

La Maison Relais Madeleine Bach-Gény

6, rue Saint-Exupéry

67100 STRASBOURG



Une réponse adaptée pour se reconstruire dans la durée

Entre hébergement et logement, la Maison Relais propose une réponse en logement accompagné, qui s'organise autour d'une gestion locative spécifique et sociale pour accueillir des personnes fortement désocialisées et isolées. Le plus souvent, ces personnes viennent de dispositifs d'hébergement (73%) et rencontrent des problématiques lourdes qui nécessitent un soutien spécifique et adapté, principalement au regard de la santé.

Répartie sur 2 lieux depuis juin 2016 avec l'ouverture de l'annexe à 100 m de la rue St Exupéry, elle propose :

- 25 places en logements autonomes, qui permettent à des résidents hommes ou femmes de renouer progressivement avec l'occupation d'un logement privatif,
- 4 chambres dans un lieu collectif, réservé à 4 femmes dans un espace de vie communautaire, qui permettent une autre prise en charge de proximité, où la solidarité, le partage, les liens dans une vie quotidienne participent à la lutte contre la solitude.

La Maison Relais Madeleine Bach Gény répond aux caractéristiques suivantes :

- Elle est de petite taille, pour pouvoir offrir un lieu de vie chaleureux pour 30 résidents.
- Elle loge des personnes dans un logement autonome sans condition de durée, où le temps est laissé aux résidents.
- Elle offre un accompagnement personnalisé en fonction des besoins repérés.
- Elle dispose d'un espace collectif pour permettre la tenue d'activités collectives régulières (repas, animations) et pour des initiatives diverses et variées.
- Des hôtes sont présents pour aider les personnes dans leur vie quotidienne et pour animer la vie collective. Leur présence garantit aux résidents un soutien dans leurs démarches, en lien avec les partenaires locaux et associatifs.
- Elle propose des interventions extérieures : aides ménagères, infirmières à domicile, etc...

2016 : une augmentation de la capacité d'accueil à 30 places

Rappel

- Ouverture de la maison relais au 6 rue St Exupéry au 01/12/2009 pour 10 places
- Montée progressive du nombre de places sur 6 ans pour arriver à 30 places en 2016
- Mai 2016 : ouverture de l'Annexe au 1 rue Jean Mermoz, une autre forme d'habitat adapté : cohabitation de 4 femmes en une « unité de vie » dans une maison individuelle (ancien presbytère au Neuhof)

Répartition des places

- 4 places pour femmes situées au 1 rue Jean Mermoz
- 26 places en logements autonomes situées au 6 rue St Exupéry

Tous les logements sont meublés et équipés en électro-ménager. Au sein de la cohabitation, les résidentes bénéficient d'un grand espace de détente.



Données chiffrées de l'année 2016

Capacité d'accueil

- 30 places pour 29 ménages

Type de places :

- 28 places pour personnes isolées
- 1 place pour couple

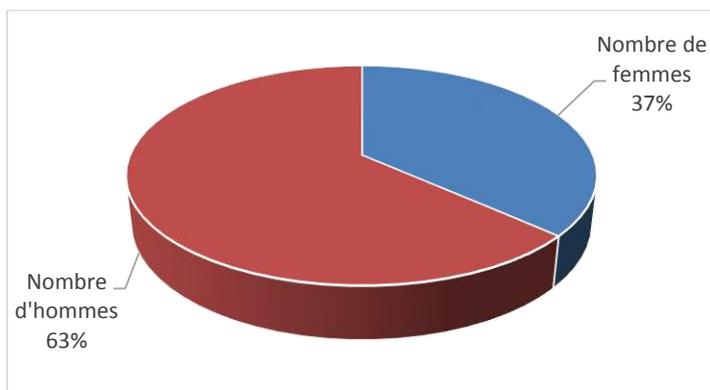
Nombre d'entrées durant l'année

Nombre de ménages	Nombre de personnes	Dont + de 60 ans	Nombre d'adultes
8	8		8

Public accueilli

Nombre total de personnes accueillies en 2016	30
Nombre de personnes présentes au 31/12/16	27

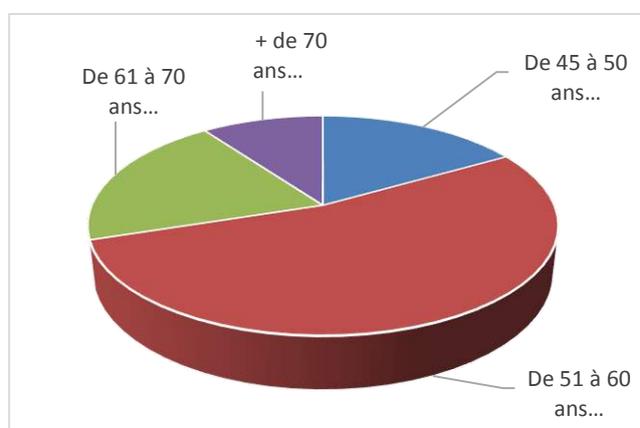
Répartition du public



Nombre de ménages	30
Nombre de femmes	11
Nombre d'hommes	19

Age des résidents

Age	Hommes	Femmes	Nombre de personnes
De 45 à 50 ans	2	3	5
De 51 à 60 ans	11	5	16
De 61 à 70 ans	6	0	6
+ de 70 ans	0	3	3
Total	19	11	30



Constat : la majorité des personnes accueillies sont des hommes âgés de 51 à 60 ans, cette tranche représente plus de la moitié des demandeurs.

En deuxième position, nous retrouvons les hommes âgés de 61 à 70 ans.

Ce chiffre montre bien le côté « vieillissant » du public accueilli. Public qui est déjà marqué par son passé.

La Maison Relais étant une structure sans limite d'âge, nous allons devoir faire face au vieillissement des résidents et des éventuelles conséquences qui y sont liées (perte de mémoire et de mobilité, etc.).

La doyenne de la Maison Relais est une femme âgée de 79 ans.

Les ressources

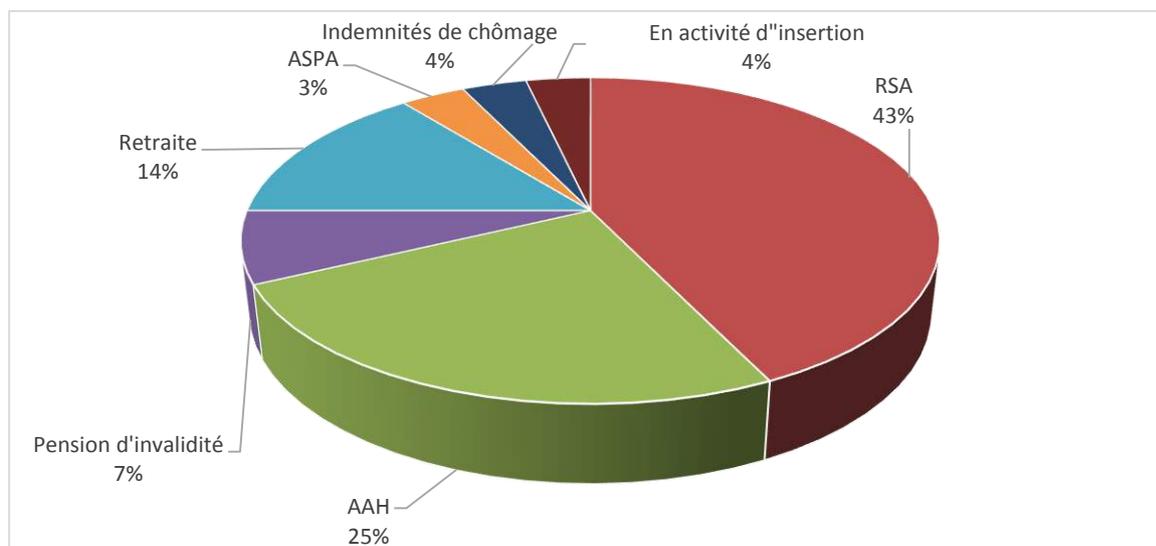
RSA	12
AAH	7
Pension d'invalidité	2
Retraite	4
ASPA	1
Indemnités de chômage	1
En activité d'insertion	1
Indemnités Journalières	2
TOTAL	30

Les ressources majoritaires sont les minimas sociaux avec le RSA en première place, suivi de l'Allocation Adulte Handicapé.

A titre d'information :

RSA en Maison Relais (forfait logement déduit) : 461,72 €

AAH : 808,46 €

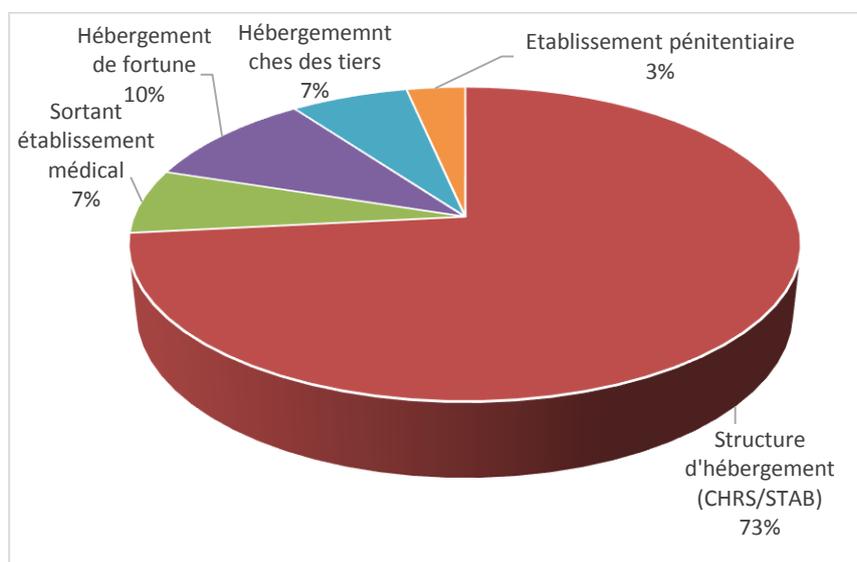


Nombre de personnes sans emploi : 29

Une seule résidente a un emploi à mi-temps. Elle occupe un poste d'aide-ménagère pour le 115. Elle perçoit un salaire mensuel d'environ 690 € ainsi qu'un complément de Pôle Emploi et de la Prime d'activité de la CAF. Cette résidente travaille lors de la période hivernale, elle est au chômage en période estivale.

Hébergement précédant l'entrée en Maison Relais

Structure d'hébergement (CHRS/STAB)	22
Sortant d'établissement médical	2
Hébergement de fortune	3
Hébergement chez des tiers	2
Etablissement pénitentiaire	1



De par ses missions, la MR accueille pour la majorité des situations (73%), des personnes sortant de structures d'hébergement.

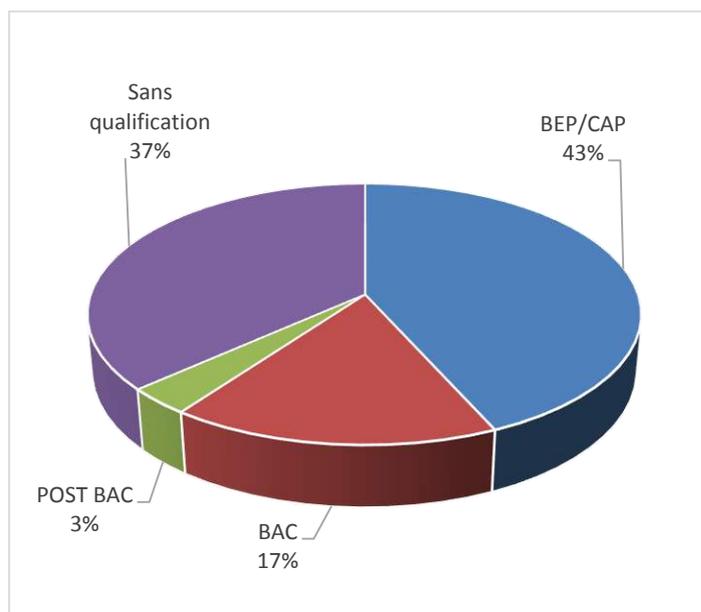
Il s'agit de structures :

- De type CHRS : La Cité Relais, Le CHRS de l'AAHJ et de Femmes de Parole.
- De dispositifs d'urgence et de stabilisation : le CAHM-Fritz Kiener, l'Hôtel du Château d'Eau de l'AAHJ, Adoma-les Berges de l'Ain, ceux d'Horizon Amitié

Le schéma classique du parcours des résidents est :

- La rue et l'hébergement par le 115
- Les dispositifs d'hébergements
- La Maison Relais

Formation



BEP/CAP	13
BAC	5
POST BAC	1
Sans qualification	11

La majorité des résidents de la MR ont un niveau BEP/CAP.

60% des résidents accueillis à la Maison Relais ont, à un moment donné, occupé un emploi.

On constate que dans bien des situations, et du fait qu'il s'agit de personnes isolées, sans liens familiaux ou autre, la maladie, les addictions, la séparation conjugale, la perte d'emploi sont à l'origine des difficultés et de la fragilité des résidents qui ont sombré dans la marginalisation et la précarité.

Durée de prise en charge

Arrivés	Nombre
Depuis 2009	2 résidents
Depuis 2010	2
Depuis 2011	2
Depuis 2012	3
Depuis 2013	4
Depuis 2014	2
Depuis 2015	7
En 2016	8

DUREE DE PRESENCE EN 2016	Nombre de résidents	%
Moins de 3 mois	5	17%
De 4 à 6 mois	1	3%
7 mois à 9 mois	2	7%
10 mois à 12 mois	22	73%

73% des résidents de la MR ont été présents entre 10 et 12 mois durant l'année 2016. Beaucoup de résidents sont présents depuis plusieurs années. Ces chiffres évoquent bien le côté « durable » de cet hébergement.

Les départs en 2016 : 5 personnes sont concernées

Motif du départ

Relogement en Parc Social	1
Décès	1
Rupture à l'initiative de la personne	2
Structure médicalisée	1

Une personne, à la santé fragile, présente depuis l'ouverture de la Maison relais, est décédée brutalement le jour de Noël après 7 ans de présence.

Une personne a été relogée suite à sa demande, après 4 ans ½ de présence.

5 personnes ont eu un temps d'occupation variable de 1 à 3 mois :

- Une résidente a intégré l'annexe de la MR directement après une hospitalisation en hôpital psychiatrique. Son état était stabilisé lors de son accueil puis, très rapidement celui s'est dégradé avec une perte d'autonomie qui rendait impossible sa vie dans ce lieu communautaire. Un retour en hôpital s'est effectué au bout de 6 semaines.
- Une autre résidente est également restée à peine 1 mois à l'annexe de la MR. Elle était hébergée par le 115 avant son accueil, après avoir passé une longue période dans le dispositif REPAIRE de l'HCE. La personne ne s'est pas adaptée à ce type de structure, prétextant que la Maison Relais était trop éloignée du centre-ville et qu'elle souhaitait plutôt être hébergée en hôtel par le 115.
- La 3^e résidente est retournée vivre chez sa mère.

Nombre de personnes sans emploi à la sortie : 5

Nature des ressources à la sortie

RSA	AAH	Indemnités journalières	RETRAITE
2	1	1	1

Locaux

- 24 T1 et 1 T2 pour loger les résidents, 1 T2 qui sert de bureau au personnel. Ces logements sont répartis dans un immeuble HLM qui comporte d'autres appartements occupés par des locataires ou par d'autres associations, appartenant à CUS - Habitat et situés au 6, Rue Saint Exupéry au Neuhof, à Strasbourg. Un jardin potager est également loué pour ce dispositif à l'arrière de l'immeuble. *Remarque* : il manque un T1, et un T2 est occupé par une personne seule, ce qui empêche la capacité d'accueil de 30 places.



Logement de Mr F

- Au sein du bâtiment situé 1, rue Jean Mermoz se trouve une grande maison qui permet une cohabitation en « une unité de vie », spacieuse, pouvant accueillir 4 résidentes en chambres individuelles, avec des espaces communs à partager : une bibliothèque, une salle à manger, un salon pour la détente et la télévision, une cuisine équipée, une buanderie avec machine à laver et sèche-linge. En ce lieu, se trouve également :
 - Un deuxième bureau pour l'animatrice et les rencontres informelles



- Une salle d'activité pour les animations et les moments festifs (pièce susceptible d'accueillir 19 personnes)



- Un coin cuisine permettant la préparation de petites collations



En lien avec les personnes qui occupent les chambres situées au 1 rue Jean Mermoz, la cuisine de l'unité de vie est mobilisée pour réaliser des activités culinaires et permettre à un plus grand nombre de personnes d'y participer.

Le bâtiment dispose en outre d'un jardin d'agrément, bien ombragé et d'une grande salle d'animation dans les locaux du presbytère qui peut accueillir la totalité des résidents lors de repas festifs et pour les réunions de résidents. Nous disposons également, d'un sous-sol pour entreposer du matériel lié aux animations.



Public

- « Homme ou femme isolés, ou couples disposant d'un revenu et de l'autonomie suffisante pour accéder à la Maison Relais que cela soit en logement ou à l'annexe. Leur situation fait qu'ils ne relèvent pas ou plus de centres d'hébergement avec un accompagnement social important, ni de structures médicalisées, mais ne peuvent pour autant envisager l'accès au logement autonome « classique ».
- Le SIAO gère les orientations et nous privilégions la diversité et la mixité des résidents en termes de situations sociales, d'âges et de problématiques personnelles, de manière à minimiser les risques de « ghettoïsation » et de stigmatisation. A notre sens, l'un des objectifs principaux de la Maison Relais est « la resocialisation », il ne s'agit pas d'une collectivité de « mêmes », d'alter egos, mais de relations sociales entre individus différenciés, à l'image de ce qu'est la réalité, tant dans les familles que dans la société.

L'Annexe : un espace d'animation et un lieu de vie

Les locaux de l'annexe, situés au 1, rue Jean Mermoz sont distants de moins de deux cent mètres des autres locaux de la Maison Relais de la rue Saint Exupéry. Il s'avère que le déplacement des résidents d'un lieu à l'autre, malgré nos craintes lors du lancement du projet, ne pose aucune difficulté. Après avoir sécurisé les accès, par l'installation de rampes d'accès, nous avons pu constater que les résidents se déplacent sans difficulté d'un espace à l'autre et ils semblent même qu'ils apprécient le fait de disposer d'une « maison individuelle » pour se rassembler et rompre avec leur environnement quotidien.

L'Annexe de la Maison Relais réunit 4 chambres privatives et des espaces collectifs, dans une grande maison. C'est un lieu d'habitation atypique qui permet l'accueil en cohabitation de 4 femmes, aménagé dans le cadre du projet d'extension de la Maison Relais. Après la réfection des locaux, l'Annexe a ouvert ses portes en mai 2016.

En lien avec le SIAO pour les orientations, nous avons pu héberger en 2016, 4 personnes. Deux femmes, une admise en mai 2016 et la 2^e en décembre 2016 y sont toujours.

Deux femmes sont restées moins de 2 mois. La 1^{ère} admise en juin 2016, a dû retourner au CHU d'Erstein suite à sa pathologie psychiatrique incompatible à une vie en semi-collectivité, et la 2^e admise en octobre 2016, est partie de sa propre initiative, ne se sentant pas bien dans ce type d'hébergement trop éloigné du centre-ville.

En lien constant avec le SIAO, il a été laborieux de trouver des femmes ayant des profils appropriés pour vivre en communauté et ayant des caractères compatibles pour vivre ensemble 24 h / 24h. Néanmoins, une 3^e résidente, est arrivée en février 2017 et a trouvé dans ce lieu, un équilibre de vie.

Les avantages

Les trois résidentes ont trouvé une vie communautaire satisfaisante et cette expérience semble « porter ses fruits » dans la mesure où nous observons quotidiennement :

- Des moments d'échanges chaleureux ;
- Des moments partagés dans la vie quotidienne (préparation des repas, regarder la télévision, faire des courses, participer aux activités...) ;
- Le développement de liens et d'une vie sociale ;
- Le partage d'un cadre de vie agréable.

Les hôtes de la Maison Relais observent également le développement de la notion d'entraide et de bienveillance des femmes, les unes avec les autres. Par exemple, si l'une est malade, les autres feront le nécessaire pour qu'elle se sente le mieux possible en lui préparant son repas, faisant ses courses etc. Lorsque l'une n'est pas trop en forme moralement, les autres tenteront de la stimuler et de la motiver à prendre un repas par exemple.

Pour éviter des problèmes liés à la cohabitation, nous organisons tous les mois des réunions où sont abordés les problèmes de gestion de la vie courante. La présence quotidienne des hôtes permet également de ne pas attendre que des problèmes surgissent et s'aggravent. En effet, dès qu'une difficulté se présente, les hôtes peuvent intervenir immédiatement afin de trouver la meilleure solution possible.

Des résidentes aux profils similaires

A ce jour, trois résidentes occupent l'annexe. Toutes les trois, du même âge, sont des femmes vulnérables et fragilisées après un accident de parcours : rupture conjugale, chômage... Pour deux des femmes présentes, une infirmière à domicile vient tous les jours pour la prise du traitement médical.

Madame M1: Son arrivée à l'Annexe de la Maison Relais fait suite à une hospitalisation de longue durée en hôpital psychiatrique. Sous mesure de protection, l'accompagnement de cette dame est principalement centré sur la rupture de la solitude. Madame exprime le besoin d'être entourée le plus possible. Se retrouver seule, l'angoisse. Au sein de l'Annexe, Madame a su trouver ses repères et installer un rythme de vie adapté à ses besoins. Pour l'heure, elle n'envisage absolument pas le relogement ayant encore besoin de présence soutenue à ses côtés. Elle exprime le besoin de lien social que lui apporte l'annexe de par

la proximité avec les hôtes de la Maison Relais et les relations qu'elle a pu créer avec les autres résidents de la Maison Relais tant de l'Annexe que des personnes en appartement.

Madame M2 : *Expulsée de son logement pour impayés de loyers, Mme s'est retrouvée à la rue avec son chien. Elle a pu être hébergée provisoirement par une connaissance. Le profil de Madame concordant avec le profil de Mme M1 (âge, caractère, envies etc.), elle a intégré l'Annexe en retrouvant très vite une dynamique de réinsertion et une amitié. Depuis son arrivée dans la structure, diverses démarches ont été réalisées :*

- *Se poser et se reposer*
- *Demande de logement*
- *Démarrage d'une formation par l'AFPA*
- *Suivi de l'évolution de son dossier de surendettement*
- *Tri, classement et traitement de ses papiers*

Projet de Mme M2 : *Poursuivre sa formation qui prendra fin en automne 2017 et mettre de « l'ordre » dans ses affaires afin de pouvoir travailler sur son projet de vie.*

Madame L. : *Après un parcours d'hébergements successifs et plusieurs mois en hôpital psychiatrique, Madame L a le profil similaire aux deux premières résidentes (même âge, fragilité psychologique, divorcée et ayant une grande expérience professionnelle). L'objectif est de stabiliser sa situation administrative. Mme bénéficie de visites à domicile 2 fois par semaine par l'Equipe Mobile d'Erstein et rencontre son assistante sociale 1 fois par semaine.*

Projet de Mme L. : *stabiliser sa situation administrative, afin de pouvoir être accompagnée dans un relogement.*



Leur témoignage

Mme M1 :

« Voilà, le 2 Mai dernier, cela a fait 1 an que j'habite l'Annexe de la Maison Relais. Après 10 mois d'hospitalisation et n'ayant plus de domicile, mon assistante sociale m'a trouvé ce logement. J'ai mis quelques mois, assez difficiles à m'habituer à ce nouveau logement et vers la mi-novembre 2016 je me suis enfin sentie « chez moi ». J'ai surnommé cette Annexe « La Maison du Bonheur » parce que j'y suis bien. C'est une colocation pour 4 personnes (femmes), pour l'instant nous sommes à 3 et l'entente est cordiale. Les pièces communes sont spacieuses et lumineuses, agréable à vivre, bien agencées. Il y a une bibliothèque, un salon, une salle à manger, une cuisine, des toilettes et une salle de bain en commun. Ma chambre est grande, je l'ai bien décorée et mis des rideaux. Je m'y sens bien dans mon petit « chez moi ». Une grande terrasse donne sur un espace vert bordé de haies et de quelques arbres. A côté, dans une autre partie de la maison mais séparé, il y a la salle d'activités de la Maison Relais, en quelques pas, nous y sommes, Super pour nous ! Le bémol, les animaux de compagnie ne sont pas admis. Je n'aurais donc pas de petit lapin comme je l'espérais... Dommage... ! »

Mme M2 : *« Depuis que je suis à l'Annexe de la Maison Relais je me sens beaucoup mieux. La maison est très agréable, tranquille et avec beaucoup de fleurs et de verdure. Nous sommes très bien entourées. Au moindre souci, on peut en parler à quelqu'un de compétent et de disponible. Il y a beaucoup d'activités variées, il ne manque plus que des visites dans les musées par exemple et une pendule pour la salle d'animation. J'ai la chance d'habiter à l'annexe avec deux charmantes colocataires avec lesquelles je m'entends et qu'il est agréable de retrouver le soir après ma formation. Il est dommage que l'on ne puisse pas avoir d'avoir d'animaux de compagnie, ils sont souvent une grande source de joie. ».*

Mme L. : *« La Maison Relais me permet d'avoir un toit. Avoir un appartement permet de ne pas être à la rue. C'est paradoxalement défendre la liberté. Et la liberté c'est une idée géniale. Je vous remercie. »*

Le personnel et ses missions

L'année 2016 a été marquée par un certain nombre de difficultés en termes de personnel, à mettre en lien avec la restructuration engagée par l'association et notamment les licenciements économiques et les redéploiements de personnel qui ont impacté le poste d'animatrice. Le poste de l'hôte - maitresse de maison - a aussi été affecté par l'absence, pour raison de santé, de la salariée depuis fin août 2016. La question de son remplacement est à l'étude, car ce poste important repose sur une connaissance fine du public et se construit dans un climat de confiance avec les résidents. La vulnérabilité des résidents accueillis nous amène à être extrêmement vigilants quant aux professionnels susceptibles d'intervenir.

L'année 2016 a également été l'occasion de redéfinir la place et les missions des différentes intervenantes. En effet, l'arrivée, fin d'année 2015 d'une nouvelle Conseillère en Economie Sociale et Familiale et en novembre 2016, d'une nouvelle animatrice, a facilité le travail et a apporté un nouveau regard et de nouveaux modes d'interventions.

De ce fait, trois salariées « Hôtes » interviennent à ce jour au sein de la Maison Relais :

- Une Maîtresse de maison
- Une Conseillère en Economie Sociale et Familiale
- Une Animatrice

L'hôte Maitresse de maison (1 ETP) occupe une place pivot au sein de la Maison Relais. Présente tous les jours de la semaine du lundi au vendredi, en journée, elle veille au bon déroulement du séjour des résidents, en gérant l'accueil, l'écoute, les rendez-vous, la coordination, l'intendance et les problèmes du quotidien. Elle est un repère pour les résidents en étant au cœur de la vie de la structure. Elle organise la vie quotidienne en assurant une gestion rapprochée et une présence sociale par la permanence d'accueil.

L'hôte Conseillère en économie sociale et familiale (1ETP) accompagne les résidents vers une plus grande autonomie. Elle assure des actions individuelles et des suivis individualisés à la demande des résidents. Elle assure également l'accompagnement social lié au logement qui porte essentiellement sur des visites régulières dans les logements.

L'hôte animatrice (0,60 ETP) anime la vie collective en incitant les résidents à participer à des activités et à une vie locale. Elle est chargée d'impulser une dynamique de groupe à travers des activités internes et externes. Ces activités ont pour objectif de rompre l'isolement des personnes à l'intérieur de la Maison Relais, de les aider à reprendre confiance en elles et de développer les liens entre elles comme avec l'extérieur. L'animatrice n'assure aucun accompagnement social des résidents.

LA VIE DE LA MAISON RELAIS

Le Conseil de Concertation des Résidents

Afin d'associer les résidents au fonctionnement de la Maison Relais, il a été institué un Conseil de Concertation qui se réunit tous les deux mois dans les locaux de l'Association la RESU. Cette instance est celle des résidents. Elle a pour but de favoriser leur expression et leur implication dans la vie de la Maison Relais afin d'améliorer son fonctionnement et de faciliter le vivre ensemble. Elle permet à chaque résident de s'exprimer en groupe et de valoriser l'estime de soi et la confiance.

C'est dans ce cadre que sont élus, tous les 2 ans, 2 délégués des résidents qui sont « les porte-paroles » de tous les résidents. La prochaine élection a eu lieu en mars 2017.



Le partenariat

Le partenariat avec d'autres intervenants est indispensable pour le bon fonctionnement de la structure mais également pour les résidents. Cela permet la prise en compte globale de la situation ainsi que la cohérence des interventions pour un service rendu efficace. En effet, le partenariat permet les échanges d'informations et évite les risques de « doublon » qui n'aide pas à faire évoluer les situations.

- Acteurs sociaux / caritatifs : CMS du Neuhof, Restos du cœur, CARITAS, Tremplin.
Ce partenariat est important lorsque le résident est en situation financière difficile : ruptures de droits, aide alimentaire, accès au vestiaire de CARITAS afin de pouvoir s'équiper en vêtements chauds pour l'hiver.
- Acteurs médicaux : Centre de la Santé mentale PINEL, la Maison de la santé regroupant 5 médecins traitants, Cabinet de soins infirmiers, Opaline etc. Les accompagnements fréquents se font régulièrement chez les médecins traitants afin de coordonner toutes les informations des différents intervenants. Cela permet également de rassurer les résidents et de les soutenir face à la maladie en mettant en place les aides adaptées à leur situation.
- Acteurs techniques pour la gestion des logements : Cus-Habitat, et entreprises d'insertions : Auport'Unes, Scoprobat et autres intervenants divers. Ce partenariat est prépondérant au sein de la Maison relais. Effectivement, les équipements ménagers qui tombent en panne, une fuite d'eau, une infiltration etc. nous amènent à avoir des contacts quasi quotidiens avec les entreprises adéquates.

La prise en compte de la santé

Les problématiques de santé sont de plus en plus importantes ; en forte progression elles impliquent un ample partenariat avec les acteurs de la santé environnants.

La santé mentale : 1/3 des résidents, soit 10 résidents sur les 30, sont suivis pour des troubles psychiques et ont un accompagnement spécialisé dans ce cadre : 10 résidents sont accompagnés par un psychiatre, 8 par le CMP Pinel et 2 par un psychiatre extérieur.

- 7 résidents bénéficient d'un passage infirmier pour la délivrance des traitements.
- 6 résidents bénéficient de visite à domicile par un infirmier en psychiatrie de Pinel.
- 2 résidents se rendent à l'hôpital de jour 2 à 3 fois par semaine.

Les addictions : 15 résidents (50%) ont une problématique liée aux addictions, qu'elle soit due à l'alcool, aux produits illicites, aux médicaments et au jeu. Bien souvent, il s'agit d'une poly dépendance.

Les problématiques physiologiques : 21 personnes, soit 70% des résidents ont un problème de santé physiologique. Ils sont accompagnés de manière régulière par leur médecin et/ou par un spécialiste.

Il s'agit par exemple de problème cardiaque, pulmonaire, hépatite C, diabète, problème de peau, cancer, problème respiratoire...

A la problématique de santé, s'ajoute également pour 10 résidents (33 %), de sérieuses difficultés d'hygiène vestimentaire et / ou d'entretien du logement. Ce problème peut s'expliquer de diverses façons :

- Il survient lorsque le résident ne va pas bien et qu'il est en période « dépressive ».
- C'est la conséquence d'habitudes de vie de la rue.
- C'est lié à des comportements et à des difficultés physiques et/ou psychiques qui empêchent de réaliser les tâches d'entretien quotidiennes.

Mesure de protection juridique : 13 % des résidents, soit 4 résidents bénéficient d'une mesure de protection (tutelle, curatelle).

Les actions individuelles

Les actions individuelles se font en fonction des besoins repérés des résidents et/ou à leurs demandes. Ces actions se déroulent soit directement dans leur logement, soit au bureau du travailleur social.

De manière générale, les résidents viennent quotidiennement au bureau pour :

- Discuter et parler : de leur journée, des derniers événements qui leur sont arrivés, des projets qu'ils peuvent avoir, des conflits qu'ils ont avec d'autres résidents, des inquiétudes pour leur santé, des demandes pour réaliser une activité, et pour raconter leur histoire de vie. Il s'agit là, du temps le plus important accordé aux résidents. Il est incontestable que la disponibilité des hôtes essentiellement celle de la maitresse de maison, est très importante dans sa mission d'écoute et d'accueil.

- Toutes démarches administratives variées : déclaration CAF, traitement de leur courrier, prise de rendez-vous, aide à la gestion du budget, établissement des charges fixes et les charges variables, mise en place d'une aide-ménagère, etc...

Les visites à domicile, quant à elles, sont plutôt des moments privilégiés avec le résident pour :

- Voir comment le résident est installé dans son logement et repérer les éventuels besoins. Par exemple, lors d'une visite à domicile, il a été constaté qu'une personne avait des difficultés à lever la jambe pour entrer dans la baignoire suite à la perte d'autonomie liée à l'âge. Nous avons pu pallier à cette difficulté en lui fournissant un marchepied et en faisant une demande (non aboutie à ce jour) au bailleur pour l'installation d'une douche à l'italienne.
- Donner des conseils : appropriation du logement, utilisation des équipements ménagers.
- Aider au tri des papiers : traitement et classement des documents administratifs etc... Expliquer quels documents conserver et durant quelle durée.
- Prendre le temps, d'écouter le résident lorsqu'il a besoin de présence et d'écoute.

Enfin, les actions individuelles peuvent se passer à l'extérieur de la MR en accompagnant les résidents pour :

- Le repérage du quartier : systématique à l'arrivée d'un nouveau résident.
- Faire des courses : décrypter les étiquettes, établir une liste de course. Cette action est ponctuelle en fonction du besoin immédiat.
- Les rendez-vous médicaux.

L'animation

Le poste de l'Animatrice est également un poste important au sein de la Maison Relais, puisque c'est elle qui permet, entre autres, d'instaurer les liens entre les résidents.

Suite au départ de l'Animatrice et en l'absence de la Maîtresse de maison, les activités ont été moins nombreuses. Malgré tout, elles ont été diverses et variées :

- Activités autour de l'alimentation :
 - Partage de repas confectionnés par les résidents en lien avec l'hôte de service, de petits déjeuners, et de brunchs.
 - Atelier cuisine : environ un par mois dont 1 avec les denrées récoltées du jardin
 - Pot d'accueil : à l'arrivée de chaque nouveau résident.

- Anniversaire : 1 fois par mois est organisé le goûter anniversaire des résidents nés dans le mois en cours.
- Sorties extérieures :
 - Sortie piscine : cette activité s'est mise en place en 2016. 3 sorties ont eu lieu durant l'année. Un partenariat s'est mis en place avec la piscine de la Kibitzenau qui pratique un tarif préférentiel pour les résidents et la gratuité pour l'accompagnateur. Lors des premières sorties, seul 1 résident venait de manière régulière, ils sont de 2 à 3 depuis janvier 2017. Nous gardons espoir que cette activité se développe davantage afin de toucher à un plus grand nombre de résidents.
 - Sortie à Kehl : une sortie s'est organisée en été afin de se balader dans les rues de la ville et déguster une glace.
 - Visite du plus beau village de France, à Eguisheim
 - Sorties aux vides-greniers avec la prise de repas à l'extérieur.
 - Parc Animalier de Sainte Croix en septembre : journée très intéressante. Les résidents ont été émerveillés par cette journée qui leur a permis de « lâcher prise » et de passer une journée de détente
 - Tournoi de pétanque inter structures organisée par l'association Entraide le Relais à Brumath. Etaient conviés à cette journée diverses maisons relais du Bas-Rhin (Maison relais Les Forgerons – SOS Femmes Solidarité, la résidence d'accueil Le Courlis – ARSEA, Maison Relais du Bernstein – ARSEA, Maison Relais du Donon – La Cité Relais). Cette journée a permis aux résidents de créer des liens avec d'autres résidents. Les gagnants du tournoi auront le privilège d'organiser le prochain tournoi 2017





- Médiathèque : la Maison Relais s'est abonnée à la médiathèque André Malraux. Ainsi, nous bénéficions d'une carte permettant aux résidents de chercher livres, DVD, etc.
- Cinéma : en 2016, nous avons souhaité promouvoir l'accès à la culture pour tous. C'est ainsi, que des sorties cinéma se sont mises en place de manière plus régulière. Nous comptons inscrire cette activité une à deux fois par mois en 2017.
- Le jardin potager :

Différents ateliers ont été menés et un partenariat a été mis en place avec l'Association d'Entraide le Relais pour tenter de mobiliser davantage de résidents et partager les connaissances et techniques de jardinage.



Nous avons également installé des jardinières de fleurs à l'annexe achetées à l'association Lupovino du Neuhof.

- Atelier décoration de Noël :

Les prises de fonction de la nouvelle Animatrice ont eu lieu en novembre 2016. Elle a ainsi pu trouver rapidement sa place auprès des résidents en instaurant des ateliers en lien avec les fêtes de fin d'année. Dans ce cadre ont été réalisées : des décorations de Noël : boules, sapin, photophore pour le repas de Noël, et des couronnes de l'avent, atelier en partenariat avec l'association la RESU, cela a permis de créer du lien avec les habitants du quartier



Les points marquants de l'année 2016

- Le départ de Mélanie WILLEM, Travailleur Social, en juillet.
- L'arrivée de Dorota JANIAK avec sa prise de fonction à l'annexe, Animatrice.
- L'ouverture de l'annexe et l'arrivée des premières résidentes.
- La fin des travaux de réhabilitation de l'immeuble en septembre.
- Le décès d'un résident le jour de Noël suite à une maladie.

Objectifs 2017

- Obtenir 26 T1 au 6 rue St Exupéry (obtenus en mai 2017)
- Atteindre la capacité d'accueil de l'annexe
- Etre en effectif complet en ce qui concerne le personnel

Pour conclure

Face aux personnes en précarité, le logement accompagné de type Maison Relais offre une réponse adaptée et renforce les valeurs d'humanité auprès du public accueilli.

Etre chez soi, autonome, mais pas tout à fait seul, du fait de la proximité des logements et de la présence quotidienne des hôtes, retrouver des habitudes de vie dans un quotidien simple, réapprendre l'estime de soi et la confiance, renouer des liens avec le groupe et à l'extérieur, ne plus être isolé, tels sont les repères qui permettent un ancrage et redonne envie à celles et ceux que nous accueillons, de redémarrer une vie ordinaire, propre à chacun.

POLE ACCUEIL INSERTION

L'exercice 2016 aura été la troisième année pleine de fonctionnement. Les difficultés liées au contexte dans lequel travaille l'équipe nécessitent des adaptations permanentes. Le parc de logements n'est pas encore satisfaisant tant par sa répartition géographique que par son coût et la vétusté de certains logements.

Pour rappel, en 2015, la perte de l'ancienne gendarmerie de l'avenue Jean Jaurès a demandé le déménagement de dix-neuf familles en urgence.

Nous hébergeons environ une centaine de familles dans 90 appartements avec en moyenne un effectif de 380 places.

Initialement constituée de 4 travailleurs sociaux, un travailleur social du pôle PAHC (Château d'Eau) a rejoint l'équipe en octobre, dans le cadre du redéploiement, suite à la nouvelle organisation du PAHC. L'équipe du PAI, en, 2016, comprend également, un agent technique de maintenance et un chef de service.

L'équipe prend en charge l'accompagnement global des familles, de l'entrée dans le dispositif jusqu'à la sortie définitive.

La moyenne du temps de séjour des personnes dans le dispositif est importante (de 2 à 4 ans) en raison des démarches administratives liées à la régularisation de leur situation, de l'ouverture des droits, des ressources et ensuite des difficultés dans le cadre du relogement en appartement social.

Le parcours de l'utilisateur au P.A.I.

Les personnes accueillies sont majoritairement issues de la demande d'asile : elles n'ont pas à leur arrivée, l'autorisation de travailler, ni de bénéficier de droits à l'aide sociale.

Leurs parcours se décomposent en trois grandes étapes.

Première étape – admission et installation

Les personnes accueillies sont orientées par le SIAO en fonction des logements disponibles. Lors de l'entretien d'admission, l'équipe évalue s'il n'y a pas de contre-indication liée au parcours médical et à la poursuite de la scolarité des enfants. La famille est ensuite installée dans un logement meublé.

Deuxième étape – accompagnement global

Un premier diagnostic social est effectué à l'arrivée de la famille afin d'établir les objectifs de l'accompagnement. Les principaux points de l'accompagnement sont :

- Le suivi scolaire,
- L'ouverture des droits à la santé,
- L'attribution des besoins de base (chèques services, distribution alimentaire, bons de transport...),
- L'ouverture de la domiciliation postale,
- L'accompagnement juridique et administratif (accès aux titres de séjour),
- Les visites à domicile,
- L'accès aux droits,
- Les actions collectives,
- L'insertion professionnelle.

L'accompagnement global implique également un travail important sur la problématique de l'intégration : les cours de français, la sensibilisation à la vie en France et aux valeurs de la République.

Troisième étape – préparation à la sortie et sortie

Quand la situation de la famille s'est stabilisée aux niveaux administratif et financier, le travail de préparation à la sortie est enclenché. Il s'agit de :

- L'inscription auprès des bailleurs sociaux,
- L'inscription auprès du SIAO,
- L'instruction de la demande ACD,
- L'accompagnement à la gestion du budget de la famille,
- La préparation au relogement avec les droits et devoirs de futur locataire.

Au moment de l'attribution d'un logement ou de l'orientation vers un dispositif adapté, nous accompagnons les familles pour :

- L'ouverture des droits CAF,
- La demande de FSL,
- L'accompagnement pour la signature de bail,
- Le suivi administratif,
- Le passage de relais auprès des travailleurs sociaux du dispositif accueillant ou du CMS de proximité,
- L'aide au déménagement.

Missions des travailleurs sociaux

Les missions sont scindées en trois catégories :

- l'accompagnement individuel global,
- les interventions dans les logements,
- les actions collectives.

L'accompagnement individuel

L'accompagnement individuel permet de traiter à la fois des démarches administratives et des questions plus intimes liés au couple, à la famille et au traumatisme de l'exil. De même, les questions éducatives et en lien avec la tenue des logements sont très souvent abordées lors de cet entretien.

Actions menées :

- Au moment de l'accueil, lecture et explications du contrat de séjour, du règlement, de la domiciliation ...,
- Pour l'accès aux soins : aide médicale d'Etat, couverture maladie universelle, appel aux fonds spéciaux ou à l'aide caritative pour des soins peu ou pas remboursés,
- Orientation caritative pour des besoins particuliers,
- Inscription scolaire, ce qui implique le recours aux fonds sociaux pour financer le matériel scolaire, la cantine, et éventuellement les transports,
- Recherche d'activités afin de mieux aider les jeunes et les adolescents à s'intégrer,
- Recherche d'activés bénévoles pour les personnes qui n'ont pas le droit de travailler,
- Recherche de partenariats pour des cours de français,
- Accompagnement dans les démarches en vue de la régularisation qui implique un important réseau de partenaires (associations, avocats...) qu'il faut coordonner,
- Coordination pour la prise en charge des enfants avec la protection maternelle et infantile et les services de la protection de l'enfance. L'équipe est parfois amenée à rédiger des informations préoccupantes (signalement) et à accompagner à la mise en place de mesures éducatives souvent consécutives à des décisions de justice,

- Interventions spécifiques pour un public plus fragilisé avec des problématiques de «violences faites aux femmes ou, de manière plus générale, intrafamiliales ». Ces actions sont complexes et délicates à prendre en charge,
- Instruction de dossiers auprès de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH),
- Instruction de dossiers auprès de l'aide financière de l'aide sociale à l'enfance (AFASE), de l'aide locale (ALE, ASC),
- Insertion professionnelle avec l'accompagnement à Pôle emploi, la rédaction de curriculum vitae,
- Démarches liées à la sortie (fiche SIAO, demande de logement, ACD...)

Toutes ces actions individuelles nécessitent la coordination de nombreux partenaires et une cohésion d'équipe.

Le suivi dans les appartements :

Il y a évidemment, à l'arrivée d'une nouvelle famille, une première visite pendant laquelle est fait l'inventaire du mobilier mis à disposition, l'explication des consignes de sécurité ainsi que ce qu'il convient de faire en cas de panne.

Au début du séjour, les travailleurs sociaux sont plus présents dans les appartements car la manière dont ceux-ci sont tenus est souvent symptomatique des problèmes de la famille. Si tout se passe bien, les visites s'espacent ensuite.

La préparation à la sortie est aussi une période de regain d'activité. Il faut vérifier comment les familles préparent leur départ, éventuellement les aider pour le transport et enfin vérifier qu'ils rendent un appartement propre avant d'accepter les clefs et de le préparer pour une nouvelle famille.

Actions collectives :

Les actions collectives ont surtout été orientées vers le jeune public. Des sorties culturelles dans le cadre de notre partenariat avec l'association « Tôt ou T'Art » ont été organisées :

- Une première séance de cinéma pour les enfants de 4 à 14 ans suivi d'un atelier de création proposé par le Cinéma Star. (Le Monde de Dory)
- Une seconde séance de cinéma pour le très jeune public, enfants de 2 à 6 ans, toujours au cinéma Star et suivi d'un nouvel atelier de création plastique. (Capelito)

- Pour les fêtes de fin d'année, pour les plus jeunes, sortie à Plumy Park pour une matinée de jeux.
- Pour les adolescents, sortie à Trampoline Park pour une matinée d'activité sportive.

Ces activités ont rencontré un franc succès auprès des jeunes qui ont demandé à réitérer ce type de sortie.

L'équipe a également organisé :

- Un pique-nique pour les familles en juillet 2016. Cette activité a rencontré moins de succès que l'année précédente.
- Deux réunions de l'ensemble des hébergés. Elles ont nécessité chacune de la logistique et une préparation avec un groupe d'hébergés volontaires.

Ces réunions ont permis de faire émerger des souhaits et des propositions dont il faut aussi accompagner la mise en œuvre.

L'aide alimentaire

L'aide à la subsistance fait partie intégrante de la mission du service. En effet, le dispositif est destiné à des familles qui n'ont pas accès à l'aide sociale et pour lesquelles la satisfaction des besoins alimentaires ne peut relever que de l'aide humanitaire. Ce pourquoi, depuis la création du service, a été créé un service de distribution de colis alimentaires alimenté par la banque alimentaire du Bas-Rhin. Nous notons hélas une baisse significative des denrées fraîches.

Les familles bénéficient également de chèques d'aide personnalisée d'un montant de 30 €. Seules les personnes sans ressources et sans titre de séjour avec autorisation de travailler peuvent bénéficier de ces chèques. Les autres personnes sans ressources avec titre de séjour et autorisation de travailler bénéficient de l'aide locale. Ainsi, moins de la moitié des hébergés en bénéficient encore.

La Scolarité

La question du soutien et de l'accompagnement à la scolarité se pose de plus en plus régulièrement aux travailleurs sociaux. En effet, on note un nombre important de jeunes gens ou de jeunes majeurs en situation de déscolarisation.

Dans beaucoup de familles, des adolescents sont en grande difficulté scolaire due à un manque de travail, à des problèmes de comportement et à de l'absentéisme récurrent. C'est devenu un phénomène commun chez certains adolescents. Arrivés au secondaire, certains élèves ont du mal à trouver une orientation adaptée à leur niveau et à leur projet, et finissent par abandonner leur cursus.

L'équipe de travailleurs sociaux est préoccupée par l'importance de cette mission d'accompagnement à la scolarité car elle représente un enjeu majeur à la fois pour les jeunes et leur famille. Il est évident que la scolarité positive est la clé de voûte d'une potentielle régularisation aussi bien pour le jeune majeur que pour la famille d'un adolescent. Toutefois, cet aspect est un facteur de stress pour les jeunes pour qui la réussite est obligatoire et source de pression de la part de leurs parents.

Il serait nécessaire d'accompagner certains parents à entendre à la fois l'importance de la scolarité pour leurs enfants et non pas simplement dans l'optique des papiers et surtout d'arriver à les emmener à un soutien, une implication dans la vie scolaire de leurs enfants. Cela doit passer par des explications simples du système scolaire français qui ne correspond en rien aux systèmes des différents pays d'origine des hébergés. Bien que de nombreuses familles soient présentes en France depuis plusieurs années cela n'a, le plus souvent, jamais été fait et c'est un manquement qui se révèle dans de nombreuses situations.

La présence à certaines réunions parents/professeurs, le suivi des résultats scolaires, l'accompagnement à la recherche de soutien scolaire, la mise en place de P.R.E. (Projet de Réussite Educative) avec les parents et les institutions chargées de ces missions, l'accompagnement à l'orientation professionnelle en partenariat rapproché avec les C.I.O., l'accompagnement lors des phases d'inscription importantes (Post bac, CAP, Apprentissage...), l'accessibilité en cas de questions liées à la vie scolaire correspondent aux quelques missions qu'il serait nécessaire de mener de front pour beaucoup des familles accompagnées. Cet accompagnement ne serait évidemment possible que dans le cadre de la création d'une véritable relation de confiance, en particulier avec les jeunes.

Le travail sur des événements collectifs orientés vers le public jeune, des sorties, un groupe de parole (proposition faite lors du Conseil des Hébergés) serait un véritable outil pour instaurer des relations plus ciblées avec les jeunes. La présence d'un référent « scolarité, études, orientation » serait aussi un vrai atout pour le service.

Il est important de bien garder à l'esprit que le travail social avec des familles étrangères nécessite une projection dans un avenir où les personnes pourront faire valoir la régularité de leur séjour. Il n'existe malheureusement que peu de possibilités d'obtenir un titre de séjour. Bien que la scolarité, à elle seule, ne soit pas un élément suffisant pour autoriser au séjour, aussi bien du jeune majeur que de la famille d'un jeune, cela reste un élément clé dans le chemin vers l'intégration des familles et la suite de leur séjour en France.

Cela semble donc être un aspect du travail du service sur lequel des projets restent à mener. Cela correspond à un travail déterminant avec les familles.

La participation des hébergés.

Il a été organisé deux réunions du Conseil de la Vie des Hébergés (CVH) en 2016.

Suite aux travaux enclenchés avec la FNARS en 2014, l'équipe du service LOFT s'est mobilisée pour organiser la participation des hébergés à ces réunions.



Données chiffrées

Le public accueilli

Nombre de personnes accueillies en 2016

402

Nombre de nuitées : 139 107

Taux d'occupation : 100.02 %

Typologie du public

Répartition

Nombre de ménages : 98

- 3 personnes isolées (dont 2 femmes et 1 homme)
- 29 familles monoparentales
- 66 familles biparentales

Nombre de femmes

212

Nombre d'hommes

190

Nombre de naissances dans l'année : 8

Classes d'âge

De 3 ans : 28

De 3 à 18 ans : 165

De 18 à 24 ans : 43

De 25 à 34 ans : 44

De 35 à 44 ans : 76

De 45 à 59 ans : 39

60 ans et plus : 7

Nationalités

Hors UE : 387

Européen : 12

Français : 3

Une vingtaine de nationalités sont représentées parmi les ménages accueillis.

Ressources

Ménages présents sur 2016 :

- 15 ménages avec minimas sociaux
- 26 ménages avec salaires
- 57 ménages sans ressource

A la sortie :

- 3 familles sorties avec salaires
- 1 famille exclue du dispositif

Mouvements (sur l'année 2016).

	Personnes entrées	Personnes sorties
Nombre de personnes	28	22
Nombre de ménages	4	4
<i>Sexe</i>		
Masculin	13	10
Féminin	15	12
<i>Compositions familiales</i>		
Couples avec enfants	2	4
Familles monoparentales	2	0
Isolé	0	0
<i>Périodes</i>		
1er trimestre	8	0
2ème trimestre	3	13
3ème trimestre	15	5
4ème trimestre	2	4
<i>Durée de séjour (arrêtée au 31/12/2016)</i>		
• moins de 3 mois		2
• de 3 à 6 mois		15
• de 6 à 9 mois		3
• de 9 à 12 mois		8
• + d'un an		374

Durée de séjour totale des sortants :

- moins de 3 mois 0
- de 3 à 6 mois 0
- de 6 à 9 mois 0
- de 9 à 12 mois 0
- + d'un an 22

Nombre de nuitées totales des sortants : 32324

Séjour moyen des sortants : 1063 jours

Nombre de personnes sorties en 2016

22

Destinations à la sortie

- Structures pour personnes régularisées (Dispositif Régularisés Foyer Notre Dame): 10
- Logement locatif social : 8
- Logement accompagné : 0
- Hébergement chez un tiers (famille) : 0
- Incarcération : 1
- Logement locatif privé : 0
- Inconnue : 4

Conclusion

L'équipe s'est mobilisée cette année autour des questions juridiques et administratives pour l'obtention des titres de séjour.

Le nombre d'obtention de titres de séjour a peu augmenté sur l'exercice 2016. En effet, bon nombre des familles accompagnées avaient déjà obtenu un titre en 2015. De nouvelles familles ont été régularisées en fin d'année 2016.

Les conditions d'obtention des titres de séjour n'ayant pas changé depuis 2012, il faut bien prendre en considération que le temps de présence en France, avant l'obtention d'un titre, est rarement inférieur à 5 ans.