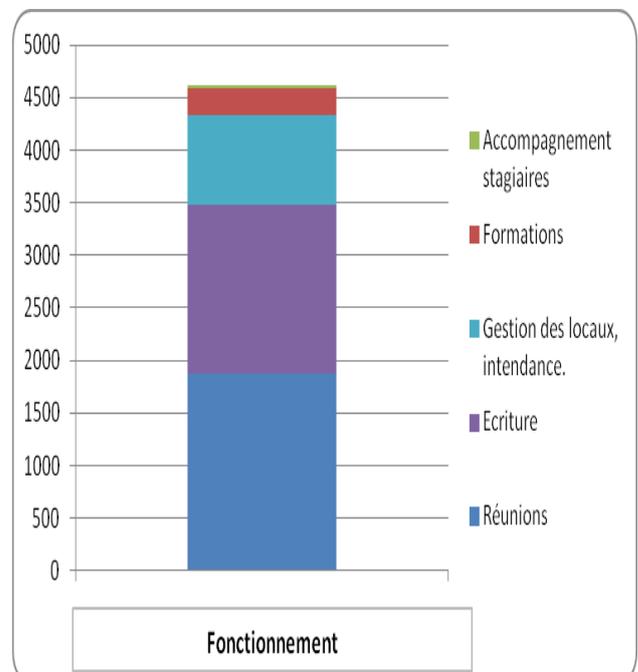
15% du temps consacré à la personne concerne la gestion de son logement (installation, visites à domicile, tenue du logement, entretien, médiation etc...)

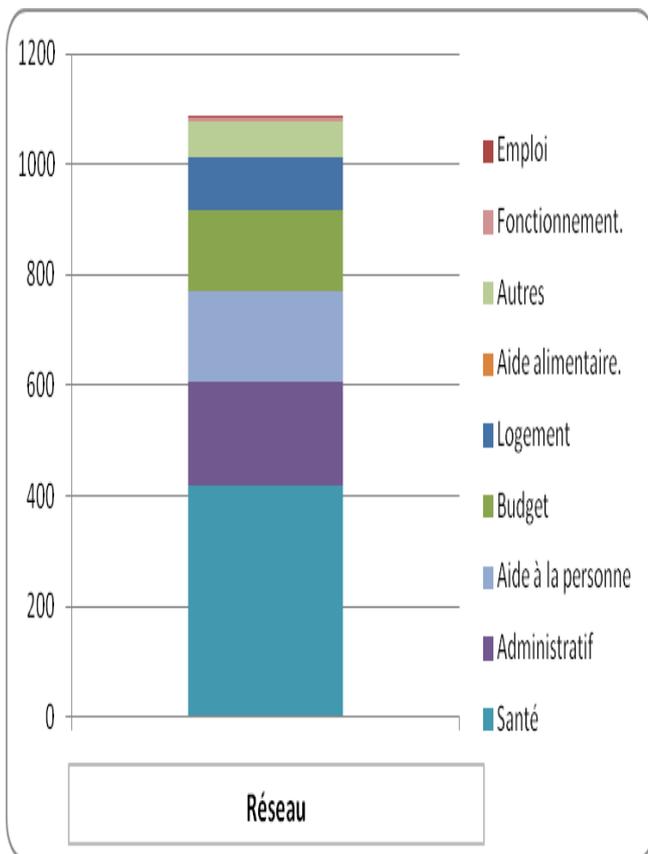
Le temps dédié au fonctionnement est principalement consacré aux réunions de services hebdomadaires, groupes de travail thématiques internes et interservices.

L'item « écriture » désigne le temps passé aux notes prises dans les dossiers des usagers et cahiers de transmissions, à la rédaction des comptes rendus, rapports d'incidents, au tri et classement.

La part dédiée à l'intendance reste importante en Maisons Relais puisqu'il s'agit principalement de l'entretien des espaces d'accueil collectifs.

Un passage désormais plus fréquent de l'équipe de ménage du chantier d'insertion a fait baisser de 3 points ce poste par rapport aux années précédentes ; ils sont directement répercutés sur le temps consacré à l'aide à la personne et au réseau.





Conformément aux années précédentes, près de 40% du travail de partenariat s'effectue avec des professionnels de la santé. Il s'agit des médecins généralistes, des services hospitaliers, des infirmiers libéraux qui interviennent à domicile et de la coordination santé mise en œuvre avec ALÉOS.

Cette année la convention avec les pôles 6/7, 8/9 et 10 a été remise à jour et re signée avec les Centres Hospitaliers de Mulhouse, Rouffach et Altkirch.

Suite à la réorganisation sectorielle des services de psychiatrie du Hasenrein et de Rouffach, les Docteurs GRETH et KIENLEN ont consacré un temps d'information à l'équipe des Maisons Relais.

Un partenariat important s'est construit avec les professionnels du service d'addictologie de l'hôpital de Pfastatt, partenariat qui s'est affiné à travers une rencontre entre les équipes, animé par le Docteur EID.

Concernant **l'aide à la personne**, nous travaillons avec les services d'aide à domicile en fonction des besoins des résidents (APAMAD, ASAME, Association le Droit de Vivre, ALISTER).

Les principaux partenaires du **réseau administratif et budget** sont les services de tutelle, le Service Pivot d'ALSA, le SASH de l'ALSA, la CPAM, la CAF et Pôle Emploi. Deux groupes de travail se sont constitués avec les mandataires de l'UDAF et de l'APROMA afin de mieux redéfinir le périmètre de nos missions respectives.

**Le réseau logement** est constitué des bailleurs. L'équipe de Direction a rencontré l'ensemble des bailleurs des Maisons Relais avec pour objectif de les impliquer dans le bon entretien du bâti.

Nous avons pu échanger autour de nos pratiques lors d'une rencontre avec l'équipe de **la Maison Relais d'ADOMA**.

Les Maisons Relais ont été représentées aux journées nationales de l'UNAFO et aux journées d'échanges « Pensions de famille » organisées par la **DIHAL**.

### 4.3.1 Les missions

Définies par le projet de service et la fiche de fonction élaborés en équipe, les missions des travailleurs sociaux se déclinent au quotidien auprès des résidants. Elles sont le point d'ancrage de leurs pratiques.

Suite à l'évaluation des risques psychosociaux réalisée en 2014 par la psychologue de la médecine du travail, il apparaît que l'équipe des Maisons Relais se sent exposée aux risques psychosociaux dans l'exercice de ses missions, les exigences émotionnelles restant le plus fort facteur d'exposition exprimé.

Ce constat nous a amené à retravailler à partir de la fiche de fonctions la question des missions et la manière dont les professionnels les investissent.

✓ Ainsi, plusieurs **groupes de travail thématiques** se sont constitués :

- **Le projet de service**, a été retravaillé et mis à jour au regard de l'évolution des pratiques.
- **Le groupe logement**, travaille à l'élaboration de fiches techniques concernant les différentes étapes du parcours locatif en Maisons Relais, de l'arrivée à la sortie du logement. L'objectif est de redéfinir le rôle de chaque acteur du parcours. Un outil de suivi des travaux par logement a également été créé sur chaque site.
- **Le groupe outils de communication interne et dossier des usagers**, s'est attaché à répertorier, clarifier et simplifier les outils utilisés au quotidien au sein des Maisons Relais afin de faciliter la transmissions des informations utiles en termes d'accompagnement des résidants et de fonctionnement du service.  
Une uniformisation des dossiers des résidants a été mise en œuvre pour une meilleure lisibilité des informations. Les règles de droit d'accès des usagers à leurs dossiers sociaux ont été rappelées par le groupe.
- **Une fiche d'accompagnement individuelle** a été créée et est en cours d'appropriation par l'ensemble des travailleurs sociaux. Elle a pour objet de poser des objectifs de travail au regard des situations individuelles. Ce « tableau de bord » se veut un outil permettant de poser les lignes directrices de l'accompagnement. Elles seront réévaluées périodiquement et réajustées en fonction des parcours de chacun. Cet outil permet également de définir plus clairement les partenariats mobilisables.

✓ **Des rencontres avec des partenaires** ont été initiées avec pour objectifs de mieux définir les rôles et missions de chacun dans l'accompagnement conjoint des personnes logées en Maisons Relais. Nous avons travaillé cette année avec : les pôles 6/7 et 8/9 de psychiatrie adulte, l'APROMA, l'UDAF, le service d'alcoologie de l'hôpital de Pfstatt, ADOMA.

### 4.3.2 L'activité par sites

- **Résidence Accueil** : 16 studios, 18 personnes logées en 2014

Trois personnes ont été installées à la Résidence Accueil cette année, dont une suite à un déménagement interne. Cette année, le site a déploré le décès brutal d'un résidant qui a beaucoup marqué les habitants.

La question du maintien à domicile de l'une des personnes logées a fortement posé question. En effet, son état de santé s'étant dégradé de manière importante, nous avons évalué conjointement avec les services d'aide à domicile, le tuteur et les services soignants que nous ne pouvions plus assurer sa sécurité au quotidien : risque de chutes, conduite à risques etc...L'équipe médico-social du Pôle 6/7 s'est fortement investie et propose désormais, dans l'attente d'un placement en établissement, une alternance entre hospitalisations programmées et domicile. Les aides humaines ont également été réajustées.

Nous accompagnons près d'un quart des habitants de la Résidence Accueil qui sont en attente d'un placement en établissement de type foyer d'accueil spécialisé ou foyer d'accueil médicalisé, dont les situations sanitaires se dégradent de manière importante et nécessitent des aides humaines conséquentes.

Malgré un partenariat fort avec les services de psychiatrie orienteurs, nous constatons au fil du temps les difficultés des personnes accompagnées à se maintenir dans une démarche de soin au long cours. Plusieurs hospitalisations en service de psychiatrie, de longues durées et d'autres pour des périodes plus courtes, ont été accompagnées cette année.

Le soin somatique reste très difficile à mettre en œuvre ; les personnes handicapées par des pathologies psychiatriques lourdes ont très peu recours à un médecin généraliste, la question des soins dentaires est souvent également peu prise en compte. Toutefois, le travail mis en œuvre par Marie-Christine BIEHLMANN, infirmière coordinatrice mise à disposition par ALEOS, a permis d'accompagner trois personnes vers le Centre de bilan de santé de la CPAM.

La fréquentation de l'espace d'accueil collectif a été assez fluctuante cette année encore. La météo étant un peu le baromètre de fréquentation. Certains y passent la journée, effectuent des allers-retours, d'autres n'y viennent que pour les repas partagés. Quelques personnes ne se déplacent plus à l'espace collectif et sont vues à domicile uniquement.

En janvier dernier, nous avons accueilli TAZ, un oiseau de type perruche. Il a trouvé sa place et sonorise nos journées. Quelques résidants le sortent, nous aident à nettoyer sa cage, lui donnent à manger.

La confection des repas du jeudi reste un temps fort où tous les inscrits aident en fonction de leurs capacités : proposer une idée de repas, faire la liste de courses, faire les courses, chercher le pain, mettre la table, faire un gâteau, éplucher les légumes... On y observe aussi cette bienveillance entre résidants. Certaines personnes se proposent pour chercher ou raccompagner ceux qui ont du mal à se déplacer ou auraient tendance à ne plus se repérer dans le temps.

Les horaires d'ouverture de l'espace collectif ont été réaménagés pour permettre de pérenniser un temps hebdomadaire de visites à domicile en début de journée afin de stimuler les habitants à se déplacer pour venir partager un moment collectif.

Nous continuons à être force de proposition, d'être à l'écoute des bénéficiaires afin de toujours adapter nos pratiques à leurs envies et capacités.

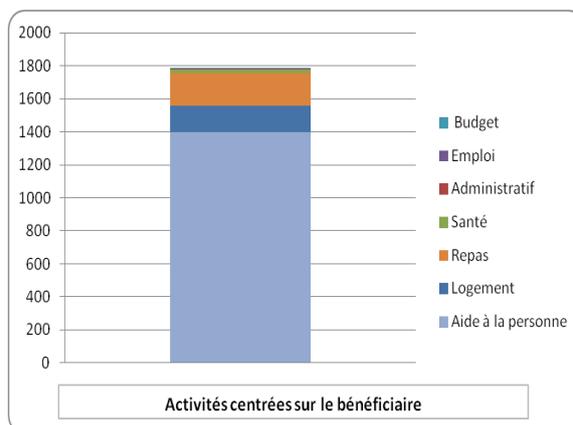
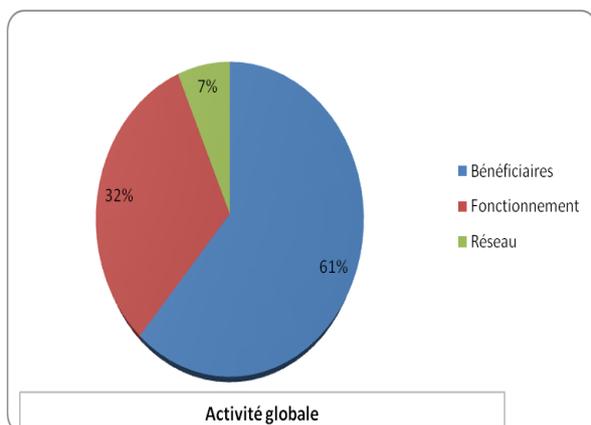
Cette tournée hebdomadaire nous permet de repérer les difficultés de chacun dans le logement. Selon le cas, nous établissons des demandes de travaux, contactons le syndic pour faire intervenir des entreprises ou bien, tout simplement proposer notre aide ponctuelle pour des actions brèves : changement de draps, tri dans l'armoire, passer un coup de balai, aérer le logement, aménagement de l'espace, inciter les gens à venir faire une machine au collectif...

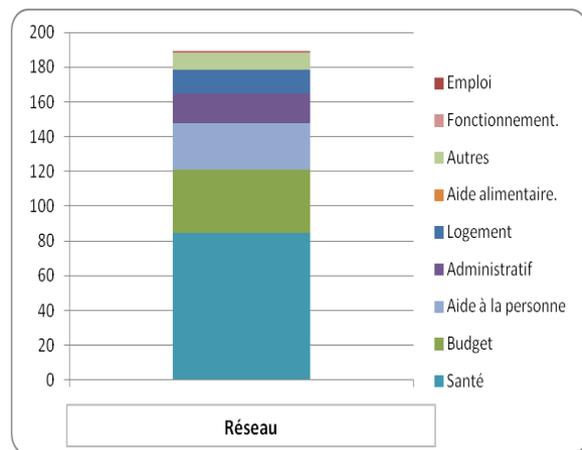
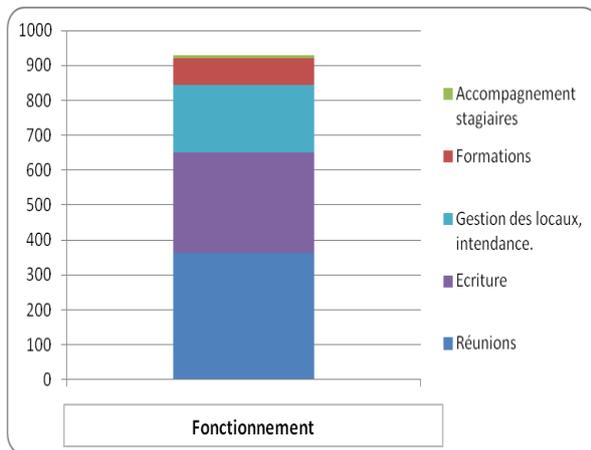
Nous n'effectuons une tournée complète à la résidence qu'une fois par semaine. En effet, l'insécurité qui y règne régulièrement ne nous donne pas la possibilité de nous rendre seules au domicile des personnes.

Nous avons tout de même pu soutenir un bénéficiaire dans l'entretien de son logement. Nous avons dans un premier temps, fait un tri des papiers et du linge avec le résidant afin de dégager de l'espace dans le studio. Dans un second temps, une entreprise a été chargée de la désinsectisation. Dans un troisième temps, l'intervention d'une équipe de ménage du chantier d'insertion d'ALSA a été nécessaire pour un nettoyage. Depuis, lors de nos visites quotidiennes, nous incitons le résidant à maintenir son habitat dans des conditions d'hygiène correctes.

Les réunions de coordination avec les deux pôles de psychiatries orienteurs se sont pérennisées. Nous nous rencontrons ainsi deux fois par an. Cela permet d'échanger sur les situations parfois complexes des personnes accueillies.

Des synthèses, plus régulières, sont organisées avec le mandataire judiciaire le cas échéant et l'assistante sociale d'extra hospitalier qui garde le suivi social de la personne. Nous nous sommes fixés un objectif de trois rencontres annuelles.





- **La Maison Relais de la rue Vauban : 10 studios et un F2, 13 personnes logées en 2014**

Le binôme de travailleurs sociaux référents du site a changé cette année avec l'arrivée de deux nouvelles collègues qui ont dû faire connaissance avec les résidents et s'approprier le fonctionnement du site.

Connaissant habituellement peu de mouvements, la Maison Relais de la rue Vauban a vu ses habitudes quelques peu bousculées par l'installation de deux femmes dans ses murs.

La présence de ces nouvelles habitantes a impacté la dynamique au sein de la résidence et de l'espace d'accueil collectif. De nouveaux liens se sont créés et elles ont été très rapidement intégrées au groupe constitué de longue date. Dès les beaux jours et la mise en place de la terrasse d'été, les dames se sont investies au sein du collectif, en particulier pour la confection des repas et ont été source de motivation à l'implication de chacun.

Un travail important autour de la dynamique de groupe et de la socialisation des habitants, très isolés et abîmés par des pathologies psychiatriques et des addictions lourdes, est réalisé au quotidien. Malgré un équilibre toujours fragile, le travail de proximité porte ses fruits.

Les temps des repas notamment sont de plus en plus investis. Certains résidents participent à la préparation des repas et commencent à devenir force de propositions pour occuper leurs journées au collectif : jeux de cartes, pâtisserie, jardinage....

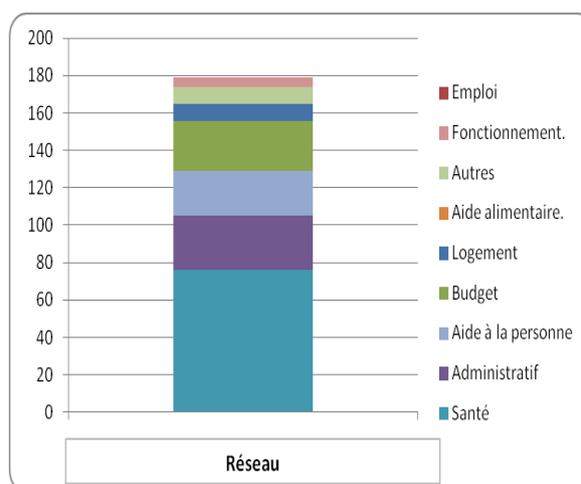
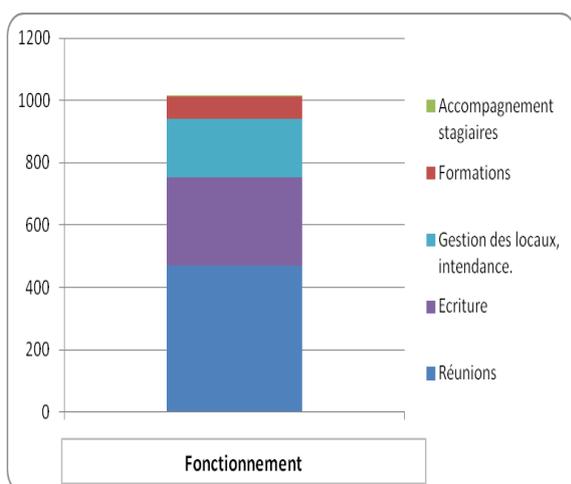
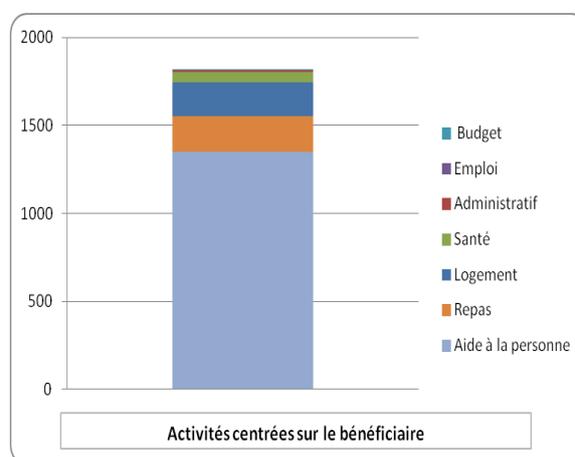
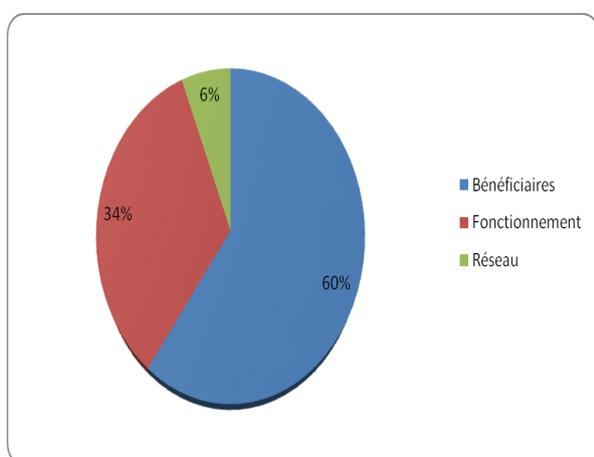
La plupart des habitants de ce site sont très isolés et ne sortent quasi jamais de chez eux. C'est pourquoi faciliter et stimuler une vie sociale, a minima au sein de la Maison Relais, reste une priorité.

Les accompagnements individuels se déclinent principalement autour des questions de santé et d'hygiène. Il s'agit en effet, pour une grande majorité, de personnes très éloignées de ces préoccupations et pour lesquelles on observe une importante démobilité, un repli sur soi, un déni des problèmes de santé. Les personnes ont une tendance forte à se dégrader tant physiquement que psychologiquement et à demeurer dans des conditions d'incurie. Ces comportements nécessitent une présence forte, un accompagnement de proximité et la mobilisation d'un réseau de partenaires important. Nos interventions s'appuient sur l'accompagnement individuel tout autant que sur l'approche collective comme support de resocialisation.

L'équipe s'emploie au maintien du partenariat, en particulier dans le secteur du médical et du maintien à domicile. A présent, plusieurs résidents se déplacent chez un médecin généraliste du quartier et bénéficient du passage d'un cabinet infirmier à domicile.

Plusieurs actions de soutien à la tenue du logement ont été menées auprès des résidents en partenariat avec les services de tutelle: mise en place d'aides à domicile, achat de machine à laver et autres équipements facilitant une meilleure tenue des logements. Un travail important est réalisé au quotidien par l'équipe visant un accompagnement au maintien du logement (descendre les poubelles, ranger, trier le linge...) ce que certaines personnes assez réticentes habituellement commencent à accepter plus facilement.

L'espace d'accueil collectif est très investi, avec des passages quotidiens et des allers-retours en logement. On observe une très faible mobilité vers l'extérieur, toutefois le jeu de tarot tient une place importante sur ce site et est un outil intéressant pour l'équipe en termes de mobilisation. Ainsi, une collègue a pu faire participer quelques habitants à un tournoi organisé à l'extérieur de la Maison Relais dans un bar mulhousien. Ce moment a été fortement investi par les participants qui ont pu rencontrer et échanger avec des personnes extérieures à l'ALSA et mettre en avant leurs savoirs faire.



▪ **La Maison Relais de Riedisheim** : 15 studettes, 16 personnes logées en 2014

La tendance à la baisse de la fréquentation de l'espace collectif observée les deux années précédentes s'est inversée. Les passages réguliers au domicile des résidents, le repérage des travailleurs sociaux par les locataires, le lien qui s'est créé a permis de voir arriver cette année au collectif des personnes qui le fréquentaient très peu ou pas du tout.

Une moyenne de six résidents vient manger aux repas proposés par l'équipe deux fois par semaine. L'espace collectif est clairement identifié comme un lieu d'échange, de convivialité.

La présence de Marie-Madeleine HUEBER, qui intervient bénévolement une fois par semaine et la reconduction du groupe de parole animé par une infirmière de service psychiatrique et par un médecin addictologue contribuent à une bonne fréquentation du collectif. Ces interventions trouvent du sens dans la mesure où les résidents adhèrent à ces interventions et y participent de manière active et régulière.

Pour les sorties proposées par l'équipe éducative le weekend, le succès n'est pas au rendez-vous. Les problèmes de santé de certains ou les fortes addictions font que la sortie de la maison relais est compliquée. Les résidents ont tendance à se replier, à adopter un fonctionnement communautaire, quasi familial.

Aucune envie particulière d'aller vers l'extérieur n'a émergé de la part des bénéficiaires, et ce, malgré les multiples propositions de l'équipe.

L'équipe éducative a mis l'accent sur les actions visant à améliorer l'hygiène dans les logements. L'équipe de ménage du Chantier d'Insertion d'ALSA intervient tous les 15 jours dans les studios et chaque semaine dans l'espace collectif. Cette action a eu pour effet de maintenir un cadre de vie digne, même pour les résidents les moins préoccupés par ces notions d'hygiène, de propreté.

De nouvelles interventions d'aides à domicile ont été mises en place pour trois résidents cette année.

Pour lutter contre la prolifération de nuisibles, un nouveau partenariat a été mis en place avec un prestataire externe. Les ARS ont également eu un avis consultatif, notamment lors de la prolifération de punaises de lit qui a mobilisé une partie de l'équipe et demandé la collaboration active de la part des locataires.

Des travaux ont commencé avec le Chantier d'Insertion afin de mettre à disposition des résidents une nouvelle buanderie qui sera opérationnelle d'ici 2015.

La Maison Relais de Riedisheim est malheureusement identifiée par des squatters qui profitent des addictions de certains résidents pour s'installer dans le bâtiment sur invitation de ces derniers et racketter, voler certains locataires vulnérables. La collaboration avec la police a été malaisée, la plupart des victimes refusant de porter plainte.

Des signalements « personne vulnérable » ont été lancés cette année par le SASH de l'association suite aux observations quotidiennes de l'équipe pour deux résidents. Pour une personne, cette démarche a déjà débouché sur une mise sous mesure de protection.

Les services de tutelles ont été fortement mobilisés par l'équipe éducative tout au long de l'année pour l'ouverture des droits aux aides humaines, et toutes démarches administratives relevant de leurs compétences. Les mandataires de justice ont également été sollicités pour l'orientation de bénéficiaires vers des structures plus adaptées à leur problématique santé et à leur vieillissement. Deux bénéficiaires ont ainsi pu être orientés vers des EHPAD, avec un retour en maison relais pour l'un d'eux.

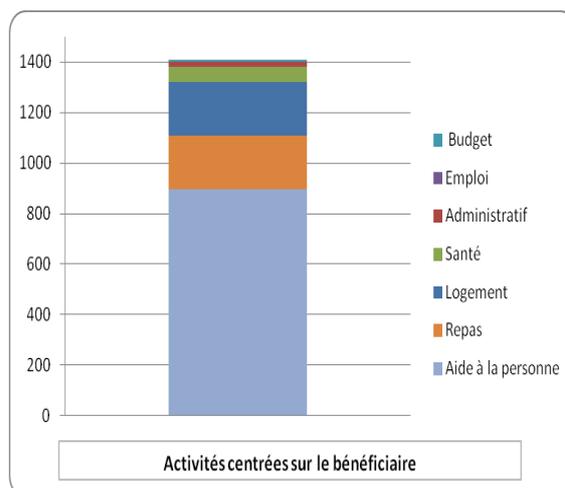
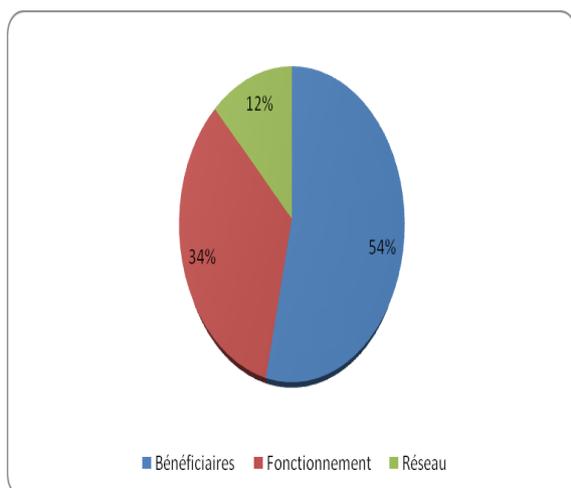
Les orientations vers des structures d'accueil spécialisées restent complexes pour des personnes fragiles et dont les habitudes de vie sont peu adaptées aux modes de fonctionnement de ces établissements.

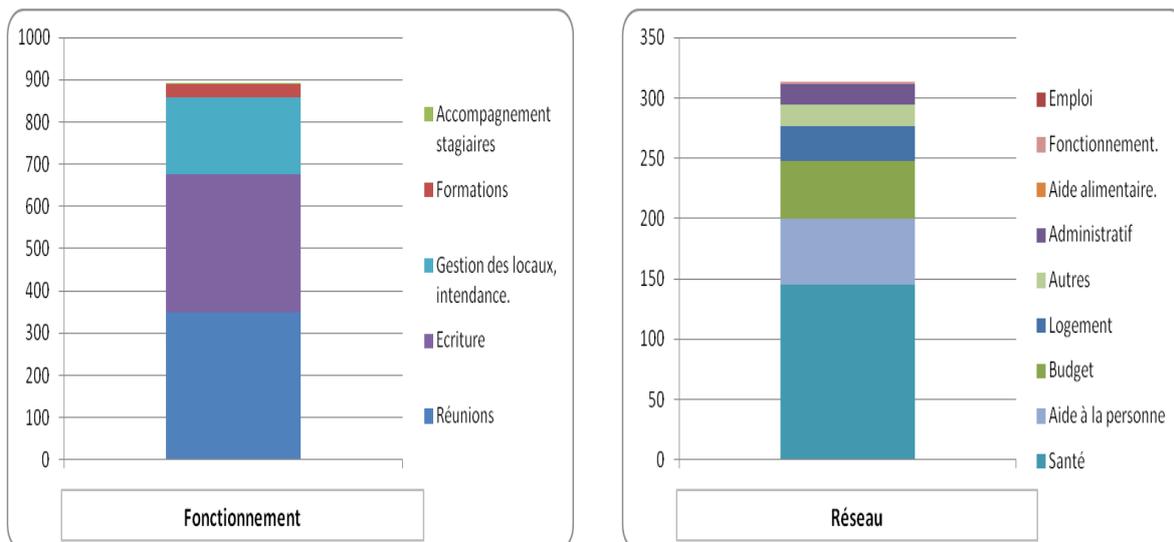
L'équipe éducative consacre une grande part de son travail à l'accompagnement vers les soins, au travail de partenariat avec les différents services extra et intra hospitaliers.

Les pathologies et addictions des résidants présents sur ce site nécessitent la mobilisation d'un réseau important. Ainsi, un partenariat plus affiné s'est développé avec le service d'alcoologie de l'hôpital de Pfastatt, notamment pour faciliter les hospitalisations.

Le médecin généraliste, référent des résidants, est également associé à toutes décisions d'ordre médical. Un dialogue s'est instauré entre lui et l'équipe. Des infirmières libérales sont également associées aux actes et sont sollicitées par l'équipe qui tente ainsi de coordonner l'intervention de tous.

L'infirmière du CMP du pôle 8/9 passe tous les 15 jours afin de faire le point avec les résidants qui sont suivis en psychiatrie. Elle les rencontre à cette occasion et peut leur réexpliquer leur traitement et les aider à gérer leurs rendez-vous médicaux. De notre côté, cela permet de pouvoir l'alerter lorsque nous observons des comportements inadaptés, voire de mise en danger. Une infirmière de l'équipe des visites à domicile du pôle 6/7 passe aussi voir un de nos résidants toutes les semaines.





- **Maison Relais des Coteaux** : 48 chambres en colocation, soit 16 logements. 62 personnes logées en 2014.

Comme chaque année, nous pouvons constater de nombreux mouvements au sein des logements partagés de la Maison Relais des Coteaux.

Étant donné le peu de demandes de femmes, nous avons réduit la capacité d'accueil à deux logements (6 femmes). L'appartement laissé vacant par les dames est maintenant destiné aux messieurs.

L'espace d'accueil collectif est un lieu bien identifié par les résidents, les activités sont similaires à celles des années précédentes (aide administrative, jeux, linge, repas...)

Nous constatons que les personnes sont plus nombreuses aux repas du jeudi (repas choisis et confectionnés sur place) qu'à ceux du mardi (repas livrés). La participation à ce dîner hebdomadaire n'a cessé d'augmenter au fil des années, il devient habituel de compter plus de dix inscrits pour un repas du jeudi soir.

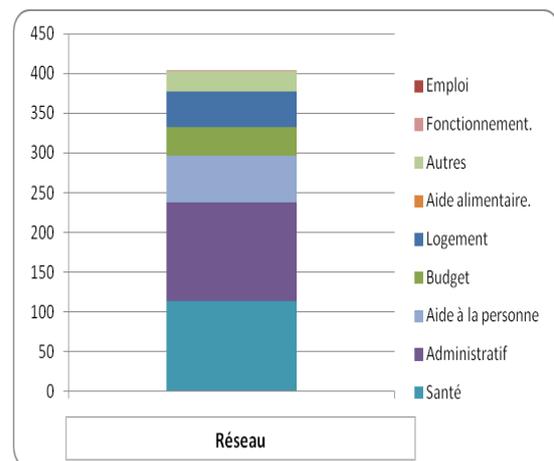
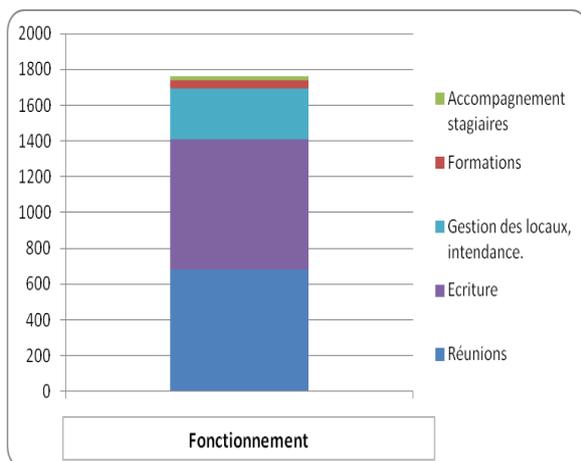
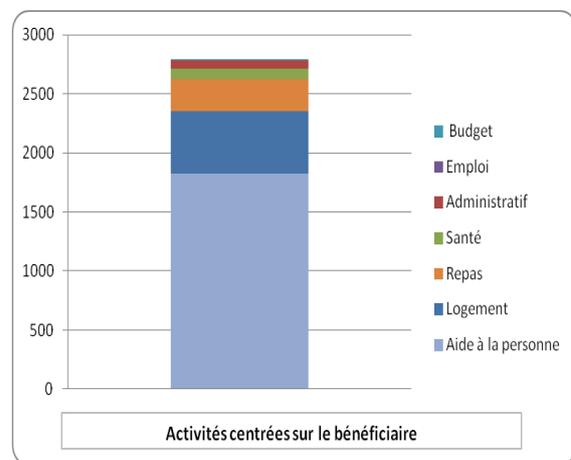
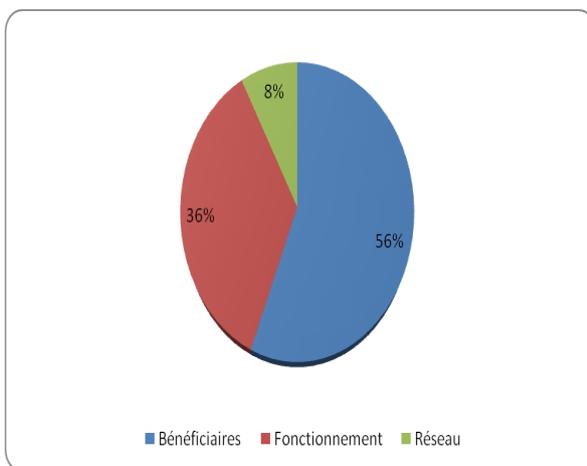
Peu d'actions collectives ont vu le jour au cours de cette année, les demandes à ce sujet sont très rares et les précédentes actions n'ont pas compté grand nombre de participants. L'idéal reste de pouvoir profiter d'un instant informel regroupant les résidents dans un moment propice pour se lancer dans une quelconque action (pâtisserie, ballade, pétanque...).

L'installation d'un nouveau bureau et d'une armoire nous permet maintenant de disposer de deux espaces de travail avec postes informatiques distincts. L'organisation de la partie administrative de notre travail et l'accueil des bénéficiaires pour des entretiens individuels s'en trouvent grandement améliorés.

L'aide à l'entretien et au maintien de bonnes conditions de logement restent une priorité de l'équipe. Certains logements restent peu investis ou très mal entretenus par leurs habitants ce qui peut très vite avoir des conséquences sur la qualité de vie du voisinage (nuisibles par exemple) mais également être source de conflits au sein d'une colocation. L'équipe a travaillé ces questions avec un prestataire extérieur pour la question des nuisibles ; nous avons eu à traiter cette année, outre les habituelles blattes, une infestation de punaises de lit et un cas de gale dans un logement.

Les conseils prodigués au quotidien auprès des résidants ne sont pas toujours suffisants et il est régulièrement nécessaire de faire appel aux équipes de ménage du Chantier d'Insertion de l'association pour pallier au manque d'entretien des logements.

Le propriétaire bailleur Immobilière 3F a procédé à des travaux de rénovation des immeubles : isolation extérieure, installation de nouveaux évier, changement des portes d'entrée, remplacement des VMC... Ces divers travaux ont nécessité la présence des travailleurs sociaux tout au long de l'année, en grande partie pour faciliter l'accès aux logements aux entreprises.



### **4.3.3 Les actions collectives**

#### **▪ Les sorties du week-end**

L'équipe propose, en concertation avec les participants, des activités, repas et/ou sorties chaque week-end et jours fériés aux résidents des Maisons Relais. Afin que chaque site bénéficie d'une sortie par week-end nous avons l'habitude d'organiser nos interventions les samedis et dimanches en mutualisant deux sites proches tant géographiquement qu'en termes de public logé (âge, handicap etc...): Coteaux et Résidence Accueil – Vauban et Riedisheim. Depuis bientôt trois ans, il apparaît que les habitants des Maisons Relais de Vauban et Riedisheim participent de moins en moins aux activités et sorties du week-end. Très peu acceptent de se déplacer même pour un repas, beaucoup expriment très rapidement de la fatigue et le besoin de rentrer chez eux sitôt le repas pris. Il devenait de plus en plus habituel que les travailleurs sociaux se trouvent mobilisés pour deux, voire un seul résident par week-end.

Nous avons pris le parti cette année de proposer une sortie par quinzaine sur chaque site en intervenant les dimanches et jours fériés. Désormais pour une soixantaine de sorties proposées nous avons vu le taux de participation moyen passer de quatre à huit personnes.

En cas de faible participation, les travailleurs sociaux accompagnent quelquefois les personnes présentes en visite auprès de nos bénéficiaires qui sont hospitalisés.

#### **▪ Les repas partagés**

Les Maisons Relais proposent deux soirs dans la semaine un repas partagé entre les habitants au sein des espaces d'accueil collectifs. S'il s'agit d'agir sur le vivre ensemble, la convivialité et l'échange de compétences, il n'en reste pas moins que pour certains participants ces repas représentent l'occasion de se nourrir correctement. Beaucoup cuisinent très peu chez eux et s'alimentent mal lorsqu'ils sont seuls. Force est de constater également que beaucoup ne privilégient pas leur alimentation dans la gestion de leur budget, d'autant plus lorsque les addictions sont importantes.

Une fois par semaine les repas sont fournis par le Rest'O'Chaud du Chantier d'Insertion.

Le repas du jeudi soir est planifié et confectionné avec les résidents sur place. Ceux-ci sont associés à la composition du menu, aux courses et à l'élaboration du repas en fonction de leurs motivations, de leurs compétences. Certains se montrent forces de propositions, d'autres doivent être stimulés et aidés mais chacun participe à hauteur de ses capacités. Les résidents apprécient ce mode de fonctionnement et le taux de participation est plus important quand les repas sont confectionnés sur place. Pour l'équipe c'est un outil intéressant et dynamique de stimulation de la vie du groupe ; il permet d'accompagner les personnes dans la mise en œuvre de compétences, de travailler également sur la question de l'hygiène et de l'équilibre alimentaire.

Pour permettre une bonne gestion des repas (commandes, courses...) les participants sont tenus de s'y inscrire pour la semaine à venir ; ils participent financièrement à hauteur de 2€ par repas. Ce mode de fonctionnement permet à l'équipe de travailler avec certains le repérage dans le temps, la planification de leur semaine, les capacités d'anticipation et d'organisation du quotidien.

Cette année plus de 1400 repas ont été confectionnés sur place avec les résidents.

## ▪ Le Théâtre

Pour la 6<sup>ème</sup> année consécutive, l'association a mené un atelier théâtre hebdomadaire - à raison de 2 heures par semaines, sur 30 séances, du 17 mars au 30 novembre 2014- à destination d'un public en grande précarité, avec la participation de travailleurs sociaux, accompagné et conduit par un intervenant professionnel. L'aboutissement du projet consiste à donner deux représentations sur scène devant un public.

Sur l'année 2014, la compagnie Lé Toiles Noires, dirigée par Valentino SYLVA a été choisie pour accompagner l'atelier. Le groupe a fait le choix d'adopter un nom définitif, qui perdurera même si sa composition change : LES ZURLUBER'LU. Ce nom vient renforcer l'idée de « troupe » de théâtre.

Pour cette 6<sup>ème</sup> saison, 4 bénéficiaires des maisons relais ont participé. Seulement deux d'entre eux sont allés jusqu'aux représentations. L'un d'eux a arrêté du fait de la mauvaise compréhension de la langue, le deuxième n'a pu aller au bout de l'aventure en raison de ses difficultés à se maintenir dans un projet à long terme.

Pour les deux autres personnes, cela leur permet de rompre le quotidien, l'isolement, de dépasser leurs limites, de faire parti d'un groupe, de sentir qu'ils ont leur place dans ce groupe.

En 2014, nous avons à nouveau été conviés à participer à deux jours de rencontre de préparation du festival « C'est Pas Du Luxe » 2015, à Avignon. Les échanges entre travailleurs sociaux et personnes accompagnées ont été riches, nombreux et fructueux. Nous en sommes repartis avec l'envie de présenter à l'édition 2015 du festival CPDL la pièce préparée par l'atelier théâtre en 2014 avec Valentino Sylva, « *Au café de la chaise cassée* ».

## ▪ La fête de fin d'année

La période des fêtes de fin d'année renvoie souvent à des souvenirs de retrouvailles familiales. Il s'agit chaque année d'un moment difficile à vivre au sein des Maisons Relais puisqu'il vient exacerber les souffrances liées à l'isolement de la plupart des résidents qui n'ont, dans leur grande majorité, plus aucun lien avec leurs familles (ruptures, éloignement, placement des enfants...). Les difficultés financières sont aussi plus difficiles à vivre pendant cette période de forte consommation.

Ce temps particulier met en évidence les manques et les absences. Nous nous attachons ainsi chaque année à proposer un moment de convivialité et d'échanges à cette occasion.

Pour la troisième année consécutive, à la demande des participants, la fête de fin d'année s'est tenue hors de Mulhouse, plutôt au vert. Nous avons ainsi pu partager, résidents et leurs invités, équipe éducative et membres du conseil d'administration un repas dans une auberge sundgauvienne. Le taux de participation à ce temps convivial est en augmentation chaque année. Ainsi cette année 30 résidents étaient présents, accompagnés de 10 personnes qu'ils avaient invité.

#### **4.3.4 La participation des habitants**

##### **▪ Conseils de Maisons**

Les Conseils de Maisons se tiennent à raison d'une réunion des habitants par trimestre (tous les deux mois aux Coteaux à la demande des participants).

Ils ont pour vocation d'être des espaces d'échanges et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de la Maison Relais. Ils sont également des lieux d'information et d'écoute ayant essentiellement vocation de recueillir des avis consultatifs. Ils visent à favoriser la participation des habitants qui peuvent y faire des propositions sur des questions touchant à l'organisation, la vie quotidienne, les activités, les animations. Les quatre CDM sont animés par des membres identifiés de l'équipe éducative qui y représentent l'institution et sont garants du bon déroulement des rencontres (respect des participants, distribution de la parole).

On observe toujours un « noyau dur » de personnes très présentes lors de ces réunions qui sont désormais assez bien repérées par les locataires de longue date ; les résidants plus récemment installés restent peu représentés. Le taux de participation reste toutefois relativement faible même si nous avons pris le parti d'organiser les CDM sur des temps où la présence sur les sites est importante, avant les repas par exemple ou autour d'un petit déjeuner.

Il est toujours difficile pour certains de s'impliquer collectivement autour d'intérêts communs. Ainsi, de manière générale, les points abordés par les résidants sont axés autour de questions très pratiques liées aux logements (entretien, travaux), à la sécurité ou encore aux horaires d'ouverture des espaces collectifs.

Toutefois, la concrétisation d'actions ou projets amenés lors des CDM (aménagement des espaces collectifs, séjour, sorties, fête de fin d'année...) amène les habitants à mieux situer ces temps d'échanges, à en comprendre le sens et à en saisir le fonctionnement. Ainsi, il est de plus en plus fréquent que les questions posées ou les propositions émises concernent directement un mieux être collectif plutôt que des intérêts ou des revendications individuels.

Il appartient aux animateurs de stimuler et d'accompagner dans la durée une implication plus investie des habitants, mais aussi à l'institution de continuer à l'encourager en restant à l'écoute et en apportant des réponses concrètes le cas échéant.

##### **▪ La consultation bisannuelle**

Un questionnaire de satisfaction propose tous les deux ans un espace d'expression anonyme à l'ensemble des résidants. Mené cette année par des stagiaires TISF, encadrées par une stagiaire ES, il nous permet d'évaluer la vision des résidants sur leur quotidien en Maisons Relais. Cette année, près de la moitié des habitants ont répondu au questionnaire. L'analyse des résultats nous permet d'ajuster, dans la mesure du possible, nos modes d'intervention et d'organisation en tenant compte de l'avis et des besoins exprimés par les habitants.

(Résultats en annexe)

## **4.4 Les perspectives 2015**

### **▪ Le bâti**

- Poursuivre le travail impulsé avec les propriétaires via des rencontres annuelles afin de garantir leur implication dans le maintien d'une bonne qualité du bâti.
- Dans le cadre de l'agrément Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion obtenu en 2014, le travail de prospection continue afin de voir aboutir nos projets d'achats ou de constructions. L'objectif étant la création de structures mieux adaptées : des logements individuels, des redevances plus faibles, des espaces collectifs au sein même des structures.

### **▪ Pour l'équipe**

- Formation d'équipe avec l'ISSM : « Comment travailler avec des personnes en situation d'incurie ? »

Objectifs :

- Mieux comprendre la construction psychique des résidents en situation d'incurie.
  - Pouvoir définir les leviers ou les points d'amarrage singuliers concernant les résidents en situation d'incurie.
  - Mettre en place des modalités d'intervention sociale adaptées.
  - Pouvoir évaluer et réajuster les modalités d'accompagnement mises en place.
- Changement d'organisation dans l'accompagnement social individuel des personnes avec la mise à disposition d'un référent unique du SASH.
  - Redynamiser le partenariat permettant l'accès aux soins des personnes qui en sont le plus éloignées et l'orientation vers des structures adaptées le cas échéant.
  - Sensibiliser les résidents à l'entretien de leur logement, faciliter leur coordination à ce sujet au sein de la colocation.

### **▪ Avec les habitants**

- Accompagnement à l'appropriation et la tenue des logements.
- Pérennisation de l'atelier Théâtre.
- Expérimentation d'un atelier Musique à la Maison Relais Vauban.
- Organisation de tournois de tarot externalisés.
- Échanges de correspondances avec une Maisons Relais des Charente- Maritimes et projet de transfert.

# 5 Le Chantier d'Insertion

## 5.1 Les faits marquants

### 5.1.1 Le projet et l'activité

- la réforme de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE) adoptée en 2013, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2014. Cette réforme a introduit principalement 2 changements : le CUI/CAE (Contrat Unique d'Insertion/Contrat d'Accompagnement vers l'Emploi) financé par les Pouvoirs Publics à hauteur de 105% du brut a été remplacé par le CDDI (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion) financé désormais sur la base d'un nombre d'ETP (Equivalent Temps Plein) de travail des salariés en insertion. Ce changement a eu un impact important sur notre fonctionnement.

### 5.1.2 Le personnel permanent

- M. IDDIR Mouloud, encadrant technique, a quitté l'effectif du Chantier d'insertion, le 24 décembre 2014.

### 5.1.3 Les moyens matériels

Le Chantier a réalisé d'importants investissements pour renouveler ses équipements professionnels :

- Les équipes du bâtiment ont acquis 1 véhicule KANGOO, 2 véhicules TRAFIC (7 places) et plusieurs machines professionnelles.
- L'équipe de manutention a réceptionné 1 camionnette et 1 chariot élévateur (Fenwick)
- L'équipe de nettoyage a acquis 1 véhicule KANGOO
- Le restaurant a acquis 1 four mixte et bénéficié de l'installation d'une nouvelle hotte et de travaux de mise aux normes électriques (en l'occurrence le passage au tarif jaune d'électricité).

## **5.2 L'activité réalisée en 2014**

### **5.2.1 Le bilan global synthétique**

Le Chantier ALSA a accueilli, accompagné et encadré 88 bénéficiaires de minima sociaux et chômeurs de longue durée. Le temps de travail annuel réalisé par les salariés en insertion s'élève 38,30 Equivalent Temps plein en 2014.

Tous ont bénéficié d'un CUI/CAE (Contrat unique d'insertion/Contrat d'Accompagnement vers l'Emploi) et ou d'un CDDI (Contrat à durée déterminée d'insertion), d'un accompagnement socioprofessionnel, et d'une formation en interne. 75 d'entre eux ont bénéficié également d'une formation en organisme agréé.

Les 2 accompagnatrices socioprofessionnelles ont proposé, tout au long de l'année, aux personnes embauchées, une aide à la résolution de leurs difficultés d'ordre social et professionnel.

Des entretiens au titre de l'accompagnement socioprofessionnel ont été organisés régulièrement avec les salariés en insertion.

Chaque salarié a bénéficié obligatoirement d'un entretien à l'entrée qui conduit souvent les accompagnatrices socioprofessionnelles à reprendre contact avec le service prescripteur afin de mieux tenir en compte du parcours antérieur du salarié. Les entretiens réalisés avant le renouvellement de tout contrat constitue aussi un temps fort dans le parcours du salarié. Puisque c'est l'ensemble des objectifs atteints ou en cours de réalisation sont évalués en présence du responsable du Chantier. Le salarié repart avec un plan d'action réactualisé.

Chaque personne embauchée a bénéficié aussi d'un référent technique. C'est l'encadrant technique/référent désigné qui se charge de l'accueil et de l'intégration du nouveau salarié. La mise au travail s'accompagne des évaluations socioprofessionnelles à l'entrée. Puis, des évaluations techniques viennent ponctuées le long du parcours pour vérifier la progression du salarié. Les 7 encadrants techniques ont ainsi formé les 88 salariés aux métiers du second œuvre bâtiment, de la restauration, du nettoyage et de la manutention.

28 salariés ont quitté le Chantier dont 8 pour des raisons liées à la santé ou à la maternité. 3 sont partis intégrer un emploi ordinaire ou une formation qualifiante.

Sur son territoire d'intervention, qui est l'agglomération mulhousienne et ses environs, le chantier a ainsi participé à la prise en charge de bénéficiaires de minima sociaux, au développement de l'emploi, de la consommation et à la satisfaction de besoins non pris en compte par le marché.

### **5.2.2 Les 4 activités développées**

#### **■ Le second œuvre bâtiment :**

Au titre de cette activité, 46 salariés en insertion ont été mobilisés autour de 4 encadrants techniques. Les équipes sont intervenues quotidiennement pour effectuer des réparations locatives courantes et de travaux de rénovation des appartements dans le parc de logements que gère l'ALSA.

Il est à signaler que, parmi eux, 15 ont été mobilisés pour de travaux de rénovation au profit des bailleurs sociaux mulhousiens dans le cadre de la mise en œuvre de clauses d'insertion.

#### ■ La restauration sociale

Le chef cuisinier a accueilli et formé 14 salariés en insertion. Ceux-ci ont servi chaque jour en moyenne 70 repas chauds aux personnes orientées par le « 115 ». Le restaurant est resté ouvert tous les jours, 7jour/7, toute l'année.

Les 4 sites de Maisons relais et de Résidence Accueil de l'ALSA bénéficient de 2 livraisons de repas par semaine. Le restaurant a assuré également le portage de repas pour le Centre d'hébergement hivernal porté par l'Association ACCES et pour les personnes accompagnées par l'ALSA, ayant des difficultés de déplacement.

Au total, 44352 repas ont été confectionnés sur l'année.

#### ■ La manutention et le magasinage

L'encadrant technique a accompagné et formé 12 salariés en insertion dans l'activité de manutention et du magasinage.

Ces salariés ont approvisionné chaque semaine l'ALSA et CARITAS en denrées périssables et en produits secs provenant de la banque alimentaire.

73 tonnes de denrées alimentaires ont été récupérées pour les seuls besoins du restaurant ALSA.

Par ailleurs, ils se sont chargés aussi de travaux d'aménagement de l'ensemble de logements loué par l'ALSA (débaras des encombrants, manutention et montage de mobilier). Cette prestation est également proposée à d'autres associations mulhousiennes.

#### ■ Le nettoyage

16 salariés ont été accompagnés au titre de l'activité du nettoyage. L'équipe et sa responsable ont assuré le nettoyage de :

- tous les sites professionnels de l'ALSA et de l'Association APPUIS, ainsi que des logements occupés par les bénéficiaires de l'ALSA ayant demandé leur service,
- tous les logements libérés par les bénéficiaires de l'ALSA,
- tous les logements nouvellement loués par l'ALSA,
- différentes cages d'escaliers occupées par les bénéficiaires de l'ALSA.

### **5.3 Les modalités de prise en charge de personnes accueillies**

Le Chantier a mobilisé quotidiennement 10 salariés permanents pour l'accompagnement socioprofessionnel et l'encadrement technique de 88 personnes accueillies en 2014.

### 5.3.1 L'accueil et l'intégration en milieu du travail

Les offres d'emploi du Chantier ont été largement diffusées à chaque embauche. Elles sont transmises à pôle emploi, aux différents organismes d'accompagnement des bénéficiaires de minima sociaux.

Mais avant chaque embauche, le Chantier formule une demande d'éligibilité de la personne auprès de Pôle emploi. L'embauche n'intervient qu'après l'obtention d'un accord écrit de Pôle emploi.

Le tableau ci-dessous récapitule les caractéristiques de 88 personnes agréées par le Pôle emploi et embauchées par le Chantier :

Total des salariés en insertion embauchés en 2014

88

caractéristiques	réalisations 2014	
	nb de salariés	%
hommes	56	64%
femmes	32	36%
bénéficiaires RSA	61	69%
bénéficiaires ASS	4	5%
bénéficiaires AAH	1	1%
résidant en ZUS	69	78%
sans emploi depuis moins d'un an	14	16%
sans emploi depuis 1 an à moins de 2 ans	26	30%
sans emploi depuis 2 ans et plus	48	55%
jeunes de moins de 26 ans	7	8%
personnes sans emploi de 50 ans et plus	10	11%
personnes reconnues travailleurs handicapés	7	8%
personnes avec un niveau CAP - BEP	21	24%

### 5.3.2 L'Accompagnement social et professionnel

L'accompagnement social et professionnel s'effectue en liaison avec divers partenaires (les assistantes sociales, le Pôle emploi, les structures d'insertion, les organismes de formation...) et notamment avec l'organisme prescripteur.

Ce travail d'accompagnement socioprofessionnel a aidé les 88 salariés à résoudre un certain nombre de leurs difficultés d'ordre social et professionnel. Les problématiques les plus souvent traitées sont liées au logement, à la santé, au surendettement etc. Ce travail a été assuré par les 2 accompagnatrices socioprofessionnelles du Chantier : une assistante sociale et une conseillère en insertion.

Au plan purement professionnel, l'absence de compétences professionnelles et sociales, de qualification et d'expérience professionnelle, la question de la mobilité, ont constitué l'essentiel des difficultés traitées par les 2 accompagnatrices socioprofessionnelles.

Les 7 encadrants techniques ont apporté aux 88 salariés une formation en interne aux métiers du bâtiment, de la restauration, de la manutention et du nettoyage. Chaque salarié a ainsi bénéficié d'une formation à son poste de travail, un apprentissage au quotidien des gestes techniques appropriés, des évaluations techniques et professionnelles pour mesurer sa progression.

### 5.3.3 La formation des salariés en insertion

Tous les salariés en insertion ont été formés en interne pour acquérir les savoir-faire et les règles de base du travail salarié.

A cette formation dispensée quotidiennement par les encadrants techniques, s'ajoutent 4278h de formation réalisées en organisme de formation. 75 salariés ont pu bénéficier d'une formation en externe, auprès d'un organisme agréé et obtenir de certificats de formation, de titres ou diplômes.

Les formations suivies en organismes en 2014 par les salariés en insertion sont :

<b>Intitulés de formation</b>	<b>Nombre de salariés</b>	<b>Organisme de formation</b>
CCP « Peintre en bâtiment »	12	AFPA
Aptitude à la conduite en sécurité d'Engins de chantier 4	1	GRP
Aptitude à la conduite en sécurité de Chariots automoteurs de manutention à conducteur porté	3	GRP
Chauffeur/livreur	4	GRP
HACCP et entretien des locaux	2	IRFA Est
Lavage de vitres et Nacelles	1	IRFA Est
CACES R386 Plates-formes élévatrices mobiles de personnes	1	IRFA Est
Agent de Service, niveau 2	3	IRFA Est/INHI
Préparateur de commandes	1	KEDI
Gestes et Postures du Travail	20	ONF
Code de la route Permis B	4	Ocito
Permis B	1	Mobilité emploi
Français Langue Etrangère Code de la route	2	Ocito
Sauveteur Secouriste du Travail	12	CFS/ H-R
Formation Français Langue Etrangère	8	IRFA Est

Il est à signaler que le Chantier délivre également une Attestation de Compétences à chacun des salariés en insertion au moment de sa sortie. Cette attestation recense toutes les formations suivies et les compétences développées par le salarié.

### 5.3.4 Préparation à la sortie

Dès que le salarié semble prêt à envisager véritablement une recherche d'emploi, les accompagnatrices socioprofessionnelles s'assurent qu'il utilise au mieux les services du Pôle emploi (relevés d'offres d'emploi par exemple) et que ses recherches d'emploi sont réelles et organisées. Une formation en informatique pourrait lui être proposée, si la question de son financement trouve une solution.

### 5.3.5 Formation du personnel permanent

Pour assurer au mieux la prise en charge de salariés en insertion, le personnel permanent se forme :

- **formation qualifiante :**
  - 1 VAE CAFDES, validée.
- **formations courtes, à thèmes :**
  - le projet professionnel : entre injonction sociale et besoin individuel ;
  - Accompagner les publics fragilisés dans leurs démarches de santé. ;
  - Encadrer une équipe en SIAE.
- **Analyse de la Pratique :**
  - l'équipe de permanents bénéficie d'une séance d'analyse de la pratique, par mois, toute l'année.

## 5.4 Réseau et Partenariat

Le Chantier s'inscrit dans un travail partenarial élargi. Il a renforcé et développé son partenariat avec diverses structures :

- **L'URSIEA** (Union Régionale des Structures d'Insertion par l'Economie d'Alsace)  
Le Chantier d'insertion ALSA est adhérent actif de l'URSIEA et est représenté à son Conseil d'Administration.
- **Les partenaires ayant confié des supports d'activité au Chantier**  
Ces partenaires sont : L'ALSA, CARITAS, l'Association APPUIS, BATIGERE, LogiEST, ALEOS.
- **Les services sociaux et d'accompagnement professionnels**  
A côté des candidatures spontanées et celles envoyées par le Pôle Emploi, plusieurs autres organismes ont orienté au Chantier des bénéficiaires de minima sociaux en vue de leur permettre d'entreprendre un parcours d'insertion professionnelle. De ce fait, le Chantier a assuré un contact permanent avec divers organismes prescripteurs : le CIAREM, Espace et Développement, Sémaphore, les services sociaux du Conseil Général et de la Ville de Mulhouse.... Ce partenariat a permis d'assurer au mieux la continuité des parcours des personnes qui ont intégré le Chantier.

- **Le Pôle Emploi**  
L'ensemble de 88 personnes embauchées par le Chantier avaient obtenu au préalable l'accord de Pôle emploi. Cet accord est matérialisé par l'attribution d'un agrément à chaque personne.
- **Les centres de formation**  
L'AFPA, le GRP, IRFA Est, Ocito, Mobilité Emploi et CRAPT-CARLI ont participé à la formation des salariés du Chantier.
- **Les organismes d'accompagnement et d'orientation professionnelle**  
Eolia, G7, GREAFOP, KEDI, IRFA Est, CIAREM et Sémaphore ont positionné au total 17 stagiaires au Chantier.  
L'objectif de ces stages est souvent de permettre aux stagiaires d'attester un début d'expérience professionnelle ou d'acquérir un peu de pratiques professionnelle ;
- **Le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation du Haut-Rhin)**  
Il est lié au Chantier par 2 conventions relatives à l'exécution de travaux d'intérêt général et au placement extérieur.  
A ce titre, le Chantier a permis à 8 personnes d'effectuer un travail d'intérêt général (TIG) et à une personne d'être embauchée dans le cadre d'un placement extérieur (P.E).

## **5.5 Les perspectives 2015**

2014 a été une année mouvementée du fait de la Réforme entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet. Notre fonctionnement s'est retrouvé questionné. La gestion de contrats a été revue.

2015 sera l'année où nous chercherons à stabiliser notre mode de fonctionnement avec le nouveau contrat (CDDI) et ses modalités de financement ; tout en sachant que d'autres incertitudes et changements profonds se profilent à l'horizon et occuperont nos esprits en 2015.

Toutefois, le fondement de notre action en 2015 sera toujours la professionnalisation des salariés en insertion pour une meilleure insertion socioprofessionnelle et l'amélioration de leurs conditions de travail et de prise en charge.

# 6 Le service Pivot

## 6.1 Le bilan de l'année 2014

**Pivot** : n. m : axe autour duquel tourne une pièce.

Cette année le service administratif a été rebaptisé service pivot. En effet, nous avons eu envie de mettre en avant cette notion de « noyau » et de lien transversal avec les autres services de l'association puisque notre travail leur permet de mener au mieux leurs missions.

L'année a démarré par notre aménagement au n°39 rue Thierstein à Mulhouse.

Cet évènement a eu des répercussions sur le fonctionnement et l'organisation du service puisqu'il a fallu prioriser certaines tâches, notamment procéder aux changements de notre nouvelle adresse sur l'ensemble des documents. Il a également fallu prévenir nos partenaires, fournisseurs, financeurs et organismes de paiement

L'acquisition des nouveaux locaux offrant des espaces d'un espace plus volumineux nous a aussi permis d'entamer une réflexion sur la mise en place d'un nouvel archivage.

Enfin, Marie FLUMIANI, secrétaire de direction du service « pivot » a été chargée en partie de l'organisation de l'inauguration ayant eu lieu le 13 mai 2014 et qui a été un véritable succès.

En juillet 2014, le pôle comptabilité s'est vu renforcé par l'arrivée d'Eulalia COELHO, comptable. Les principales missions qui lui ont été déléguées sont la saisie et le suivi de la comptabilité afin de décharger Marilyne ALTENBURGER, pour mener au mieux ses missions de chef de service.

La comptabilité générale est fondée sur le principe de la constatation des droits et des obligations des comptes fidèles et sincères.

Les opérations de recettes et de dépenses réalisées sont dictées par la Direction et par le Conseil d'Administration, elles sont prises en charge par le service comptable au titre de l'exercice auquel elles se rattachent, indépendamment de leur date d'encaissement ou de paiement. Un compte de résultat qui retrace les opérations de charges (dépenses) et de produits (recettes) dont le solde représente le résultat de l'exercice.

Le paiement des factures fournisseurs se réalisent dans un délai très rapide en moyenne de 15 jours après réception et au maximum de 30 jours. Les règlements se font par virement ou par chèque.

Un suivi régulier et très rigoureux est effectué sur les comptes clients, ainsi qu'un contrôle de cohérence.

On réalise systématiquement un rapprochement entre les factures et son règlement ou son encaissement. Ce contrôle permet de mettre en lumière les anomalies dans la tenue des comptes tiers.

La gestion immobilière représente une part importante du service.

Le parc immobilier de l'association réparti entre 52 propriétaires ou agences immobilières se compose d'environ 130 logements diffus au titre de l'ALT, de la stabilisation et de la sous-location, et de 91 places en Maisons relais. Les logements sont situés entre Mulhouse et environs pour 186 logements et 24 pour le Sundgau.

Tous les mois les loyers sont virés à l'ensemble des propriétaires et un détail des virements est envoyé aux agences qui nous louent plusieurs lots. En parallèle, un avis d'échéance des redevances et des loyers dûs par nos bénéficiaires est édité. Le suivi et le règlement des charges, les dépenses de fluides ainsi que les frais d'assurance sont enregistrés mensuellement de façon à avoir un suivi précis des coûts par logement.

L'application de l'augmentation des loyers ainsi que la réactualisation des redevances se font annuellement.

Au cours de l'année, et pour faire suite à la renégociation des baux entamée en 2013, le service a géré la résiliation de 20 logements, et a assuré les démarches liées à la signature de 17 nouveaux baux dont 8 dans le Sundgau. A cela s'ajoutent toutes les démarches suite à des déclarations de sinistre. En 2014, nous avons enregistré et déclaré 13 sinistres (4 dégâts des eaux, 2 débuts d'incendie, 2 vandalismes sur véhicule, 4 pannes véhicule, et une déclaration sur RC) et avons une file active de 15 sinistres.

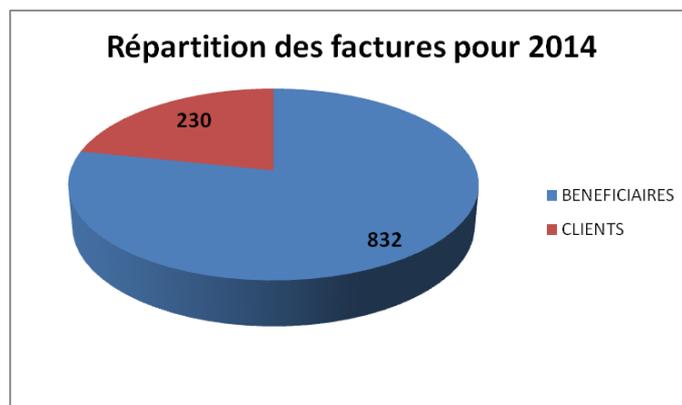
L'arrivée progressive des CDDI depuis juillet 2014 a également eu des conséquences au sein du service. En effet, avec la mise en place de ces nouveaux contrats, le mode de transmission des données afin de percevoir les subventions a changé. Concrètement, outre le site internet qui est différent, les informations à transmettre concernant les salariés ont été modifiées, et l'envoi des données, qui se faisait par transmission internet pour les CUI, doit maintenant se faire par voie postale pour les CDDI.

En termes de moyens, trois formations individuelles ont été suivies et une partie du parc informatique du service a été renouvelée.

### 6.1.1 La Facturation

Les factures qui sont émises sont les factures qui concernent :

- ✓ L'hébergement, restaurant social...
- ✓ Les clients du chantier d'insertion.



## 6.1.2 La Formation

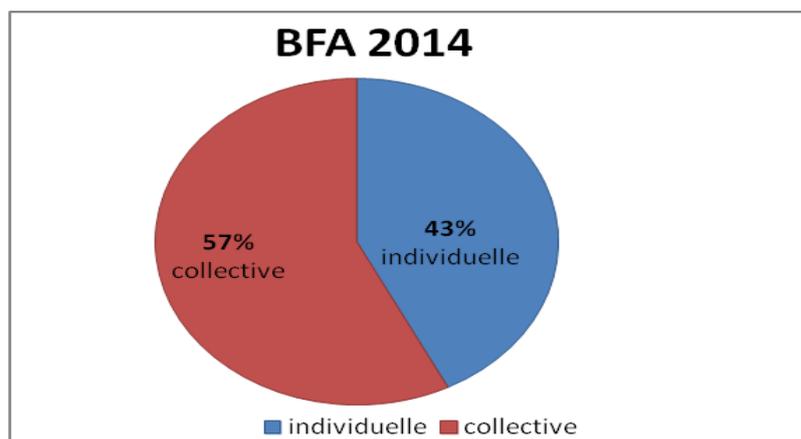
Comme souligné dans « les perspectives » du précédent rapport d'activité la formation a été une des priorités de l'Alsa en 2014. Un dispositif qui peut paraître parfois complexe dans son fonctionnement mais qui occupe une place importante et primordiale dans la vie de l'association.

### a) Le Budget de formation professionnelle (BFA)

En 2014, le budget dédié à la formation adhérent, dit BFA, a été consommé dans son intégralité pour un montant de **18 990 €** et réparti comme suit :

#### Répartition du BFA

Formations	Budget
Individuelles	8076.83 €
Collectives	10913.72 €



Les formations collectives sont mises à l'honneur avec un pourcentage de 57%, bien que l'écart avec les formations individuelles reste faible.

L'ensemble des formations a été essentiellement axée sur une adaptation aux postes de travail et au développement des compétences des salariés. Parmi les formations individuelles 20% ont été d'ordre « qualifiantes ».

Soulignons toutefois que 2014 a vu naître deux beaux dossiers grâce aux financements d'autres dispositifs (hors BFA) tels que :

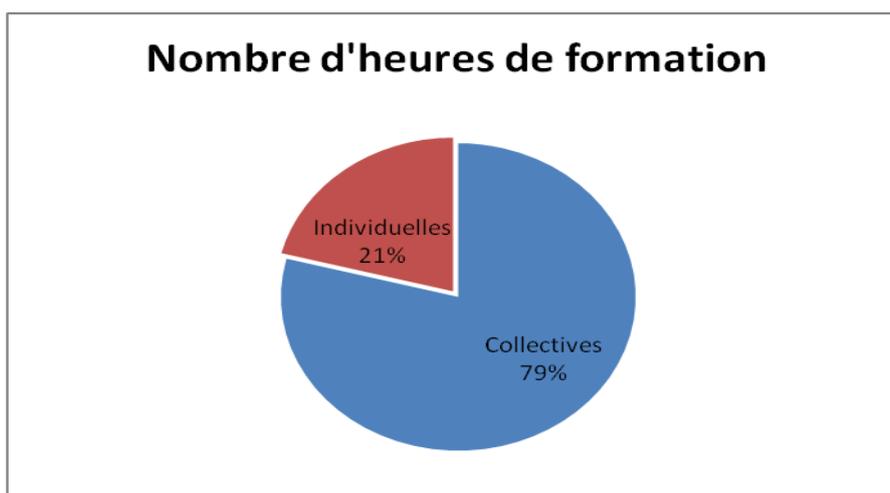
- **le Fonds d'Intervention National** : formation pluriannuelle de 3 ans pour un diplôme d'assistante de service social au bénéfice d'une salariée des Maisons Relais.
- **Les fonds de la professionnalisation** : formation de « peintre en bâtiment » pour 12 salariés en insertion ayant débuté fin 2014 pour s'achever début 2015

Il est important de préciser que ces financements ont pu aboutir grâce à la réactivité et au professionnalisme de notre OPCA (Unifaf). Nous remercions de même les centres de formations tels que l'Issm et l'Afpa.

## b) Formations réalisées en heures

Les horaires consacrés à la formation en 2014 et financées par le BFA représentent 1055 heures.

Formations	Nombre heures de formation en 2014 sur BFA
Collectives	836 h
Individuelles	219 h



Nous constatons que 81% des heures ont été consacrés à la formation collective contre 19% à la formation individuelle. La quasi-totalité du personnel permanent a donc pu bénéficier d'une formation au titre du BFA.

D'autre part, il est important de souligner que l'ensemble des salariés de l'association a participé à un groupe d'analyse de la pratique de mars à décembre 2014 répartis en 3 groupes différents (2 groupes pour les professionnels du service social, des maisons relais et de l'administration et 1 groupe pour les professionnels du chantier). Cette formation d'une durée annuelle de 18h par salarié, à raison de 2h par séance, n'est pas prise en charge sur les fonds propres de formation mais assumée complètement par l'association.

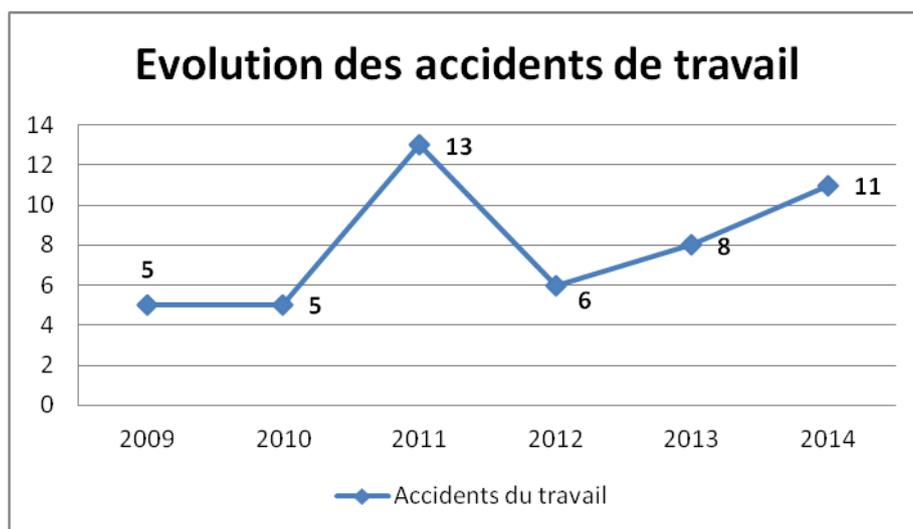
Les principaux objectifs de cette formation étant de pouvoir échanger avec les autres en exposant certaines situations professionnelles afin d'y trouver le bon positionnement pour chacun, pouvoir rechercher ensemble des réponses aux situations apportées.

Le but d'Alsa est de poursuivre ses efforts afin que l'ensemble des salariés puissent bénéficier d'une formation dans l'année civile et cela afin d'améliorer leurs compétences et mener à bien leurs projets.

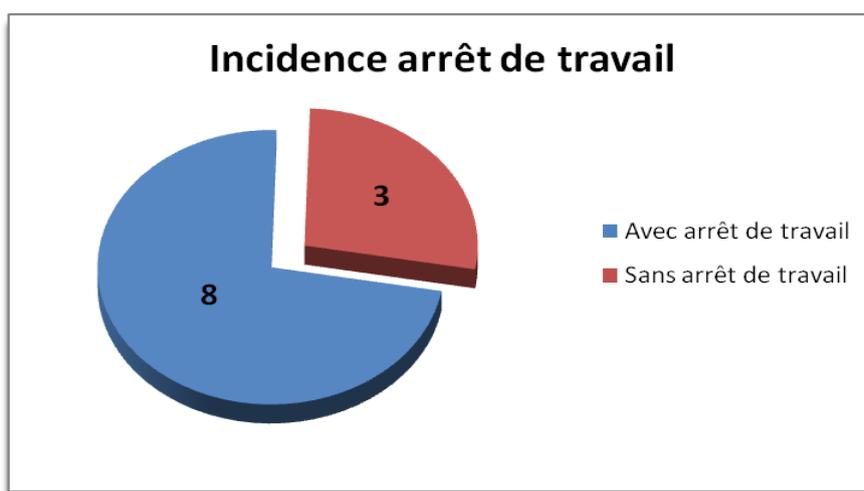
### 6.1.3 Accidents et arrêts de travail

- accidents de travail

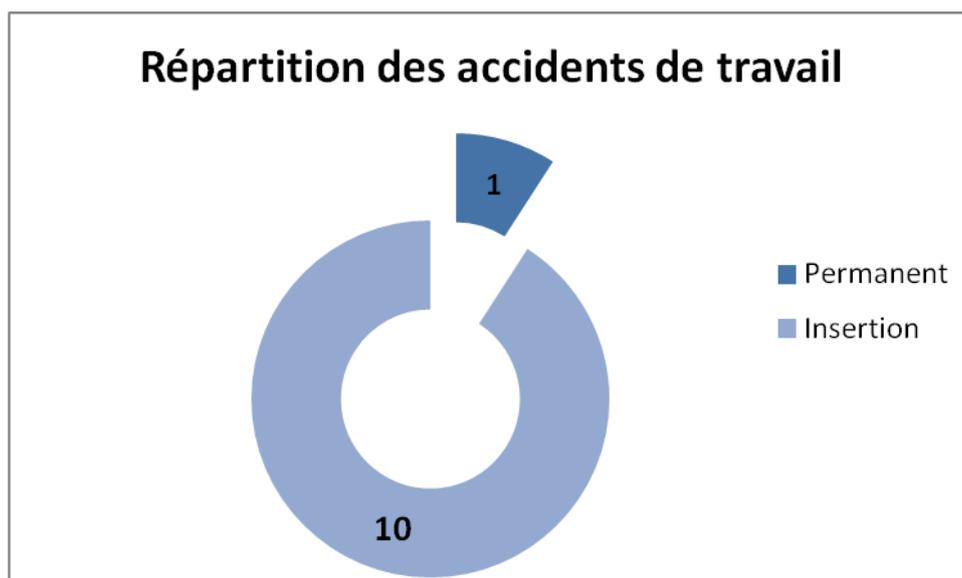
11 accidents de travail ont été déclarés en 2014. En analysant le graphique ci-dessous représentant leur évolution depuis 2009, on s'aperçoit qu'outre le pic de 2013, elle se fait progressivement et s'explique notamment par la hausse légère mais constante de l'effectif de l'association. A noter tout de même que d'une manière générale, le nombre d'accidents de travail est très volatile puisque principalement aléatoire.



Sur les 11 déclarations, plus d'un quart n'a pas engendré une interruption de travail. Et sur les 8 accidents ayant entraînés un avis d'arrêt de travail, seul un a eu une durée supérieure à 10 jours.



Enfin le dernier point auquel on peut s'intéresser se porte sur la répartition des accidents de travail entre les salariés dit « permanents » et les salariés en insertion (CUI/CDDI).

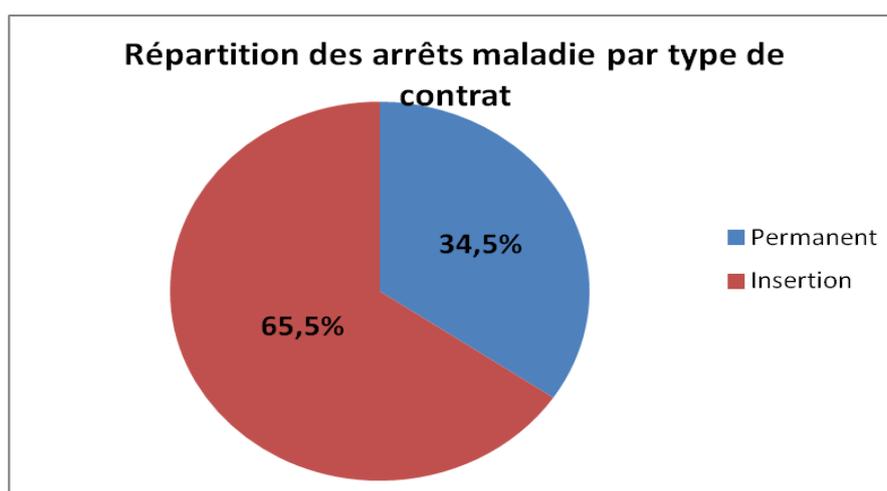


A la lecture du graphique ci-dessus, on s'aperçoit que la majorité des accidents de travail concerne des salariés en insertion. Du fait de la nature de leur emploi (chantier, cuisine etc...), ils sont plus sujets à des risques que le reste du personnel de l'ALSA.

- Arrêts maladie

241 avis d'arrêts de travail (initial ou prolongation) ont été traités au cours de l'année 2014. 61 concernent des salariés permanents et 180 sont liés aux salariés en insertion, ce qui représente pour le chantier plus de 1100 jours d'absences. Ce chiffre reflète les difficultés que peuvent rencontrer les encadrants techniques du chantier pour mener à bien leur mission.

Le graphique ci-dessous représente la répartition des arrêts de travail suivant le type de salariés :



Le graphique montre ainsi qu'environ deux tiers des arrêts maladie concernent les salariés en insertion.

A souligner enfin que 4 salariées ont été en congé maternité en 2014, dont deux personnes en contrat aidé.

### Cartographie des ETP par service

	CDI		CDD		CUI/CDDI	
	ETP	salarié	ETP	salarié	ETP	salarié
<b>Pivot</b>	6	6	0	0	0	0
<b>Sash</b>	12	13	1	2	0	0
<b>Maison relais</b>	12	13	1	2	0	0
<b>Chantier</b>	9,25	11	0	0	42.1	61

## **6.2 Les perspectives 2015**

Des grands axes de réflexion sont prévus tout au long de l'année 2015.

Le projet prioritaire est d'internaliser les payes et la gestion sociale ainsi que d'affiner la gestion locative qui commence à prendre une part importante dans les tâches incombant au service. Et bien sûr, nous continuerons à travailler sur les procédures de facturation qui sont en constante évolution.

Nous n'oublierons pas de prioriser également la formation, qu'elle soit individuelle ou collective, afin de mener à bien tous ces projets.

# 7 Le Service d'Accompagnement Social et d'Hébergement

## 7.1 Les évolutions :

Un rapport d'activité qui retrace l'année 2014 :

- Un accompagnement affiné dans des locaux plus adaptés tant sur Mulhouse que dans le Sundgau.
- Rédaction du projet de service avec comme fil rouge : le regard posé, la considération et le lien crée avec le public accompagné.
- Création du dispositif de stabilisation pour les 18/25 ans dans le Sundgau.
- Une maraude qui développe des modes d'intervention s'adaptant aux rythmes des personnes rencontrées.
- Une continuité dans la gestion du parc immobilier compte tenu du taux d'encadrement et des incidences de l'augmentation des fluides et des loyers, mais aussi des difficultés à « habiter » pour des bénéficiaires de moins en moins autonomes.

## 7.2 La vie au sein du S.A.S.H.

### 7.2.1 Les professionnels

L'équipe du SASH a connu sur l'année 2014, contrairement à l'année précédente, une grande stabilité. Elle a eu la chance d'accueillir dans son service : **Pauline Gressenbacher** (éducatrice spécialisée) ainsi que **Claire Speich** (éducatrice spécialisée) en remplacement d'un congé parental.

Compte tenu de la création d'un nouveau dispositif : stabilisation jeunes 18/25 ans dans le sundgau, certains mouvements internes ont été opérés : en effet, **Céline Burgy** est en responsabilité sur le dispositif 18/25 ans et a été remplacée par **Sara Botinelli** sur le dispositif Dibagpsy.

L'équipe a continué de bénéficier comme chaque année d'une supervision de périodicité mensuelle.

Ainsi que d'une formation collective autour de « **L'émotion comme outil d'intervention** ».

## 7.2.2 Les stagiaires

Toujours désireux et soucieux d'offrir aux stagiaires un accompagnement adapté et réfléchi, nous avons fait le choix cette année d'allier l'accompagnement à un dispositif afin d'éviter aux stagiaires d'avoir sur une période trop courte à « digérer » de trop nombreux dispositifs relatifs au SASH.

Ce rapport d'activité est l'occasion de leur adresser nos remerciements pour leur investissement et implication dans la vie du service, mais surtout pour le professionnalisme dont ils ont fait preuve dans l'établissement de la relation aux bénéficiaires :

**Elena KESSLER**, en formation de CESF 3eme année.

**Rémy BURG**, en formation d'Assistant de service Sociale 3eme année.

**Tania MENWEG**, en formation d'Assistant de service Sociale 3eme année.

**Jeannette WILDERMUTH**, en formation d'Educateur Spécialisé 3eme année.

## 7.3 Les travailleurs sociaux du S.A.S.H. : un regard sur leur pratique

### 7.3.1 Les accompagnements individuels

Le public accueilli est bénéficiaire des minima sociaux ou y est éligible, à savoir le RSA, l'AAH, l'ASS.

Ils vivent pour la plupart dans des situations de grande précarité. Leurs situations les mènent souvent à l'isolement, à l'exclusion, à la perte de leurs droits fondamentaux.

Ils sont souvent dans une difficulté à se projeter, voire inadaptés à une société du projet.

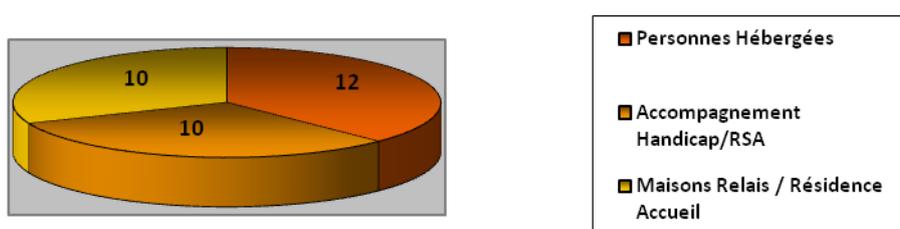
Ils sont faits de ruptures (familiale, sociale, affective, avec la « norme »), de cassures, de renoncement à être soi, d'effondrement de l'estime de soi, de fragilités ou de vulnérabilités.

En mutualisant l'ensemble des missions les travailleurs sociaux du SASH ont accompagné en moyenne sur l'année 32 situations.

Sur l'année, ils ont accompagné **466 personnes**.

Le SASH entre Mulhouse et le Sundgau connaît une file active de près de **390 personnes**.

Nombre moyen de suivis par Travailleur Social du SASH



### 7.3.2 Le premier sas de rencontre : « la permanence » :

Les nouveaux locaux du **39 rue Thierstein** ont amené à repenser l'organisation du service. Le temps de la permanence est aujourd'hui animé par **trois professionnels**. Ce fut un véritable choix d'équipe, nous étions désireux d'offrir dans un cadre devenu accueillant, un espace qui invite à la convivialité autour d'un café, d'un journal, où le courrier est distribué aux personnes domiciliées par l'association.

Etre à trois, c'est offrir une plus grande disponibilité pour l'écoute, l'orientation, la prise en compte des demandes ou besoins de manière individuelle, notamment pour les personnes venant pour la première fois.

Cet espace-temps favorise enfin le lien social et le respect des valeurs de chacun que nous souhaitons depuis tant d'années.

La particularité de la permanence est cet accueil « bas seuil » : nous accueillons l'autre à l'instant T, avec ce qu'il donne à voir de lui.

Sur l'année 2014, l'équipe du SASH Mulhouse **196 permanences** pour plus de **5676 de personnes accueillies**.

En moyenne, l'équipe accueille une 30 de personnes avec un pic en début et fin de semaine correspondant à ce besoin de lien dont les bénéficiaires verbalisent de plus en plus aujourd'hui.

### 7.3.3 Les actions collectives à l'instance des délégués des bénéficiaires

Le Service d'Accompagnement Social et d'Hébergement a pris l'option au-delà de l'accompagnement individuel de développer l'accompagnement social à dimension collective. Cette initiative vise à mobiliser les personnes souffrant d'isolement, et peut pour certaines personnes en situation de grande exclusion être porteuse d'une dynamique de changement.

Cet accompagnement par le collectif bénéficie aujourd'hui d'une véritable assise et force de créativité :

**Théâtre** : Sur l'année 2014, **25 personnes** ont participé aux ateliers, quinze de manière plus assidue et sept sont allées jusqu'aux deux représentations.

La troupe a été invitée sur deux jours en septembre à une rencontre de préparation du festival de la Fondation Abbé Pierre en 2015, à Avignon. Là encore, les échanges entre travailleurs sociaux et personnes accompagnées ont été riches, nombreux et fructueux.

Nous venons d'apprendre que le projet artistique de l'association a été retenu pour l'édition 2015 du festival CPDL en septembre 2015 : « *Au café de la chaise cassée* » avec comme metteur en scène Monsieur Valentino Sylva.

**Jardinage** : Deux séances qui ont concerné une **douzaine de personnes**... Nous travaillons sur la recherche d'un jardin ouvrier, les nouveaux locaux étant moins adaptés pour le coup à cette activité.

**Bourse aux livres** : **20 personnes** ont participé pour préparer le jour J.

**Informatique** : Pour sa cinquième année de fonctionnement, l'atelier informatique continue à permettre au public le plus éloigné de bénéficier d'une initiation à l'ordinateur/internet afin de réaliser un CV, lettre de motivation, surfer sur le net, création d'une adresse mail, faire des recherches...

En chiffre, **28 personnes** ont pu participer, dont **10 femmes sur près de 48** séances sur l'année.

**Atelier Ecriture** : Trois sessions ont été organisées sur l'année 2014. Sessions où professionnels et bénéficiaires partagent de moments merveilleux où chacun prête attention aux uns et aux autres, ainsi qu'à la nourriture partagée.

Une **quinzaine de personnes** fréquentent l'atelier avec +/- d'assiduité.

**Coup de coeur littéraire** : **10 personnes mobilisées** dont 4 ont lu tous les livres.

**Saveurs de l'Alsa** : **10 temps conviviaux organisés** autour d'un repas et d'une sortie.

**Instance des délégués des bénéficiaires** : 1 réunion mensuelle soit 12 temps de rencontre sur l'année.

#### 7.3.4 La parenthèse

- Ce travail de partenariat entre les différentes structures œuvrant dans le champ de l'insertion soutenu fortement par le Conseil départemental afin de mobiliser un public très isolé a permis sur l'année 2014 d'orienter plus précisément les actions futures visées pour l'année 2015: utilisation de la Maison des Berges où des activités seront organisées de façon régulière.
- Ces temps de rencontres permettront de créer une dynamique entre les bénéficiaires. Les travailleurs sociaux veilleront à placer le bénéficiaire en tant que personne riche de propositions d'actions ou d'activités réalisables. Ces actions ponctuelles seront réfléchies et produites avec eux.
- L'objectif étant d'ouvrir les bénéficiaires à des activités qu'ils ne connaissent pas et dont les encadrants n'ont pas le savoir-faire.

### 7.3.5 L'accompagnement social lié à l'ALT

Le SASH dispose de logements diffus à Mulhouse et environs proches.

Les critères d'admission pour les logements de l'association n'ont pas évolué: être, ou ouvrant droit aux minimas sociaux, et avoir des difficultés liées au logement.

L'année 2014, fut pour le service et le dispositif ALT, une année de transition :

- Modifications structurelles de la commission interne liées aux orientations du dispositif SIAO INSERTION afin d'éviter une saturation des demandes compte tenu de la sédentarisation de notre public et d'un turn-over beaucoup moins important.
- Souhait de rendre visible un public fragilisé, n'apparaissant peu ou pas dans les demandes SIAO INSERTION ou URGENCE.

L'attribution des logements est réfléchi en fonction des disponibilités, de la possibilité de réorienter dans une autre structure ou non, et de la situation elle-même.

Nous tenons également compte des problématiques et/ou difficultés individuelles.

Un travailleur social sera chargé de **l'accompagnement social global** de la personne.

Cet accompagnement social, fait avec des moyens restreints, **1 travailleur social pour 23 accompagnements/ logements en ALT**, propose des **visites à domicile**.

Elles nous permettent de veiller aux conditions de vie des personnes et de favoriser le développement des capacités à habiter. Elles permettent également de maintenir le lien, de soutenir l'apprentissage de la socialisation, et participent à une forme de **veille sociale**.

Ce logement que nous proposons par le biais de **l'hébergement en ALT**, sur orientation du SIAO insertion, est loin d'être une finalité. Il y a tout un chemin à construire, puis à parcourir, dans le cadre de l'accompagnement social proposé.

Elle se construit au contact du public, et s'est dotée de plusieurs outils réfléchis pour représenter autant de ponts entre le travailleur social et la personne accompagnée : **les permanences, les visites à domicile, les actions collectives, les formations, etc.**, afin de restaurer pour elle un espace bienveillant, une place, où elle puisse retrouver et exprimer une identité.

**Nous essayons d'ancrer, tout en favorisant le maximum d'autonomie possible au sein de logements indépendants dans le cadre de l'ALT.**

Ce souhait se retrouve confronté à l'inertie d'un public fragile, vulnérable et dépendant. Les expériences d'orientation vers le droit commun de certains usagers se sont avérées chaotiques, le vieillissement du public accompagné rend souvent difficile l'idée de se projeter vers un ailleurs.

L'hébergement temporaire est devenu un lieu rassurant, un abri...

## 7.4 La maraude

De janvier à décembre 2014, nous avons fait **597 rencontres**, et avons côtoyé **160 personnes différentes**.

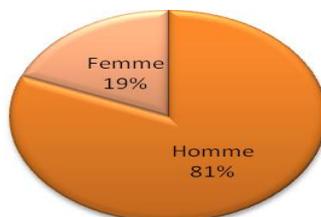
Durant les **maraudes nocturnes**, nous rencontrons en moyenne **3 personnes**.

Lors des **maraudes de journée** qui ont débuté au mois de juin, à raison d'une par semaine, nous rencontrons en moyenne **8 personnes**.

Nous avons effectué **163 maraudes sur l'année 2014**, dont **137 de nuit et 26 de jour**.

### 7.4.1 Les personnes rencontrées

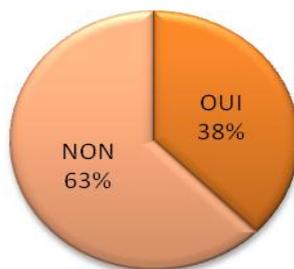
#### Genre des personnes



Les hommes restent majoritaires, mais nous notons une augmentation des rencontres féminines, dues aux maraudes vespérales et aux nouveaux partenaires que sont les foyers du Passavant et Adoma Provence.

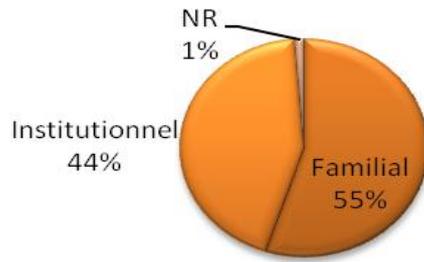
Lors des maraudes vespérales, les femmes sont rencontrées en couple. Nous faisons l'hypothèse que quand elles n'ont pas la protection d'une institution, elles sont soumises à la protection aléatoire d'un compagnon.

#### Lien familial



Nous ne discriminons pas le lien entretenu avec les parents, la fratrie ou les enfants. Nous posons systématiquement la question aux personnes rencontrées. Nous pouvons constater que quand il existe, il ne permet pas l'hébergement. Nous pouvons faire deux hypothèses à cela. Soit le lien de confiance est trop affecté ou la situation des proches relève également de la précarité.

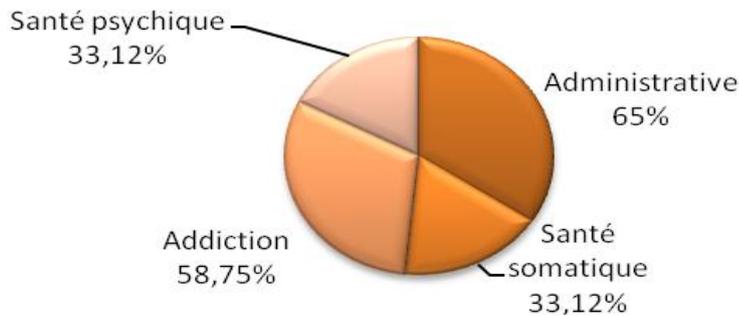
### Parcours des personnes



L’item « familial » est à nuancer. Il ne traduit pas l’éventuel déséquilibre et/ou dysfonctionnement de la famille nucléaire. Nous constatons que le parcours est facilement parlé.

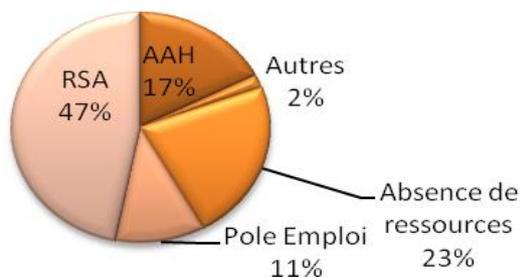
### Problématiques

#### Type de problématiques



Les problématiques sont abordées par les usagers. D’expérience et en cohérence avec nos lectures, nous pouvons dire que les personnes précaires ont une santé psychique fragile. Celle-ci les conduit à utiliser les produits psychotropes pour soulager une pathologie et/ou une souffrance. Ces addictions ont des effets indésirables sur la santé somatique à moyen et long terme. Ces trois problématiques portées par l’individu rendent ces démarches administratives très compliquées. Il nous apparaît poindre les contours d’une logique de l’auto-exclusion.

### Les ressources



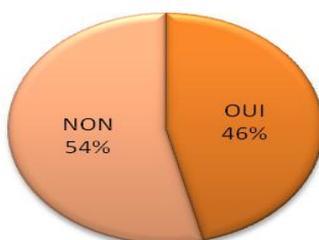
Nous notons la forte prévalence de personnes bénéficiaires des minimas sociaux. Les personnes sans aucune ressource représentent 23% des personnes rencontrées, parmi elles, il y a les 18-25 ans, 2 personnes en situation irrégulière, les autres pourraient prétendre à une prestation sociale, mais ne le font pas. Le **non-recours** renvoie à toute personne qui, en tout état de cause, ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre. Trois types de non-recours peuvent être distingués :

- La non-connaissance, lorsque l'offre n'est pas connue.
- La non-demande, quand elle est connue mais pas demandée.
- La non-réception, lorsqu'elle est connue, demandée mais pas obtenue.

### Nos partenaires

Nous avons pu constater une évolution dans le partenariat, avec entre autres des passages au Passavant ou encore à Adoma Provence.

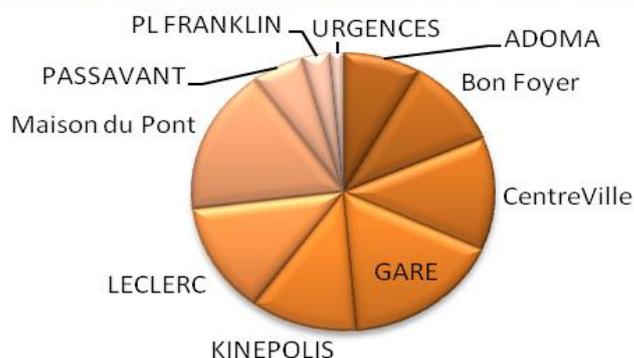
### Les usagers connus du SIAO



Nous faisons le constat que plus de **80 personnes rencontrées** ne sont pas connues du dispositif. Elles sont dans une sorte d'errance structurelle, qui ne permet pas la stabilité sociale.

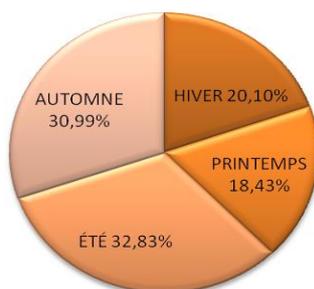
### Nos lieux de rencontre

Nombre total de rencontres sur les différents lieux



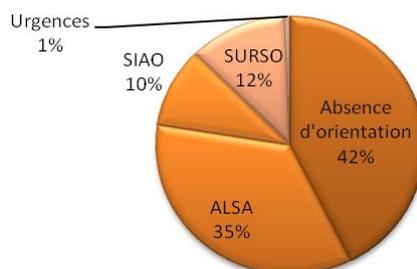
Les personnes sont majoritairement rencontrées dans les **foyers d'urgence**, ainsi qu'à la **gare**. La gare est à nouveau devenue un lieu de rencontre grâce à la présence du piano dans le hall. Lors des maraudes de journée, les lieux de rencontre sont différents. Ils dépendent de l'activité économique des commerces. Par conséquent, nous rencontrons les personnes aux abords du Leclerc Gay Lussac et dans la rue du Sauvage. Ces lieux sont déserts après 19h.

## Rencontres par saisons



Notre pratique met en exergue que ce n'est pas l'hiver qui amène son lot de personnes en situation de grande précarité. Les usagers de la maraude sont particulièrement rencontrés en été et en automne. La longueur des jours et les températures plus clémentes permettent le vivre en groupe et les rencontres qui n'ont pas besoin de toits. Dans notre pratique, nous portons les valeurs associatives qui soulignent que la pauvreté ne disparaît pas avec les beaux jours.

## Orientations



L'absence d'orientation est le reflet de nos nouveaux modes d'intervention. Les partenaires nous orientent vers les personnes qui semblent avoir besoin de notre approche. Nous allons vers ceux pour qui il est devenu impossible de faire le premier pas de la rencontre. Ils sont souvent dans une sorte de résignation acquise du rejet et de la stigmatisation.

Les personnes refusent l'orientation vers le 115 pour différentes raisons (présence d'un chien, appréhension du collectif, difficulté d'orientation, évitement du refus, etc.)

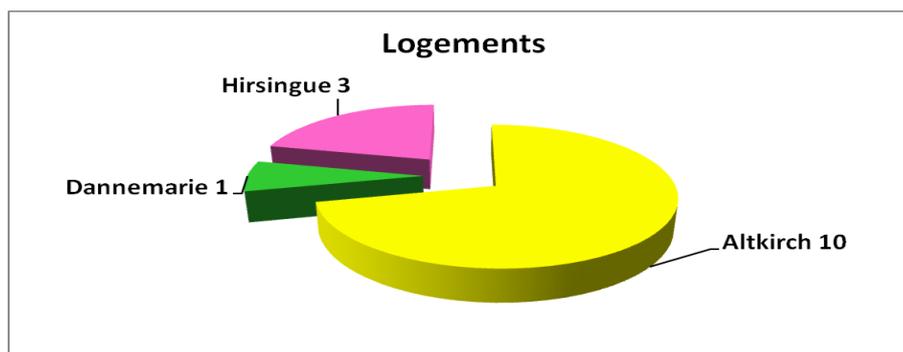
### 7.4.2 Cette année, une maraude en mouvement :

Nos nouvelles modalités d'intervention, ainsi que notre nouvel outil statistique, nous a permis d'envisager de nouvelles pistes de réflexion. Nous serons sans doute amenés à creuser la question du non-recours, mais également la question des femmes isolées qui rencontrent des difficultés encore différentes de leurs homologues.

Les maraudes de journée nous permettent de rendre visibles et lisibles des personnes dont on pourrait penser qu'elles ont choisi l'errance et la déviance, alors que la réalité est beaucoup plus complexe.

## 7.5 ALT dans le Sundgau

Après 3 ans d'implantation sur le territoire du Sundgau, 2014 a été l'année où nous avons pu avoir des locaux sur Altkirch et être un partenaire identifié géographiquement sur le territoire. Cette sédentarisation a permis un travail plus adapté à l'accueil et à l'accompagnement du public.



Nous avons rendu certains logements dont les charges locatives étaient trop élevées. Les personnes hébergées supportent maintenant moins de charges locatives puisque nous avons pu trouver des logements moins énergivores.

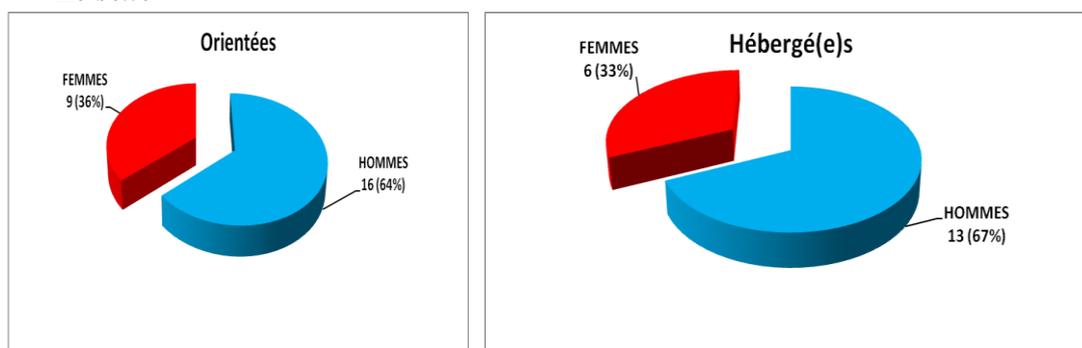
Les logements nouvellement trouvés se trouvent à Altkirch. Ceci permet aux bénéficiaires une meilleure mobilité, ainsi qu'un accès rapide aux dispositifs (soins, sociaux)

### 7.5.1 Les orientations

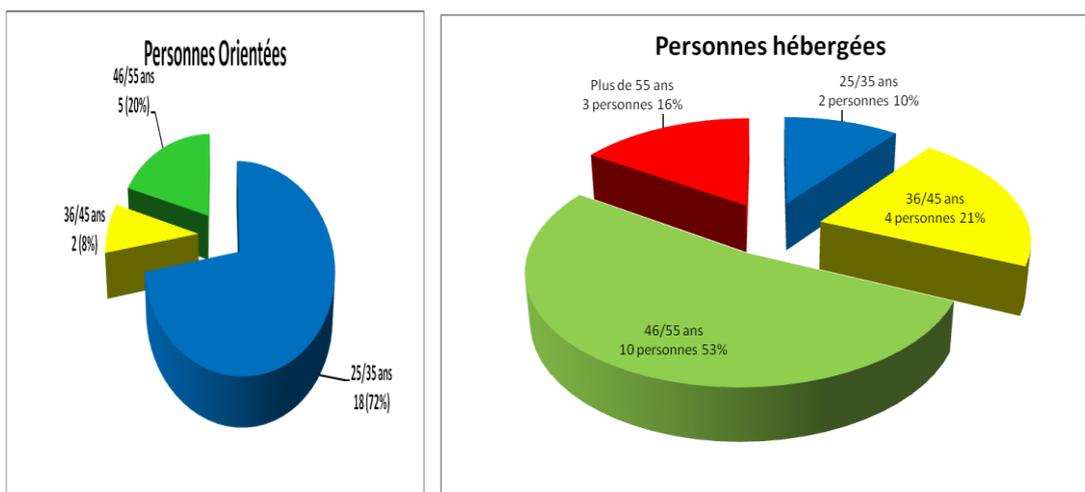
25 demandes ont été enregistrées en 2014.

### 7.5.2 Typologie des personnes orientées et / ou hébergées

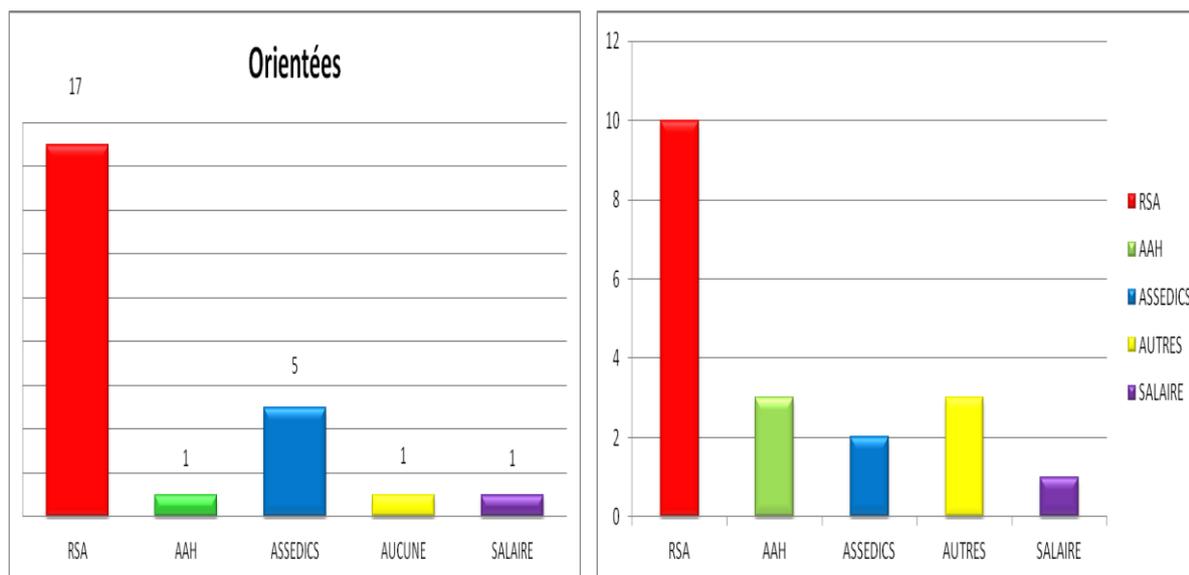
#### ➤ *Le sexe*



➤ **L'âge**



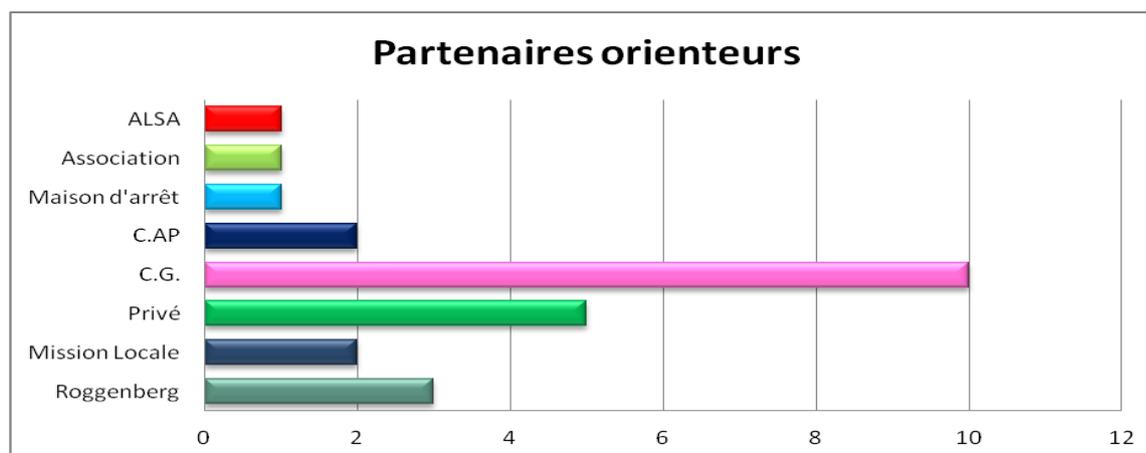
**7.5.3 Ressources**



Les 2/3 des personnes orientées sont aux minimas sociaux.

Le ratio de personnes bénéficiaires du RSA (tableau n°2 « Hébergées ») est le plus élevé en raison de la fragilité de leur situation. Sur les 3 personnes bénéficiaires de l'AAH, 2 l'ont été après leur admission dont une demande faite en partenariat avec le SAVS APEI.

#### 7.5.4 Les partenaires orienteurs



Le partenaire principal reste le Conseil Général, viennent en deuxième position les demandes spontanées de personnes ayant entendu parler de l'association par des proches ou par des bénévoles des associations caritatives du territoire.

La mission locale reste un partenaire orienteur pour les personnes de 25/26 ans bénéficiaires de minimas sociaux ou assurance chômage.

#### 7.5.5 Les mouvements

**19 personnes** ont été accompagnées en 2014 et **5** ont quitté le dispositif. Sur les 5 personnes sortantes :

**3** ont intégré un logement dans le droit commun après stabilisation de leurs situations administratives et sociales.

**1** a intégré un logement social adapté à la composition de sa famille (un enfant) après sollicitation du contingent préfectoral.

**1** a quitté le dispositif sans réelle solution.

La quasi totalité des personnes hébergées étant isolées, il est difficile de leur trouver un logement dans le parc locatif social, celui-ci ne disposant presque pas de studios. Il ne reste, sur le territoire, que la solution du droit commun, avec toutes les difficultés à trouver des propriétaires acceptant les personnes au RSA sans cautionnaires.

Le temps moyen de présence dans le dispositif Sundgau des personnes sorties en 2014 est de **581 jours**.

### **7.5.6 Les locaux ...et les nouvelles perspectives :**

L'obtention des locaux nous a permis une meilleure qualité d'intervention auprès du public.

Identifiés et reconnus sur le territoire, nous sommes un partenaire important pour les personnes en difficulté de logement.

Nous continuons à participer aux différentes instances afin de maintenir notre partenariat efficace et rester informés sur les dispositifs en cours de création (et pourquoi pas en être à l'initiative).

Il nous reste à développer ce partenariat avec d'autres structures (loisir, culture, sport) afin que notre action envers les bénéficiaires s'élargisse et permette des actions collectives d'avantage tournées vers l'extérieur. Ceci afin de donner aux personnes des perspectives de socialisation « hors de... », sans pour autant qu'elles se sentent en danger et que cet énième travail d'insertion ne se solde, comme souvent chez les personnes fragiles, par un échec, un repli sur soi, et une augmentation des comportements à risque.

### **7.5.6 Préconisations**

Si les orientations familles ont cessé en 2014, faute de logements adaptés, il n'en reste pas moins que les besoins sont réels sur le territoire.

Les femmes avec enfants représentaient 13,3% des demandes en 2013. Après questionnaire auprès du CIDFF, il s'avère que 14 femmes victimes de violences (en grande majorité avec enfants) auraient eu besoin d'un hébergement sur le territoire du Sundgau en 2014. D'autant plus que, selon le CIDFF, l'hébergement avec accompagnement social constitue une chance supplémentaire pour ces femmes de réussir leur mise à l'abri, leur rupture d'avec leur conjoint dangereux. L'aide dans les démarches de séparation est cruciale dans un moment aussi délicat de leur parcours de vie (minimise les risques de retour, garanties de sécurité, stabilité etc.).

## **7.6 Le dispositif de stabilisation 18/25 ans**

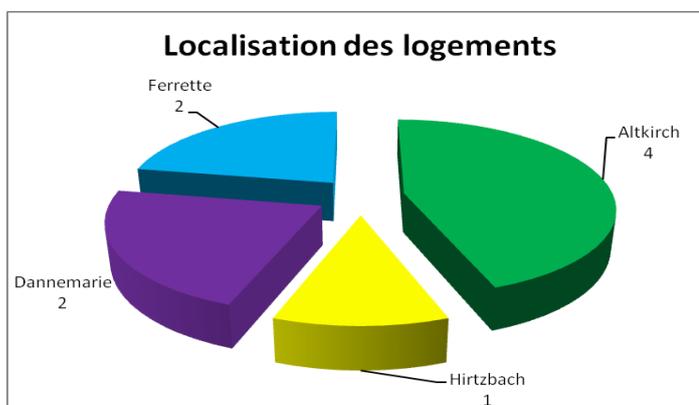
Depuis 3 ans que l'association ALSA est implantée dans le Sundgau, la problématique des jeunes en difficultés d'hébergement était récurrente.

En 2013, une enquête a été menée auprès de partenaires (CG, mission locale et l'hôpital du Roggenberg), 38 personnes de moins de 25 ans étaient dans des situations d'hébergements précaires (conflit familiaux, hébergé par des tiers, véhicules).

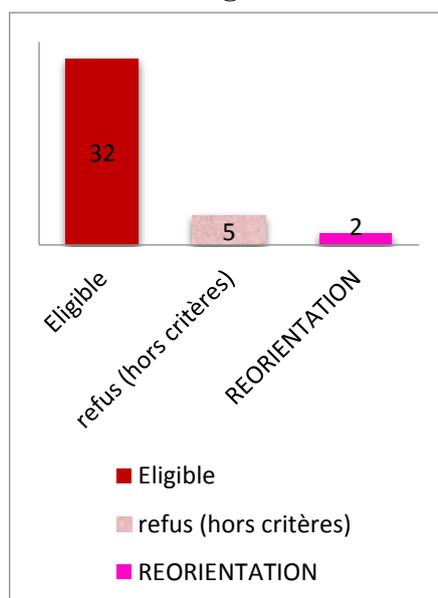
Suite à ce constat, la DDCSPP a pris l'initiative de mettre en place un dispositif pour les jeunes de 18 à 25 ans. Une antenne de l'Alsa a été créée au quartier Plessier depuis janvier 2014.

### 7.6.1 Le parc immobilier

Depuis le mois d'août, le parc de logements se composait de 9 logements, soit 8 studios et un T2 pour 10 places en stabilisation.



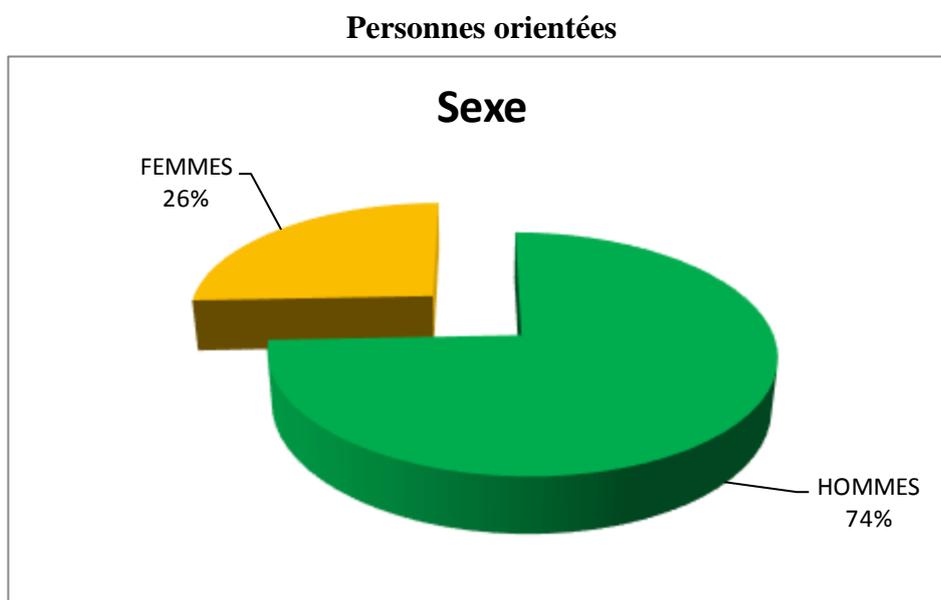
### 7.6.2 Les demandes de logement



Au 31 décembre 2014, 39 demandes répertoriées, 32 éligibles, 5 refus et 2 jeunes de 17 ans qui sont venus faire une « pré demande », ceux-ci étant mineurs nous les avons orientés vers les services compétents.

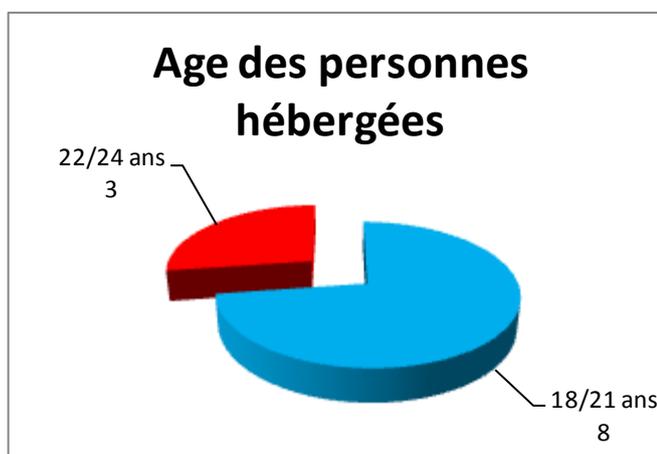
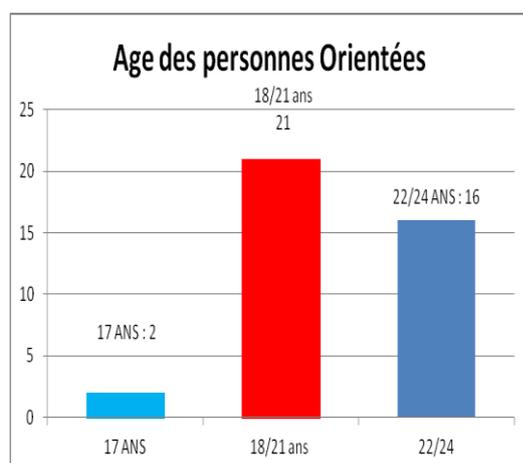
### 7.6.3 Typologie des personnes orientées et/ou hébergées.

#### ➤ *Le sexe*



Tout comme lors du bilan intermédiaire d'août, nous pouvons constater une écrasante majorité d'hommes parmi les demandes. Ce chiffre correspond à la moyenne nationale, les hommes sont majoritairement présents sur le dispositif.

#### ➤ *L'âge*

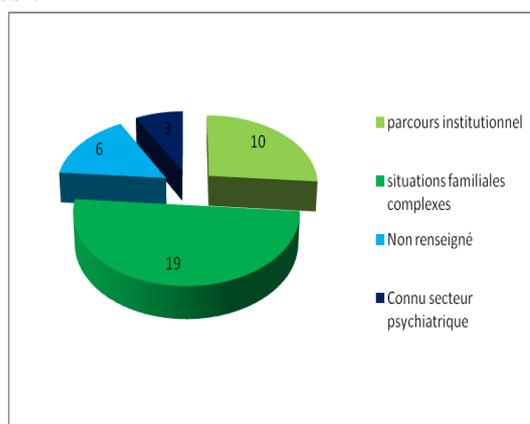


La majorité des demandes de logement concerne les jeunes de 18 à 21 ans, la plupart d'entre eux ont un niveau scolaire faible, pas vraiment de projet professionnel, un climat familial complexe et précaire qui ne fait qu'être accentué par le fait d'être « non actif », sans ressources.

Les jeunes de 22 à 24 ans ayant fait une demande de logement sur l'année 2014, ont, pour certains, déjà eu une expérience en logement autonome (couple, co-location, squat). D'autres font une demande de logement suite à une perte d'emploi, qui implique une baisse des ressources dans la famille ce qui rend la situation problématique.

La majorité des personnes hébergées par l'association dans le cadre du dispositif jeunes ont entre 18 et 21 ans. Ceci est essentiellement dû aux orientations de la mission locale. En effet lors du premier semestre 2014, la majorité des demandeurs était âgée de 18 à 21 ans, se sont essentiellement eux qui ont bénéficié des premiers logements étant donné que leur situation semblait la plus problématique et la plus urgente. La plupart n'ont eu aucune expérience en logement autonome.

➤ **Problématiques :**



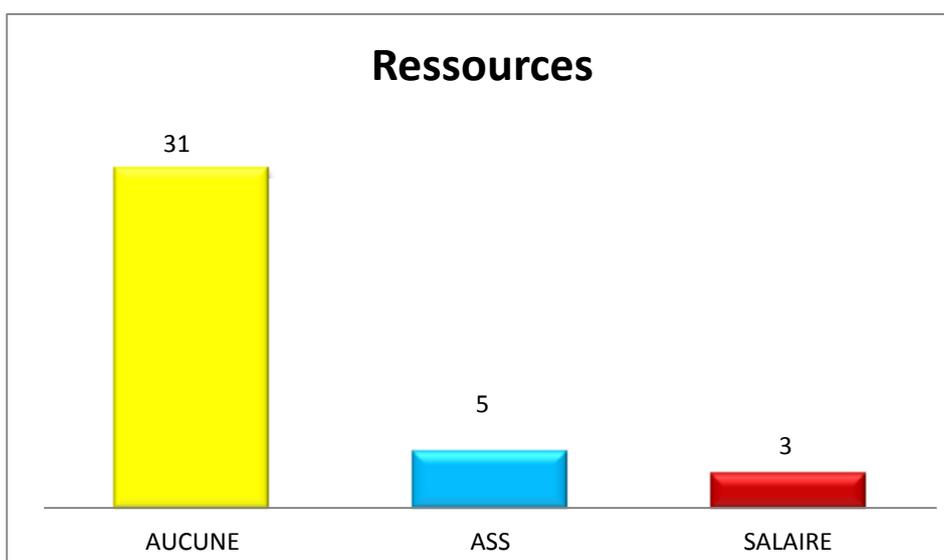
**Chez les personnes admises dans le dispositif :**

Sur les **11 jeunes admis**, 5 ont eu un accompagnement par le biais de l'Aide Sociale à l'enfance.

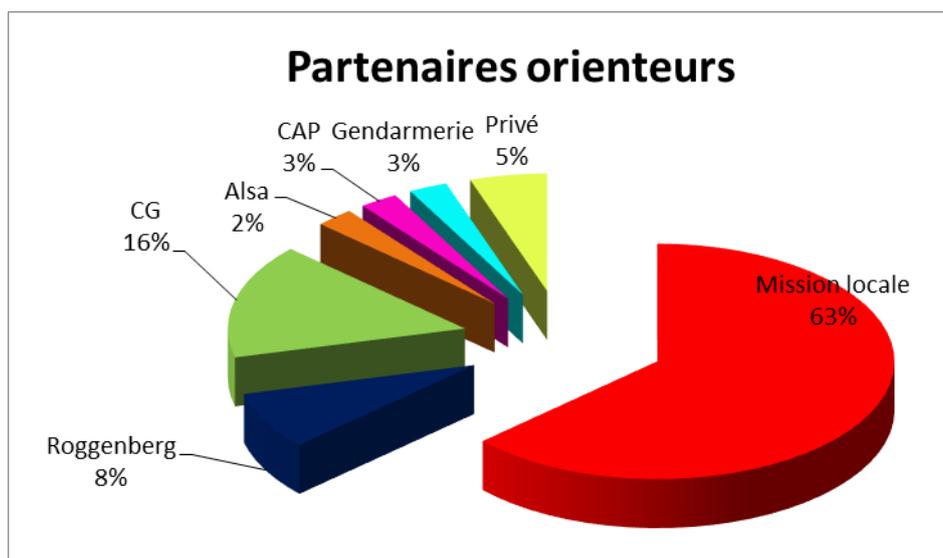
5 vivaient chez leurs parents, subissant des conflits incessants et des maltraitances hypothéquant leur avenir proche (mis à la porte sans solution, puis repris, brimades et nouvelle expulsion, refus d'assistance). Ils vivaient dans un climat d'insécurité ne permettant pas une projection dans l'avenir.

Une personne vivait en collocation dans un appartement thérapeutique, suite à une période d'hospitalisation au centre hospitalier du Roggenberg.

**7.6.4 Ressources des personnes orientées**



### 7.6.5 Les partenaires orienteurs



C'est principalement la mission locale qui nous oriente les jeunes, vient en 2<sup>ème</sup> position le Conseil Général puis l'hôpital du Roggenberg. Les autres partenaires ont fait des demandes ponctuelles, à noter qu'il n'est pas rare que des personnes hébergées nous emmènent quelques fois une de leur connaissance qui est en difficulté.

### 7.6.6 L'accompagnement des jeunes de 18 à 25 ans.

L'accompagnement social proposé à l'association Alsa nécessite de s'adapter aux rythmes des personnes et à leur situation, d'entrer dans une démarche de projet ou non, dans une démarche d'insertion ou non, il faut accepter des évolutions non linéaires, ce qui nécessite un ajustement quasi quotidien.

Les visites à domicile sont souvent réalisées sur rendez-vous, en journée mais également en soirée. Elles permettent de travailler sur le « savoir habiter » qui est un élément primordial pour ces personnes qui n'ont, pour la plus part, jamais vécu de manière autonome en logement (aménagement du logement, gestion de la vie quotidienne, relation de voisinage, conseil par rapport aux repas, au ménage...).

Ces visites permettent également de créer du lien avec les personnes hébergées, ce lien fragile, nécessaire, à la base de tout accompagnement social. En effet, les jeunes hébergés par l'association doutent souvent de l'adulte qu'ils ont face à eux, la relation de confiance est difficile à créer, leurs parcours de vie font qu'ils sont méfiants, un temps d'appropriation est nécessaire pour qu'une relation de confiance s'installe et que le jeune trouve un sens à l'accompagnement proposé.

Lorsque cette relation de confiance est établie le jeune se montre « vrai », rassuré par l'attitude bienveillante de l'adulte, un vrai projet d'accompagnement peut se mettre en place. Un projet d'accompagnement d'adulte basé sur les savoirs, savoir-faire, savoir être, c'est prendre en compte les compétences existantes.

En soirée, nos visites sont plutôt des visites « surprises », elles nous permettent de prendre en compte la question de la sécurisation du logement et de la personne elle-même. Ces visites sont pour la plus part bien accueillies par les personnes, la soirée étant souvent un peu angoissante.

Au-delà des visites à domicile nous assurons deux permanences hebdomadaires, temps de rencontre informel durant lequel nous accueillons les personnes au bureau.

### 7.6.7 Les mouvements

1 personne a quitté son logement au 25 août après avoir trouvé un travail (contrat d'avenir) dans une collectivité territoriale et signé un bail dans le droit commun. Elle est restée 30 jours dans le dispositif.

Le couple hébergé a quitté le logement, l'une a rejoint le domicile parental, l'autre s'est installée chez ses grands-parents. Nous avons poursuivi l'accompagnement durant quelques semaines, nous avons étayé un maximum afin de faciliter leur avenir commun ou non.

#### **Projets de mouvements :**

Une personne va signer un bail début d'année pour un logement situé à Colmar.

Une personne va signer un contrat de travail sur Saint-Louis, nous entamons les recherches de logement afin de faciliter ses déplacements.

### 7.6.8 Perspectives

Le dispositif de stabilisation du Sundgau n'a finalement que quelques mois d'existence, nous sommes dans le « tâtonnement » lié à l'accompagnement de ces jeunes majeurs.

Celui-ci nous permet de vérifier des faits importants en matière d'insertion sociale par l'accès au logement, nous constatons, pour la plupart une bonne adaptation dans les logements en dehors de quelques situations complexes qui ont nécessité des réajustements.

Nous constatons tout de même qu'un grand nombre de jeunes de 18 à 25 ans dans le Sundgau reste sans solution d'hébergement faute de place dans le dispositif.

Un nombre important de personnes connues de l'ASE font partie de nos effectifs, nous souhaitons sur l'année 2015 pouvoir travailler en amont ces sorties ASE afin de mieux appréhender la prise en charge dans le dispositif stabilisation.

Une étude est actuellement menée par le Service d'Urgence Social de Mulhouse concernant les jeunes accompagnés dans les structures de stabilisation du Haut-Rhin celle-ci nous permettra de mieux appréhender ce public.

La garantie jeunes mise en place dès le 1er mai 2015 offrira peut-être de nouvelles perspectives à ces jeunes en errance et isolés.

## **7.7 Le dispositif DIBAGPSY**

### 7.7.1 Observations

Quelques changements dans l'équipe DIBAGPSY : Mme BOTTINELLI Sara a remplacé Mme BURGÉ Céline (ALSA) au 1er janvier. Mme VANPRAET Virginie a remplacé Mme BAUER Karine (GHRMSA) au 1er août.

On parle toujours de « *trouver un chez soi, s'y sentir bien* » en s'appuyant sur un travail relationnel (dans le sens de « habiter la relation » J. Furtos). L'organisation par binôme sur une équipe de quatre personnes permet une certaine souplesse dans la/les combinaisons du/des binômes accompagnant le bénéficiaire durant toute la durée. En général mais pas invariablement, le binôme qui rencontre la personne avant son admission prendra en charge tout le suivi après validation du CT. Cette souplesse facilite l'adaptation aux différentes situations, la prise compte des contre-transferts, et nous permet de ne pas nous aliéner à un fonctionnement rigide.

Cette année, nous avons proposé en début d'accompagnement une rencontre avec le mandataire judiciaire et /ou toutes personnes ressources, afin de confronter les points de vue de chacun, évitant ainsi des situations de blocage ou d'incompréhension déjà rencontrés. Il s'agit de prendre le temps, d'inscrire le projet de logement dans une perspective de réhabilitation plus globale. Le partenariat avec les nombreux acteurs de réseaux institutionnels et associatifs tisse un maillage où c'est cette constellation qui fait soin. Nous avons été surpris par les velléités de déménager de certains qui traduisaient avant tout un malaise, une difficulté d'inscription dans le tissu social ; trouver une place dans l'Agora, avec les autres, autant de ciments à travailler quand le parcours de vie est souvent disloqué.

### **7.7.2 Le public accompagné**

#### **□ 8 demandes d'admissions ont été étudiées.**

Par rapport à l'année dernière, on note moins de demandes traitées, mais toutes ont été validées par le CT. Certains suivis de 2013 se poursuivent encore à l'heure actuelle jusqu'à 18 mois pour l'un et 24 mois dans une autre situation. Nous proposons une liste non exhaustive des problèmes rencontrés :

- Situations administratives complexes.
- Problèmes de santé non repérés à l'admission.
- Non adhésion aux soins, ré-hospitalisations.
- Lourdeurs administratives chez certains bailleurs sociaux.
- Problématiques familiales nouvelles émergents pendant l'accompagnement du fait du réaménagement de cette dynamique familiale.

Pertes, deuils et ruptures d'avec « la vie d'avant » sont aussi des facteurs qui peuvent freiner le projet mais qui peuvent également être des leviers favorisant le changement.

#### **□ 8 personnes ont quitté le dispositif en cours de suivi allant de 3 à 9 mois dont :**

2 personnes ont réinvesti leur logement au bout de 3 mois.

3 personnes ont refusé un accompagnement.

1 personne est allée en maison de retraite.

2 personnes ont pu exprimer progressivement leur grande difficulté voir impossibilité (à ce jour !) à vivre seul. Un relais a été proposé.

NB: on pourrait parler de sorties « positives » du dispositif qui rempli sa mission d'accompagnement vers un mieux-être, une meilleure prise en compte des difficultés.

#### **□ 20 suivis effectifs répartis ainsi :**

##### **11 personnes sont suivies actuellement en liste principale**

- 4 personnes logent dans leur nouvel habitat dont 2 en prolongation de 6 mois avant glissement du bail.

- 5 personnes sont en recherche effective

- 2 situations sont bloquées pour des raisons administratives et budgétaires.

**Nb :** 5 personnes dont 2 habitant leur nouveau logement sont prises en charge depuis plus de 12 mois.

##### **4 baux ont glissés**

- 1 seule personne après 6 mois de bail tripartite.

- 3 après prolongation de 6 mois, voire 9 mois pour la 4ème.

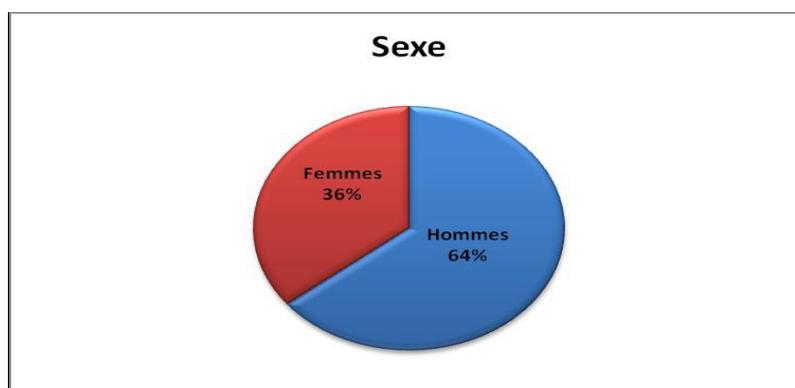
**2 baux simples ont été signés** (ces personnes ont été accompagnées jusqu'à 3 mois après l'emménagement)

- dans un cas le bailleur ne souhaitait pas de bail glissant.
- dans l'autre la personne a trouvé seule un appartement hors zone géographique stipulée dans le dispositif.

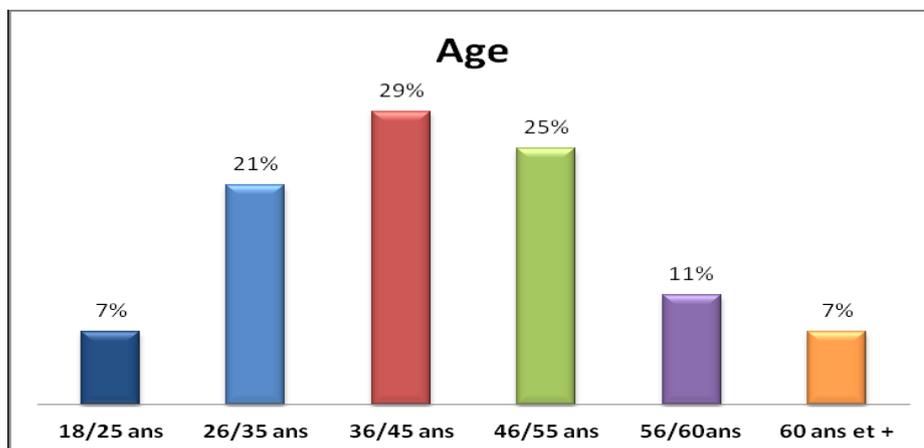
**3 personnes sont suivies en liste d'attente.** (nous ne reviendrons pas sur cet outil de régulation dont l'intérêt fût largement développé dans le précédent bilan)

### 7.7.3 Typologie

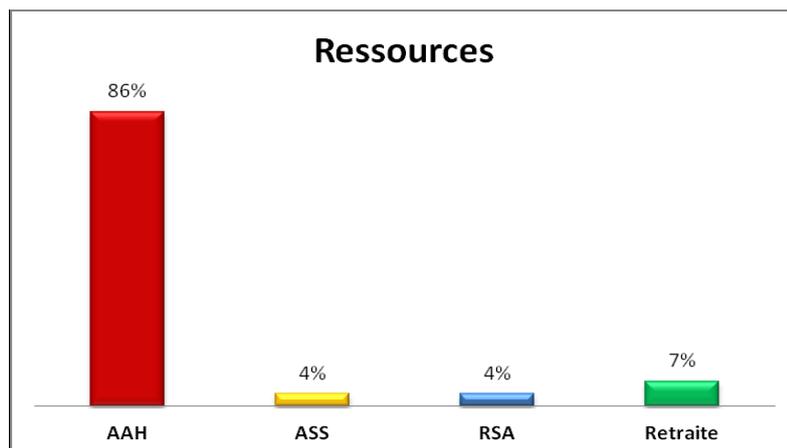
2/3 sont des hommes. Cette proportion est invariante depuis 3 ans



La moyenne d'âge est de 43 ans. Elle est la même que lors des précédents bilans.



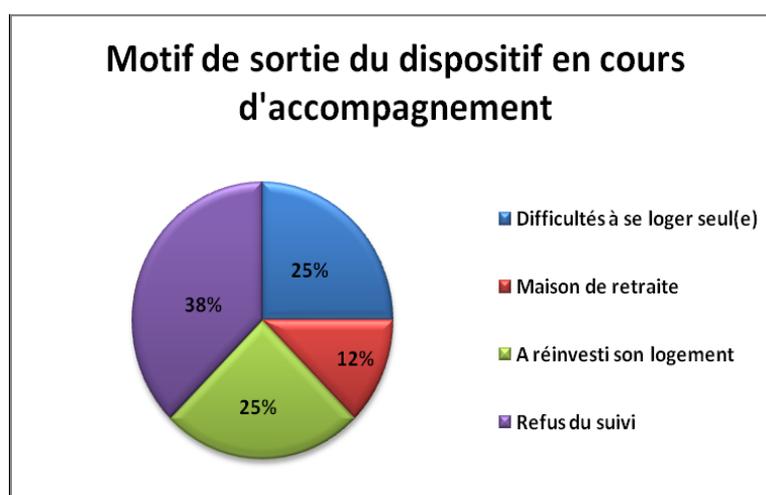
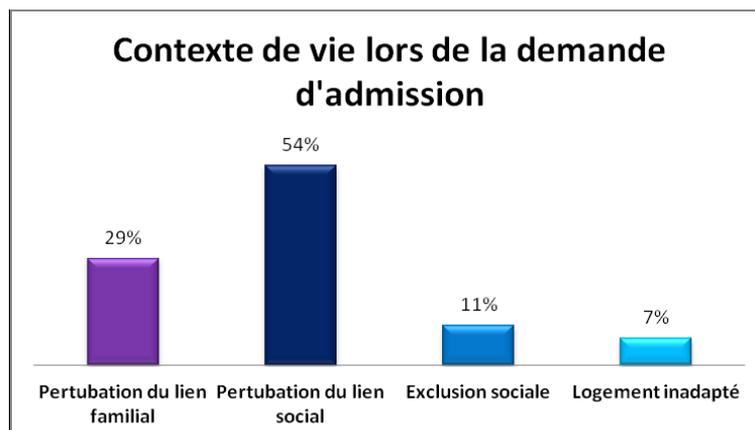
9/10 personnes perçoivent l'A.A.H. (contre  $\frac{3}{4}$  les années passées). Cela s'explique par une meilleure appréciation à l'entrée dans le dispositif des ressources financières.



2/3 des personnes bénéficient d'une mesure de protection juridique, ce qui tend à montrer la vulnérabilité des bénéficiaires (Contre 1/3 les années passées).



**Contexte de vie lors de la demande d'admission** (28 personnes c.à.d. sortants compris).  
 Nous reprenons ces mêmes items qu'en 2013 comme indicateurs d'une lisibilité optimale de la situation des personnes lors de la demande d'admission.



#### 7.7.4 Le développement des actions collectives dans le cadre de l'accompagnement Dibagsy

Tout comme les années précédentes, nous avons mis l'accent sur des temps collectifs que chacun a pu s'approprier à son rythme. Ces temps collectifs ponctuels marquent les événements sociaux. Les rencontres formalisées hebdomadaires donnent des repères dans le temps et l'espace et demandent un engagement (inscription préalable).

Ce sont également des repères institutionnels qui proposent différents services (accès aux soins, aides administratives...) Il s'agit pour nous de favoriser l'ancrage dans le concret, favoriser l'initiative et le lien social, toujours dans l'objectif de développer des habilités susceptibles d'aboutir à plus d'autonomie.

Ces temps de rencontres ont contribué cette année encore à tisser des liens et ils sont appréciés de tous.

□ **Lors de manifestations ponctuelles tels que :**

Fête de fin d'année de l'A.L.S.A.

Petit déjeuner collectif à l'ALSA.

Deux représentations théâtrales à l'A.F.S.C.O.

Les liens avec le tissu associatif sont maintenant systématisés, et sont de véritables outils d'autonomisation (G.E.Ms. / bibliothèques / centres sociaux de proximité / restaurants solidaires, expositions photos...)

□ **Lors de permanences et d'ateliers en groupe tel que :**

Accueil libre à l'A.L.S.A.

Atelier informatique à l'A.L.S.A.

Groupe d'écoute, de lien et partage d'expérience (Thérapie Communautaire Intégrative) mensuels au CMP PACCO et/ou dans l'un des GEMs.

**7.7.5 Quelques brèves des personnes accompagnées :**

*Mme K. : « Je vais être enfin libre chez moi mais je suis préoccupée par ma santé et mes problèmes de papiers »*

*Mr R. : lors d'un bilan : « Je vais quand même beaucoup mieux qu'il y a quelques années, je ne suis plus dans la galère mais je reste vulnérable ».*  
*« Ça va être un test pour moi pour voir comment je me débrouille seul pour la gestion du quotidien, les courses, les factures... ».*

*Mr C. : « Ça me travaille de ne pas avoir d'appartement...j'y pense beaucoup... »*

*Mr B. : Apprécie beaucoup le soutien de son propriétaire qui a renforcé sa porte d'entrée « maintenant je me sens en sécurité... C'est comme un lieu de soin chez moi...et l'infirmier vient me voir pour que ma maladie se stabilise et que je ne sois plus hospitalisé »*

*Mme R. Inquiète après la 1ère visite : « Ce propriétaire est en cheville avec le syndic de la résidence pour vieux, mitoyenne...c'est pour me mettre la dedans... »*  
*« Ce que j'aime chez vous, c'est que vous me laissez vivre mes rêves. Je n'ai pas besoin de télé, j'ai beaucoup d'imagination».*

## **7.8 Les personnes suivies dans le cadre du handicap**

Nous essayons de rendre sensible avec insistance les différentes instances publiques sur la nécessité de moyens dans le cadre d'un accompagnement social d'une plus grande qualité des personnes handicapées.

Nous avons affiné notre base de données et rendu opérant notre outil de repérage du degré d'autonomie – ou de dépendance – des personnes hébergées ou logées par l'association. Les résultats viennent aujourd'hui mettre lumière des constats repérés depuis de nombreuses années : de nombreux bénéficiaires arrivent au sein de notre association à défaut d'autres structures surement plus adaptées avec des moyens humains et médicaux mieux pourvus.

En 2014, **96 personnes** ont été accompagnées dans le cadre du handicap.

En conséquence, ce public plus vulnérable, se trouve souvent dans des fragilités psychiques et somatiques importantes. Nous mettons donc l'accent sur **l'accès au soin**. Nous tentons de recueillir l'adhésion de la personne pour aller vers un professionnel de santé. Nous sollicitons aussi une coordinatrice santé intervenant de manière hebdomadaire au sein de l'ALSA.

## **7.9 Les personnes accompagnées au titre du RSA**

En effet, depuis la mise en place du RSA, nous constatons que les orientations vers notre association progressent fortement. La file active est aujourd'hui de **196 personnes**.

Les objectifs généraux sont d'aider les personnes à s'inscrire dans un projet afin de sortir du dispositif, mais pour la plus grande majorité c'est de limiter les effets de la précarité, d'éviter ou ralentir l'aggravation de leur situation.

Les supports d'intervention sont constitués d'entretiens individuels, de permanences d'accueil et d'actions collectives.

## **7.10 Accompagnement des personnes placées sous main de justice**

Par convention avec le SPIP (service pénitentiaire d'insertion et de probation) du Haut Rhin, nous réservons deux studios pour les personnes sortant de détention sans solution d'hébergement. L'Alsa assure l'installation et l'accompagnement, en lien direct avec le référent SPIP.

Mesdames **Dalila Mansouri et Claire Speich** sont référentes de ce projet.

58 Personnes placées sous main de justice ont été accompagnées par l'association en 2014 :

- **10 personnes hébergées** en studio d'urgence.
- **4 personnes hébergées en ALT**, vues à l'Espace Insertion.
- **34 hébergés en ALT** suite à une demande directe ou autre orientation.
- **4 personnes logées en Maison Relais**.
- **6 personnes non logées**, accompagnées dans le cadre du **RSA**.

Un lundi par mois dans le cadre de l'Espace Insertion, Dalila Mansouri reçoit les demandes de logement des personnes incarcérées.

## **7.11 Le parc immobilier du SASH**

Le parc immobilier géré par le SASH sur l'année 2014 se compose de 120 logements diffus conventionnés au titre de l'ALT et de la stabilisation, et de 10 en sous-location.

Nous avons continué à renégocier nos baux et avons restitué de nombreux logements, plus d'une vingtaine sur l'année 2014.

Aujourd'hui les loyers négociés sur Mulhouse sont compris entre 200 et 210 euros pour un studio ou F1

Ce choix stratégique demande une organisation soutenue tout au long de l'année : états des lieux, déménagements en interne, rénovations des logements, ainsi que l'accompagnement éducatif nécessaire.

Nous continuons à nous interroger sur les frontières de l'accès à un hébergement ; et les outils à mettre en œuvre pour le maintien en bon état des logements des publics les plus fragilisés. Nous avons formalisé la mise en place des référents d'immeubles afin de sensibiliser notre public à habiter autrement et à gérer différemment les conflits de voisinage...

## **7.12 Les perspectives 2015**

- Mise en œuvre d'une permanence d'activités de journée portée par La Parenthèse.
- Le projet de lieu de logement adapté nous mobilise toujours. Adaptation d'un dispositif hybride ALT / Maisons Relais sur le secteur de la rue du cerf et rue du Siphon.
- Sensibiliser les financeurs sur la nécessité de moyens afin de maintenir le dynamisme et professionnalisme sur l'ensemble des projets existants : baisse significative du nombre de logements en ALT.
- Libérer le SASH de la partie immobilière.
- Continuer de diversifier les missions de la Maraude.

# 8 Actions transversales

## 8.1 Le projet Associatif

Le premier projet associatif datait de 2009.

Cinq ans après, les équipes ont travaillé l'actualisation du projet. Ce travail a été piloté par la Commission Evaluation et Actualisation, qui a fait une lecture attentive et émis des propositions.

Le Projet 2014 a été présenté à l'ensemble du personnel lors de la journée associative du 20 juin, et au Conseil d'Administration pour validation en septembre.

## 8.2 L'équipe de pilotage

L'équipe des responsables de l'ALSA: Monsieur AHMAT-BRAHIM, directeur-adjoint du Chantier d'Insertion, Madame ALTENBURGER, chef du Service Administratif, Monsieur CASTELLS, chef de service du SASH, Madame LAGHA, chef de service des Maisons-Relais et Monsieur SUTTER, directeur, se sont rencontrés environ tous les quinze jours, pour une demi-journée, et une fois par trimestre, toute la journée.

Outre le fonctionnement habituel de l'association et la coordination des différents services, ont été plus particulièrement abordés en 2014 :

- Les délégations et subdélégations des cadres
- La gestion immobilière et sa répartition

## 8.3 Les commissions transversales

### 8.3.1 **Commission Evaluation et Actualisation**

- La commission a travaillé sur le projet associatif qui a été validé par le CA.
- Présentation du nouvel AGORA qui fonctionne.
- Travaille sur les dossiers : des usagers, des salariés en insertion, du personnel. Objectif : être en conformité avec la loi, en particulier celle de 2002-2, même si nous n'y sommes pas formellement assujettis. La Commission va faire des propositions aux équipes, qui s'en saisiront : ce que dit la loi, comment on s'en saisit.

### 8.3.2 Commission Communication - Réseau

- Il est proposé d'améliorer la signalétique du 39 rue Thierstein.
- La commission travaille sur la mise en place de liens avec la presse locale. Les listes de diffusion mail ont été actualisées par les contributions de chacun.
- Une plaquette d'appel à dons a été réalisée et diffusée, une demande d'autorisation de tractage en ville a été envoyée.
- Un dossier de presse compilant articles parus dans la presse, vidéos, est en cours de constitution.
- 2016 : proposition d'un festival pour les 45 ans de l'ALSA.
- Modification de la signature électronique
- ALSA T'HEIM : des volontaires pour rejoindre le comité de rédaction ?
- Facebook : le site est bien visité.
- Journal du personnel : appel à candidatures au comité de rédaction !

### 8.3.3 Cohérence Associative

- L'écriture d'un livret sur les charges locatives et leur répartition propriétaire/locataire, est en cours. , un pour les bénéficiaires et un pour les collègues
- Facturation : proposition de ne plus faire payer les gens au restaurant et affiner les tarifications.

### 8.3.4 Commission Ethique place de l'utilisateur

Deux nouvelles questions :

- Lorsque le Chantier intervient chez un usager, le salarié en insertion a-t-il le droit de revenir chez lui en dehors des heures de travail ? réponse : le droit s'applique.
- La présence de femmes seules dans des cages d'escalier difficiles questions : mettre les femmes à l'abri ?
- la Commission propose à la plénière trois procédures et un règlement intérieur d'immeuble.

### 8.3.5 Coordination des chantiers

Une représentation de chaque service se réunit mensuellement pour faire le point des différentes demandes de travaux et de l'avancement des chantiers.

## **8.4 Journée du 20 juin 2014 au Moulin de Lutterbach**

La traditionnelle journée associative a eu pour thématique la question du projet, brillamment illustrée par une intervention de Monsieur SAPORITI, « *Se passer du projet dans l'accompagnement des plus précaires ?* ». La journée s'est terminée par une soirée paëlla à l'étang Saint-Pierre.

## **8.5 Les tournées Vespérales**

Les tournées vespérales, un lundi sur deux, de 18 à 21 heures, ont continué à connaître le même succès.

Jusqu'à cette année, un seul et même administrateur y participait, la nouveauté est que plusieurs administrateurs ont souhaité s'y investir à tour de rôle.

## **8.6 La journée d'études et la suite**

Suite à la Journée d'études de 2013, trois groupes de travail ont continué la réflexion. Ils sont composés de personnes de différents horizons ayant participé à la journée.

Ci-dessous leurs synthèses.

### **8.6.1 Accompagnement social palliatif**

Nous travaillons dans le hic et nunc, dans le main-tenant. Nous devons essayer de rendre dicible et visible le travail que nous accomplissons. Pourquoi cette impression du travail invisible ?

Hypothèses : Nous travaillons avec des personnes invisibles pour la société. Nous travaillons à tenter de redonner une humanité, par définition invisible. Il est improductif au sens propre du terme. Le résultat n'est pas visible. Nous sommes dans le maintien.

Nous contribuons à cette invisibilité, car nous nous taisons, nous contribuons à cette invisibilité, alors que nous devrions être des porte- paroles de l'Autre.

La demande implicite de la société est que nous et notre travail restions invisibles. Faire exister la déviance dans la marge ? « Etre des agents de tri sélectif pour les déchets de la société ? »

Le travailleur social doit donner du sens à son action. C'est expliquer ce qu'il fait. L'implicite, est qu'il ne fait rien puisqu'il ne met pas en mots son métier. De même, ce qu'il met en mot de son action, n'est pas ce qu'il fait en réalité. L'éducateur ne passe-t-il pas son temps à jouer au babyfoot ?

Tout n'est pas contrôlable, quantifiable...En effet, notre métier et ses réponses passent par le corps, des actes que nous posons et que nous ne mettons pas en mot.

Ce qui fait sens et accompagnement social, c'est l'idée du contact et du lien. Le contrat c'est de prendre la personne dans ce qu'elle est : respect du rythme, adaptation personnalisée, être « humain dans cette humanité ». Peut-être, pour la première fois de leur vie, on ne leur demande pas d'abord de faire la « preuve » de mériter d'être là.

Par cet exemple, nous touchons à la dimension de l'inconditionnalité.

Pour ce public marqué par une forte inertie, dont on qualifie l'accompagnement de « sur-place », il est nécessaire d'adapter et de moduler sans cesse les modalités d'accompagnement, avec une grande inventivité. Néanmoins, ces personnes ont aussi besoin d'un lieu qui puisse faire établissement, afin de permettre cet ancrage qui leur fait tant défaut...Paradoxe ?

## **8.6.2 Sur les actions collectives**

L'objectif de ce groupe d'échanges est de travailler sur les modalités d'interventions sociales par le biais des actions collectives.

On est aujourd'hui dans un modèle d'intervention sociale qui évolue et les actions collectives prennent de l'ampleur. Pour certaines actions collectives « faire avec, faire ensemble » ont un réel impact.

### **Echanges autour de nos pratiques**

Ce qui se dégage de nos échanges :

- La question du rythme
- Le public
- Le contenu : lié au public et le principe de réalité

On constate que lorsque l'on travaille dans l'urgence, les actions collectives sont plus ponctuelles. Se pose la question du libre choix par rapport à la participation (présence obligatoire ou non) et de la participation à l'élaboration (travail en amont).

Il est parfois difficile de trouver un juste équilibre dans le groupe notamment par rapport à certaines personnes qui prennent plus de place, la cohésion de groupe n'est pas toujours simple.

Cela nous permet de rencontrer autrement, de partager des moments de plaisir, de créer du lien, de porter un regard différent, cela nous rend plus humain.

Qui dit groupe dit règle : la position du travailleur social permet donc de tempérer et de garantir un cadre.

### **La participation des personnes**

- Qu'est-ce qui nous fait envie, nous TS ?
- Comment stimuler la demande des personnes ?
- Question de la motivation « envie d'avoir envie »

Nous sommes partis de la question de la démocratie participative, mais aussi de la difficulté à mobiliser le public, liés à des problématiques variées, la difficulté de se projeter, la réalité des personnes dans leur quotidien, et l'angoisse que peut générer la sortie vers l'extérieur.

Nous constatons que le fait d'avoir soi-même envie, permet parfois de donner envie à la personne de participer à une sortie, une activité, un moment autour d'un repas.

### **Le groupe**

Le groupe lors des actions Co permet de créer du lien social, certains bénéficiaires ne seraient pas en capacité d'établir un lien en dehors d'un groupe animé par un TS.

L'idée des actions co serait basée sur un lien concentrique.

Etape 1 : action co serait la première étape de socialité

Etape 2 : accompagnement vers les structures extérieures

Etape 3 : les personnes iraient seules vers les centres sociaux.

Certains groupe sont bienveillants lors des actions co, certains n'existent que le temps de l'action, d'autres existent sur le long terme, d'autres sont modulables avec entrée et sortie. Certains groupes ont une finalité, cette finalité crée le groupe (ex : théâtre). Certaines personnes sont reconnues dans un groupe grâce aux compétences qu'elles peuvent transmettre.

Nous notons également l'importance des rituels dans un groupe, la notion de répétition qui permet aux personnes de se projeter, la notion de durée.

### **La place du travailleur social lors des actions collectives**

Place du travailleur social lors des actions co' :

- même si on souhaite laisser la place à la personne accompagnée, le TS est tout de même le « moteur », il fédère, impulse, fait émerger les choses.
- permettre aux personnes de pouvoir proposer, via une boîte à idées, une réunion...
- le TS est force de propositions.
- la place du TS est différente si l'action émane d'un désir des bénéficiaires.
- permet aux personnes de mettre en place les actions quand cela est possible.
- laisser le groupe « jouer » naturellement c'est aussi prendre le risque qu'il y ait un leadership... le TS est présent pour veiller à la place de chacun, rôle de médiateur.

Concernant la place du TS, il n'y a pas vraiment de règles, ce qui fonctionne pour l'un ne fonctionne pas forcément pour un autre. Le TS doit être présent, mais pas trop. Laisser de la place, mais pas trop.

### **CONCLUSION :**

Le groupe de réflexion sur les actions CO, n'a pas lieu de perdurer dans le temps. L'essentiel à été dit et nous avons apprécié ces échanges de pratiques.

Les réunions « parenthèse » pourraient permettre de poursuivre ces questionnements, étant donné que plusieurs TS de plusieurs structures se rencontrent pour organiser ensemble des actions collectives.

### **8.6.3 Voix des usagers**

De ces rencontres est ressortie l'idée d'élaborer un recueil de témoignages. Le support restant à définir, nous avons finalement opté pour un support vidéo.

Une participante connaissant un cinéaste, elle nous a mis en relation avec lui.

Après une rencontre et des échanges, il a décidé d'intégrer le projet.

Nous avons décidé de nous voir autour d'un pique-nique avec un ou deux bénéficiaires de chaque association, et ce de façon informelle dans un premier temps. Le but était de faire connaissance et d'expliquer notre démarche.

Lors du pique-nique du 6 juin 2014, plusieurs personnes ont témoigné, accepté l'idée du documentaire et d'être filmé.

Nous avons alors fixé un deuxième pique-nique le 18 juillet où le cinéaste a pu sortir sa caméra.

Il a alors filmé les premiers témoignages de personnes de différents horizons (demandeurs d'asile, bénéficiaires d'ADOMA, ACCES, ALSA).

Il nous reste à définir quel sera le fil conducteur du documentaire et la suite à donner.

## **8.7 L'immobilier**

### **8.7.1 Maîtrise d'ouvrage d'insertion**

En date du 15 décembre 2014, le Directeur de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages, Monsieur L. GIROMETTI, nous a accordé l'agrément de Maîtrise d'ouvrage d'insertion, par un arrêté publié au Journal Officiel le 26 décembre 2014. La Convention ANAH concernant le 39 rue du Cerf a été immédiatement signée, permettant le démarrage des travaux au printemps 2015.

De nouveaux possibles s'ouvrent à l'ALSA. Merci à tous ceux qui nous ont accompagnés et soutenus dans cette démarche : la Fondation Abbé Pierre et l'UNAF0, ALEOS, la DDT 68 et la DDCSPP 68, la DREAL....

### **8.7.2 Renégociation de baux**

Nous avons continué les négociations avec les propriétaires, 20 logements ont été restitués. 17 seulement, dont 9 pour le dispositif sundgauvien, ont été mobilisés. De fait, nous avons comme convenu avec la DDCSPP revu à la baisse notre dispositif, pour diminuer le nombre de logements par travailleur social, en étant entendu qu'en cas de possibilité de création de poste, nous pourrions augmenter à nouveau le dispositif.

A ce jour, la plupart des loyers sur Mulhouse sont de 200 € par studio, parfois un peu plus quand la qualité de bien le justifie, mais pas au-dessus de 220 €.

Des frais importants ont été engagés lors de la restitution des logements : les remises en état se chiffrent environ à 2 500 € par logement, parfois beaucoup plus, sans compter le mobilier, les frais de déménagement.

# Conclusion

2014 a été une année de concrétisation d'un certain nombre de chantiers.

2015 verra le démarrage de notre activité de maîtrise d'ouvrage d'insertion, avec le chantier du 39 rue du Cerf, peut-être celui du 31 rue du Siphon. Et la préparation des réalisations des années suivantes.

La volonté de toujours interroger nos pratiques, de les adapter, de les ciseler, s'incarnera

- dans les formations collectives et individuelles des équipes et l'analyse de la pratique professionnelle
- dans la Journée d'études sur la question de la transgression et de la sanction.
- Dans la réflexion menée avec le SIAO sur les « incasables et invisibles » et la mise en place de l'enquête sur les parcours de vie.
- Dans la présentation du projet de structure pour publics Korsakoff.

Nous continuerons aussi à affiner nos outils de travail :

- La révision et la simplification de l'interface de la base de données, mise en place il y a 8 ans, avec la mobilisation des équipes des Maisons-Relais, du SASH et du service Pivot.
- L'amélioration de la gestion locative et technique

L'agrément Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion nous permet d'envisager, à raison d'une dizaine de logements par an, une nouvelle mise en cohérence du parc immobilier, sur le long terme. Et en particulier, en collaboration avec nos partenaires, celle des Maisons-Relais.

Le Chantier d'Insertion travaille sur son modèle économique, à nouveau secoué par les évolutions réglementaires, et en particulier la modification des règles FSE.

Enfin, la réalisation du projet de l'Espace Communautaire du Marché reste d'actualité : la Fondation Abbé Pierre nous a aidés dans le financement des travaux, reste à trouver de quoi assurer le fonctionnement...

Tous ces moyens que nous continuons à déployer ont pour objectif de permettre aux personnes dont nous avons la charge de l'accompagnement d'accéder à une place dans la Cité, une participation à une forme de vie sociale.

Et pour cela, bénévoles, salariés et usagers, nous continuerons nous mobiliser, ensemble. C'est dans la réflexion et l'action collectives que se forgent les réponses aux besoins de nos concitoyens vivant en marge sur le long terme.



# ANNEXES

- **L'organigramme ALSA au 31/12/2014**
- **Les Annexes Maison Relais 2014**



<b>Conseil d'Administration :</b>		<b>Assesseurs</b>
<b>Président</b>	Paul WIRTH	Joselyne BURGARD
<b>Vice-Président</b>	Jean-Pierre HOLDERITH	Sébastien DAMBRA
<b>Vice-Président</b>	Francis KRAY	Ada NUSSWITZ
<b>Trésorier</b>	Jean-Marie SAVARIT	Bernard SPITTLER
<b>Secrétaire</b>	Karine KRAY	Annie STEINER
<b>Adjoint</b>	Hubert WEIBEL	

**Directeur :** **Jean-Luc SUTTER**

**Service pivot** **Marilyne ALTENBURGER : Chef de service**  
 Tania BISCHOFF Marie FLUMIANI  
 Jordan SCHNECK Eulalia COELHO

<b><u>Chefs de services</u></b>	<b>SASH</b> Sébastien CASTELLS	<b>Résidence Accueil - Maison-Relais</b> Claudine LAGHA	<b><u>Chantier d'Insertion</u></b>
	Claire SPEICH Dalila MANSOURI Delphine BRESSON Houaybe BOUAFIA	Cécile CHASSANG Emilie WURTZ Fanny HARDY Leïla HAIDA	<b>Nour AHMAT-BRAHIM</b> Joëlle STAQUET Khadija CHAJAI Martine CHAMBAUD BIGOT
	Kamel RIDA Laurent PATRIX	Mélanie KOFFEL Nadia BECHLEM	<b>Encadrants techniques :</b> Burbuqe SALIHU François PANARD
	Nathalie SELLES Pauline GRESSENBUCHER Sabine HANNAUER Sandrine SCHERTZINGER Sara BOTTINELLI Suzel STOETZEL Céline BURGUY Ingrid VERDY	Nathalie DEYRES Sehem BELKAHLA Sibel KURKCU Sophie HICKENBICK Tarik ZEGMOUT	<b>Directeur Adjoint</b> <b>Accompagnatrices</b> <b>socioprofessionnelle</b>  <b>Salariés en insertion</b> 57 salariés en CDDI, dont 8 au restaurant 32 au 2 <sup>nd</sup> œuvre bâtiment 8 au nettoyage 8 à la manutention 1 agent administratif
<b>Maraude</b>			

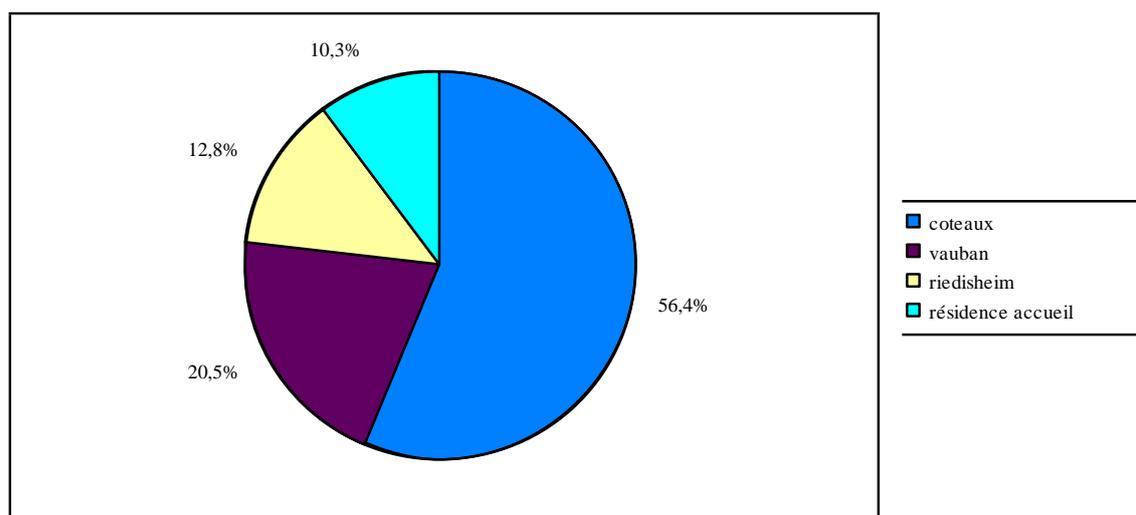
L'ensemble des 91 résidents des Maisons Relais s'est vu proposé de renseigner de manière anonyme un questionnaire de satisfaction. Pour garantir une plus grande liberté de parole, le recueil de données a été effectué par trois stagiaires TISF encadrées par une stagiaire ES3. Elles ont proposé leur aide aux personnes présentes dans les espaces collectifs et sont allées à la rencontre de tous les habitants pour recueillir leur parole à domicile.

Un peu plus de 40% des habitants ont répondu. Quelques personnes n'ont pas pu être rencontrées pour des raisons diverses (absences, hospitalisations...)

Près d'un quart des habitants n'a pas souhaité répondre ce qui reste assez significatif des difficultés qu'éprouvent certains résidents à exprimer une opinion. Beaucoup pensent que ce qu'ils pourraient dire n'a d'intérêt pour personne ou que leur parole ne sera pas prise en compte. Ce sentiment est plus fort parmi les personnes installées depuis peu.

## ▪ LES RÉPONDANTS

Le profil des personnes ayant répondu est très représentatif de l'ensemble des personnes logées en termes de genre, d'âge, de ressources et de lieu de résidence.



**On remarque toutefois que :**

- Les habitants de la Maison Relais Vauban montrent un taux de participation nettement supérieur proportionnellement à leur représentativité dans la file active (+7 points) alors que les répondants de la Résidence Accueil sont cette année assez faiblement représentés (-6 points)

- Alors qu'en 2012, les bénéficiaires du RSA étaient largement sous représentés parmi les répondants, ils se sont exprimés cette année de manière proportionnellement équivalente aux bénéficiaires de l'AAH.

- Près de 70% des répondants ont des durées de séjour supérieures à 3 ans et le taux de participation augmente en corrélation avec la durée de séjour.

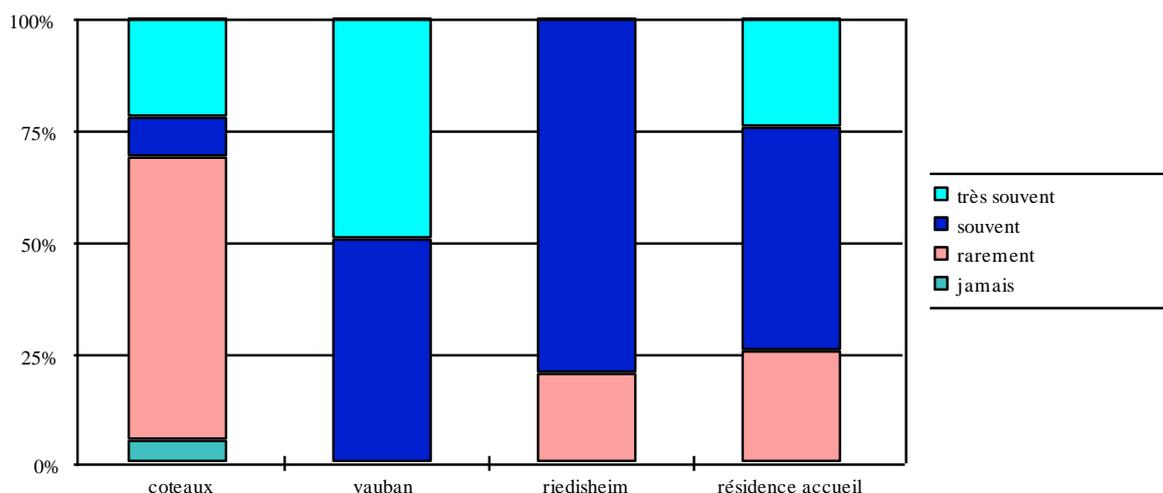
## ▪ LES ESPACES D'ACCUEIL COLLECTIF

Les répondants se disent majoritairement satisfaits de la localisation et de l'aménagement des espaces d'accueil. Alors, qu'un quart des habitants des Coteaux, où les appartements sont éclatés dans le quartier, estimaient en 2012 que l'espace d'accueil se trouvait trop éloigné de leur logement, aucun n'a exprimé cette réserve cette année.

### La fréquentation

25% des personnes interrogées déclarent fréquenter les espaces collectifs très souvent (pour la plupart tous les jours), près de 30% disent y venir souvent (au moins une fois par semaine), 40% rarement et uniquement en cas de besoin, notamment pour rencontrer un travailleur social. L'ensemble des habitants est toutefois vu de manière régulière lors de visites à domiciles.

Alors qu'en 2012 20% des personnes interrogées disaient ne jamais fréquenter les accueils collectifs, la proportion est très minime cette année.

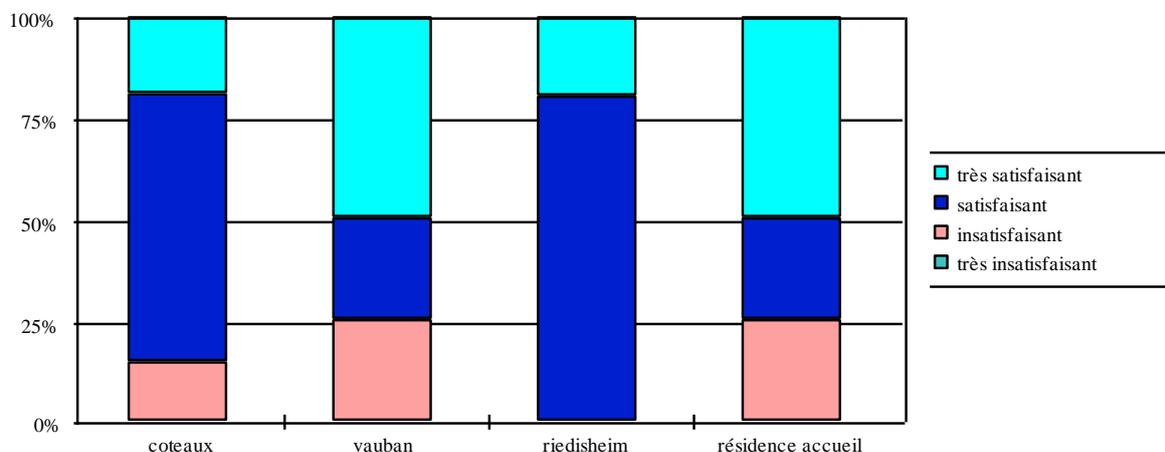


Les personnes qui déclarent le plus se rendre dans les lieux d'accueil collectifs sont les personnes handicapées. L'intérêt pour les lieux semble augmenter avec l'âge des répondants.

### L'intérêt exprimé pour l'espace collectif

Les échanges autour d'un café et la possibilité d'y faire des rencontres sont les plus cités comme intérêt des espaces collectifs par les répondants. Cette dimension de socialisation recherchée au sein des espaces collectifs est très majoritairement exprimée par les personnes handicapées et les retraités.

## Les horaires d'ouverture



Le taux d'insatisfaction concernant les horaires d'ouverture des espaces collectifs baisse de manière régulière et significative depuis 2010 et notamment à la Maison Relais des Coteaux où les horaires ont été adaptés à la demande des usagers (75% en 2010- 25% en 2012 – 10% en 2014).

Les habitants de la Résidence Accueil et de la rue Vauban expriment une demande de plus de présence des équipes et notamment celle d'une présence permanente concernant la Résidence Accueil. Demande que nous ne pouvons pas satisfaire à moyens constants.

## L'ambiance ressentie

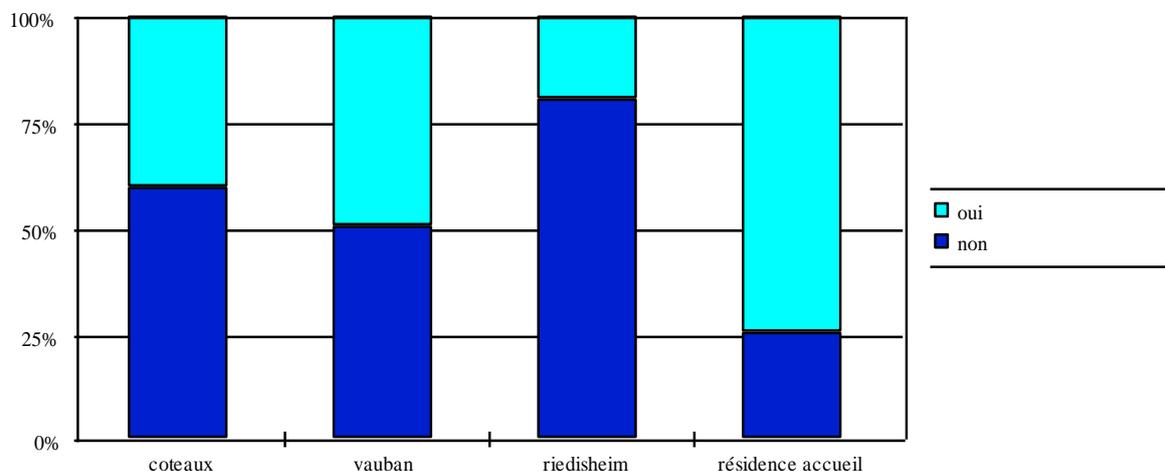
83% des personnes se disent satisfaites de l'ambiance générale dans les espaces collectifs (contre 50% en 2012). Seuls un quart des répondants, logés aux Coteaux, expriment une insatisfaction quand à l'ambiance au sein de l'espace collectif. Les causes exprimées en sont : l'agressivité, les états d'ébriété et le manque de respect de certains résidents envers les travailleurs sociaux.

## Participation déclarée aux Repas collectifs

Près de 60% des interviewés déclarent participer aux repas pris en commun deux soirs par semaine ; ils déclarent apprécier davantage le repas lorsqu'il est élaborer sur place le jeudi soir, plutôt que pour le repas livré par le Rest'O'Chaud le mardi. La participation au choix du menu, aux courses et à la préparation sont très appréciés notamment aux Coteaux et à la Résidence Accueil. Les habitants de Riedisheim et de la rue Vauban expriment moins cet intérêt.

## Participation déclarée aux actions collectives et sorties du week-end

44% des répondants disent participer aux sorties proposées durant les week-ends.



Comparativement aux années précédentes la participation déclarée par les répondants aux sorties et activités du week-end semble plus proche de la réalité. En effet, on pouvait observer un décalage plus important entre le sentiment de participer et la participation effective observée par l'équipe.

Toutefois, 75% des répondants de la Résidence Accueil continuent d'affirmer qu'ils participent de manière régulière aux sorties ou aux actions collectives alors qu'il s'agit d'un public qui se mobilise très peu dans la réalité sur ces activités. On peut l'analyser comme la projection d'un désir difficile à concrétiser dans la réalité en raison des pathologies psychiatriques souvent très handicapantes.

Dans l'ensemble, les personnes se disent satisfaites des activités proposées.

Celles qui déclarent ne pas y participer peinent à s'exprimer sur les freins à plus de participation, la plupart ne se prononcent pas, 10% arguent d'un manque d'envie.

Aucun profil spécifique ne se détache nettement parmi les personnes qui déclarent ne pas participer aux activités, on observe toutefois une corrélation importante entre participation et durée de séjour : les habitants semblent s'impliquer davantage à mesure que la durée de séjour s'allonge. D'autre part, comme les années précédentes, les moins de 30 ans déclarent ne pas y trouver d'intérêt et les plus de 60 ans, manquer d'envie.

## ▪ LES LOGEMENTS

77% des personnes interrogées disent se sentir bien dans leur logement. Ce qu'elles disent apprécier le plus est avant tout d'avoir un toit sur la tête et de retrouver une intimité (souvent mise en lien avec des hospitalisations longues ou des incarcérations) mais également de pouvoir y être autonome et y accueillir des amis. Parmi celles qui expriment ne pas s'y sentir à l'aise, on retrouve majoritairement des résidents présents depuis moins de six mois, principalement logés en colocation aux Coteaux et, dans une plus faible proportion, à la Résidence Accueil.

Une grande majorité des interviewés apprécient l'ambiance générale de leur immeuble et disent avoir de bonnes relations de voisinage.

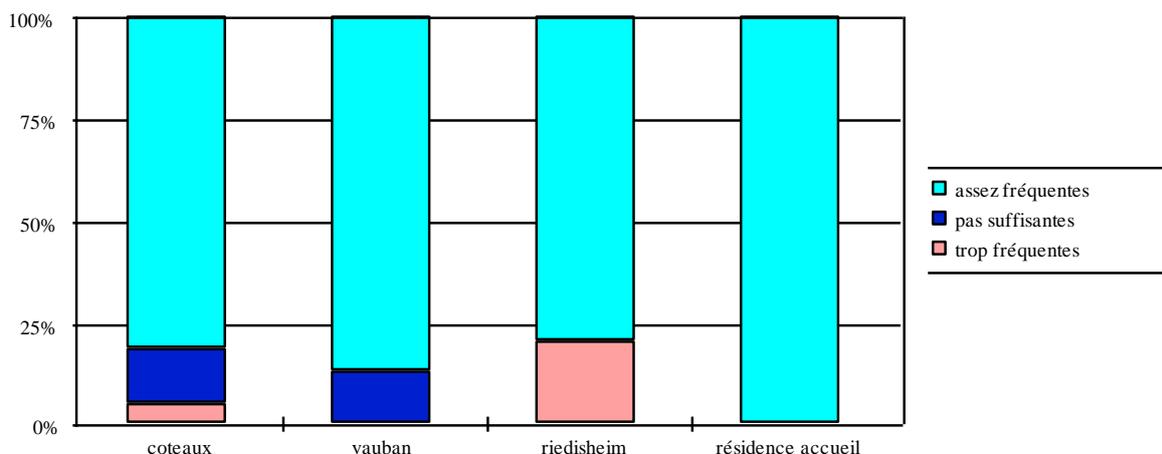
Ils se disent plutôt très satisfaits de la localisation géographique de leur logement et à l'aise dans leur quartier. Ils s'accordent quasi unanimement sur un accès aisé aux transports et aux commerces de proximité.

## ▪ L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

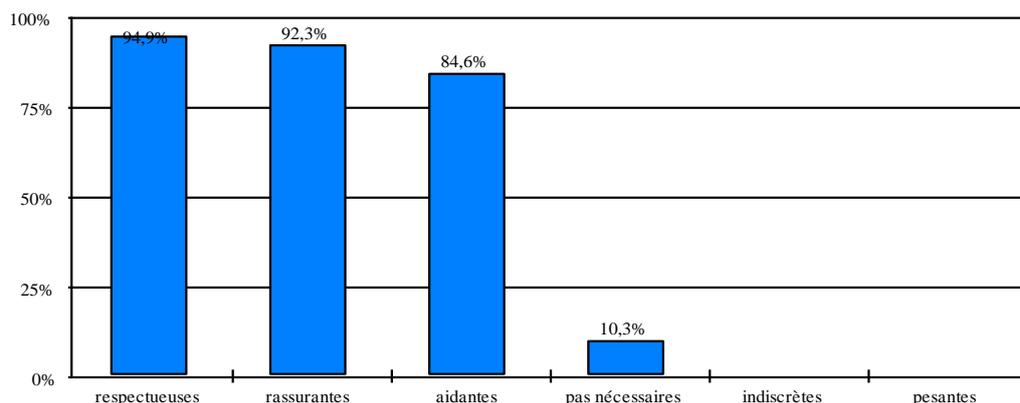
Les répondants estiment à 93% que les intervenants sociaux sont disponibles et à leur écoute.

85% des personnes interrogées se disent satisfaites de la fréquence des visites à domicile.

Effet d'un réajustement des pratiques, on observe une nette amélioration du taux de satisfaction pour cette item, pour le quel les années précédentes, près de la moitié des répondants exprimaient le besoin de plus de passage des travailleurs sociaux en logement. Cette expression était particulièrement forte de la part des retraités qui aujourd'hui n'expriment plus ce sentiment ; il apparait toutefois que 50% des moins de 30 ans disent que les visites à domicile restent insuffisantes.



Dans leur grande majorité, les résidents interrogés jugent de manière positive cette présence à domicile. Seuls 10% d'entre eux estiment qu'elle n'est pas nécessaire, il s'agit exclusivement d'habitants de longue date, dont une forte proportion de retraités. Alors que près de 30% des interrogés jugeaient les visites à domicile indiscretes et pesantes en 2012, ce sentiment n'est plus exprimé cette année.



Concernant les demandes liées à l'entretien courant du logement les répondants se disent plutôt satisfaits de la manière dont elles sont prises en compte, toutefois 20% d'entre eux estiment que certaines explications fournies ne sont pas suffisamment claires et 25% jugent les délais d'attente en matière de réparations trop longs.

## ▪ BILAN

Interrogés sur le regard qu'ils portent sur l'évolution de leur situation personnelle depuis leur arrivée en Maisons Relais, 79% des répondants (contre 53% en 2012) estiment qu'elle a plutôt évolué de manière positive.

Ils expriment un mieux-être qu'ils hiérarchisent de la manière suivante : la santé, la situation administrative et financière, ne plus être à la rue, le soutien de l'équipe, la socialisation.

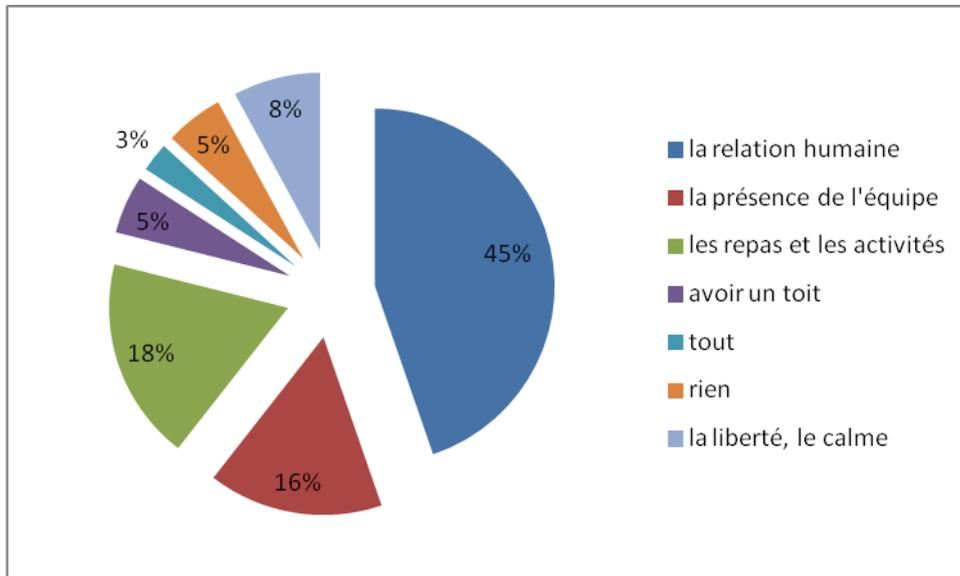
Un sentiment de solitude, affirmé par les plus de 50 ans, est également exprimé de manière importante par les personnes installées depuis moins de 6 mois. Toutefois, 72% des répondants disent se sentir moins seuls depuis leur installation en Maison Relais.

70% des personnes interrogées disent se sentir plus en **sécurité** depuis qu'elles sont logées en Maisons Relais ; les plus de 50 ans et les personnes installées depuis plus de 3 ans expriment moins que les autres ce sentiment de sécurité.

Le gain en termes d'**indépendance** est largement évoqué ainsi que le sentiment d'être mieux écouté, surtout par les retraités et les personnes handicapées.

## ▪ EXPRESSION LIBRE

### Ce qui vous plaît le plus à la Maison Relais (36 réponses)



### Ce qui vous déplaît le plus à la Maison Relais (35 réponses)

