



# Rapport d'activité

# 2020

## **Sommaire :**

<b>2020 : année impensable</b>	<b>page 3</b>
<b>L'AAHJ en chiffres</b>	<b>page 6</b>
<b>Pôle Accueil et Hébergement Collectif</b>	<b>page 9</b>
<b>Pôle Hébergement et Insertion</b>	<b>page 28</b>
<b>Pôle Accueil et Intégration</b>	<b>page 40</b>

# 2020 : année impensable

**Frédéric BAUER, Directeur**

## 1. 2020 : année COVID

Comme l'ensemble des citoyens et des organisations, le monde a radicalement changé le 16 mars 2020, avec l'annonce du premier confinement.

Au-delà de la sidération qui nous saisit tous, dans notre vie quotidienne, dans nos perspectives et projets, dans notre manière d'aborder la vie et les autres, nous avons dû très concrètement et presque du jour au lendemain, adapter nos organisations de travail à l'AAHJ. Chacun des services de l'AAHJ a décliné les consignes gouvernementales, avec comme objectif principal de ne pas abandonner les personnes accompagnées et de maintenir autant que possible la cohésion d'équipe, au moment où le confinement a imposé le télétravail à une bonne partie des salariés. Les rapports d'activités des trois chefs de service en témoignent.

Je voudrais rendre ici un hommage appuyé à ces équipes, qui ont tenu bon, malgré les défections, les difficultés quotidiennes, les contraintes, les incertitudes et contradictions, ainsi qu'aux chefs de service, sur qui j'ai pu m'appuyer en toute confiance, pour piloter une flottille quelque peu déstabilisée. Et une mention toute particulière à l'équipe de l'Hôtel du Château d'Eau, décimée dès les premiers jours, à celles et ceux qui sont venus remplacer les absents et donner un coup de main, et à la cheffe de service qui a tenu l'organisation de la maison à bout de bras, sans jamais défaillir.

Il ne faut pas non plus oublier les collègues (salariés et bénévoles) qui ont assuré la distribution alimentaire, permettant la continuité de ce service indispensable aux ménages sans revenus, ainsi qu'à ceux qui, au plus fort de la crise, ont prêté main forte aux services en difficulté (Maison Relais et HCE).

Pour résumer, quelques effets significatifs de la crise sanitaire :

- Mise en place du télétravail pour les équipes du siège, dès l'annonce du premier confinement.
- Impact sévère sur l'organisation de l'HCE, avec une équipe de titulaire réduite à 2 personnes au bout de quelques jours, ce qui a nécessité de recruter des remplaçants par tous les moyens.
- Mais aussi des élans de solidarité : renfort de l'équipe de l'HCE par des salariés des autres équipes, arrivée de restaurateurs à l'HCE, et non des moindres (notamment l'équipe de la Maison Kammerzell).
- Des malades chez les personnes accueillies et chez les professionnels, mais hormis le décès en mai de M. MUSTAFOV, accueilli avec sa famille au PAI, l'AAHJ a échappé au pire.
- Constat d'une accentuation de la précarité chez certaines personnes accueillies (accès plus difficile aux démarches administratives, projets de formation annulés ou reportés, difficultés à gérer l'école à distance...).
- Mais aussi quelques bénéfiques de cette période : stabilisation des personnes accueillies à l'HCE, du fait de l'arrêt du roulement, ouverture en continu de la Cafèt de nuit

## 2. 2020 : année charnière pour la Maison relais

En début d'année, suite à un nième incident, les salariés de la Maison Relais ont exercé leur droit de retrait. Les trois professionnels sont hébergés dans les locaux du siège, d'où ils tentent de garder un contact avec les résidents, malgré la distance.

Suite à cela, le Conseil d'administration décide de quitter le site et de trouver une nouvelle localisation pour la Maison Relais. Des démarches sont entreprises pour trouver un bailleur susceptible de nous proposer un nouveau lieu.

En attendant, un gardiennage du site sera organisé avec la société ACTOR, qui gère déjà les veilleurs de nuit de l'Hôtel du Château d'Eau.

Un peu plus tard, un accueillant social sera également affecté sur le site, en complément du gardiennage.

Vers l'été, l'équipe revient progressivement sur le site, après avoir constaté une baisse significative des actes malveillants.

En septembre, l'association Le Logement Solidaire, nous propose de nouveaux locaux à la Robertsau, en plein quartier résidentiel. Ce projet représente un défi conséquent : passer d'un quartier prioritaire de la Ville à un quartier aisé constitue non seulement un changement géographique, mais aussi une transition sociale radicale pour les résidents.

-

## 3. 2020 : année des masques

Dès le mois de mars, Louis Gallois, alors président de la Fédération des Acteurs de la Solidarité, a convaincu PSA, dont il est aussi le Président du Conseil de surveillance, de céder un stock de masques chirurgicaux à la FAS, pour contribuer à couvrir les besoins des travailleurs sociaux du secteur de la précarité de la Région Grand-Est. Cette dernière était alors la plus touchée de France, et les masques étaient une denrée rare et chère.

Le Directeur de l'AAHJ, également vice-président de la FAS Grand-Est, a été chargé de superviser la distribution des masques dans le Bas-Rhin, en lien avec la DDCS. L'équipe de maintenance a ainsi pu trouver une nouvelle activité, alors que les demandes d'interventions dans nos logements avaient mystérieusement baissé. D'autres stocks de masques sont arrivés par la suite, et l'AAHJ a continué à gérer leur distribution, toujours en lien avec la DDCS.

Nous avons également vu arriver des masques en tissu, offerts par des bénévoles, dont des personnes accueillies dans nos services.

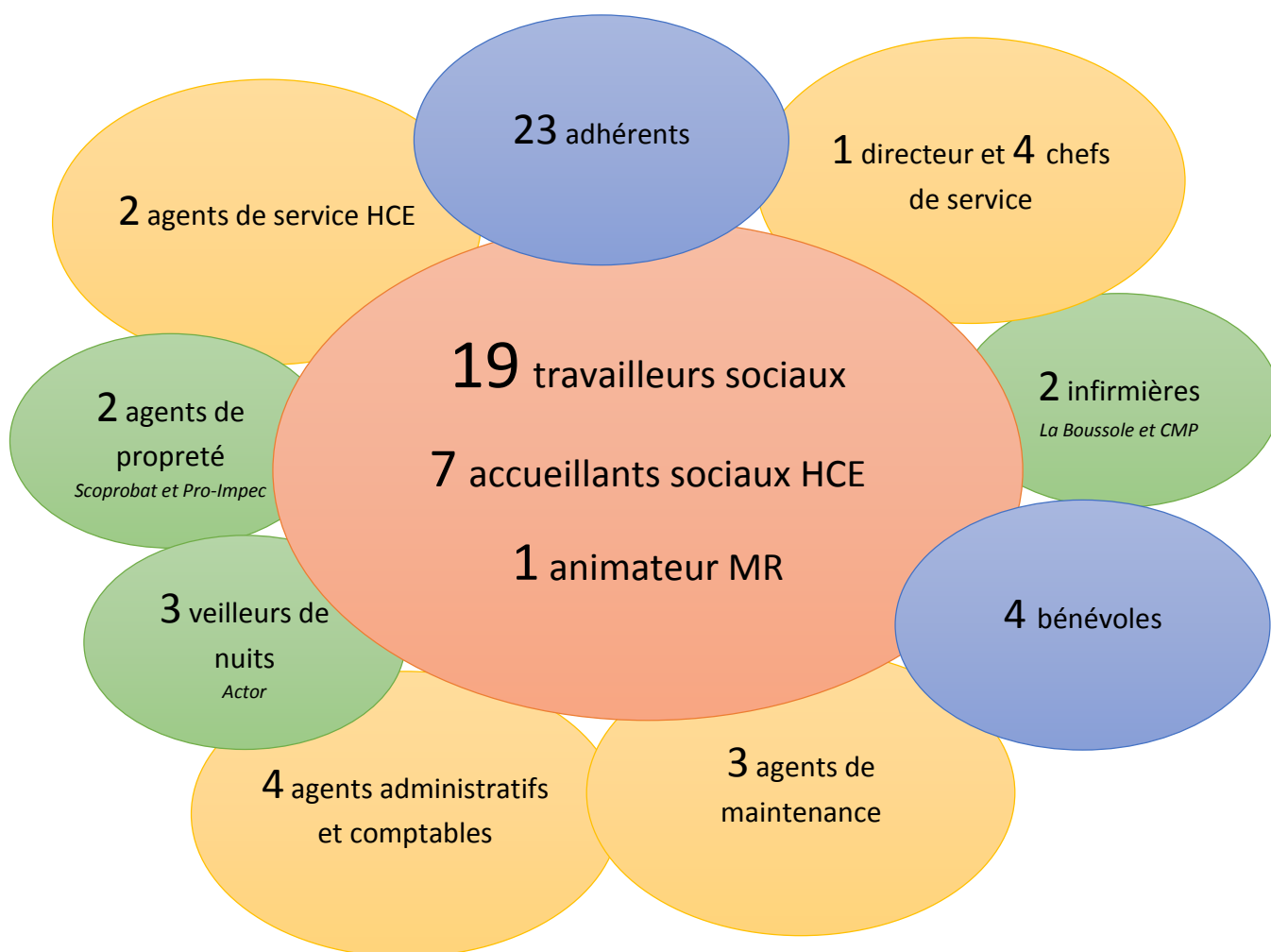
Une partie de ces masques en tissus a été mise en réserve à l'AAHJ. Nous avons compris que la prochaine fois, il faudra être mieux préparés...

# Service administratif et financier

**Hassan EL AMRI**  
**Chef de service**

# SAF

En 2020, nos moyens humains se composaient de...



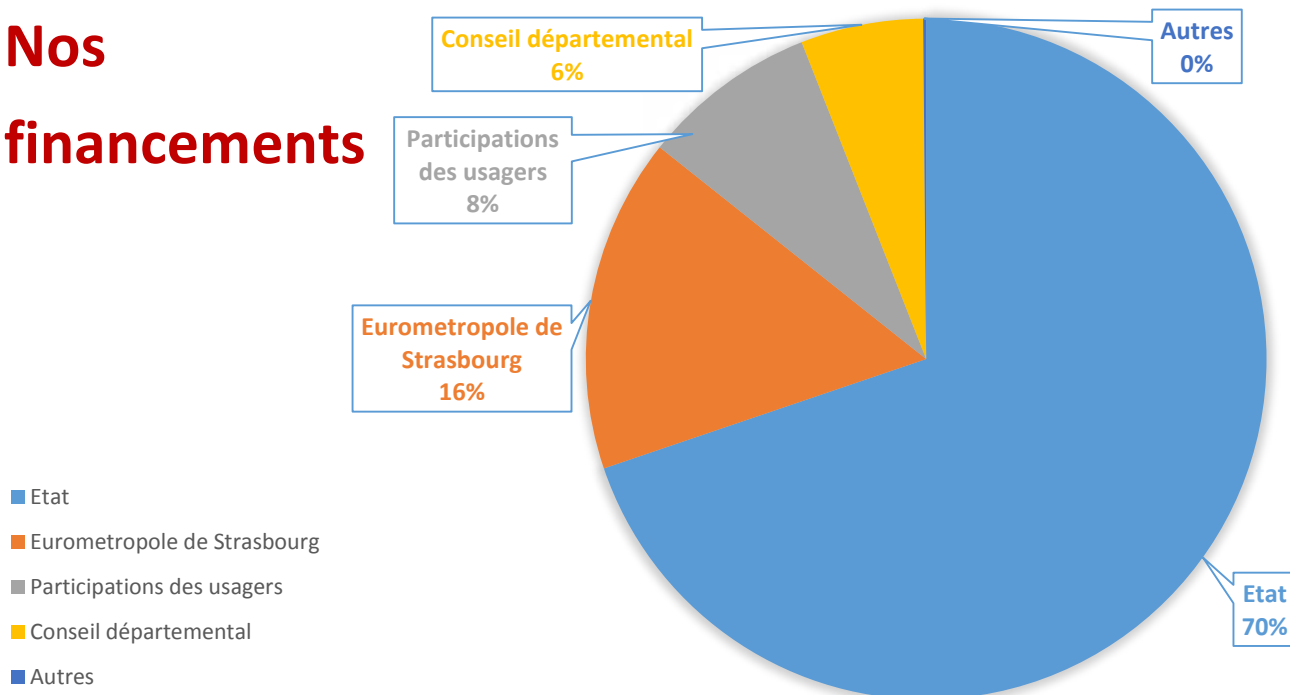
...qui ont accompagné

**910** personnes

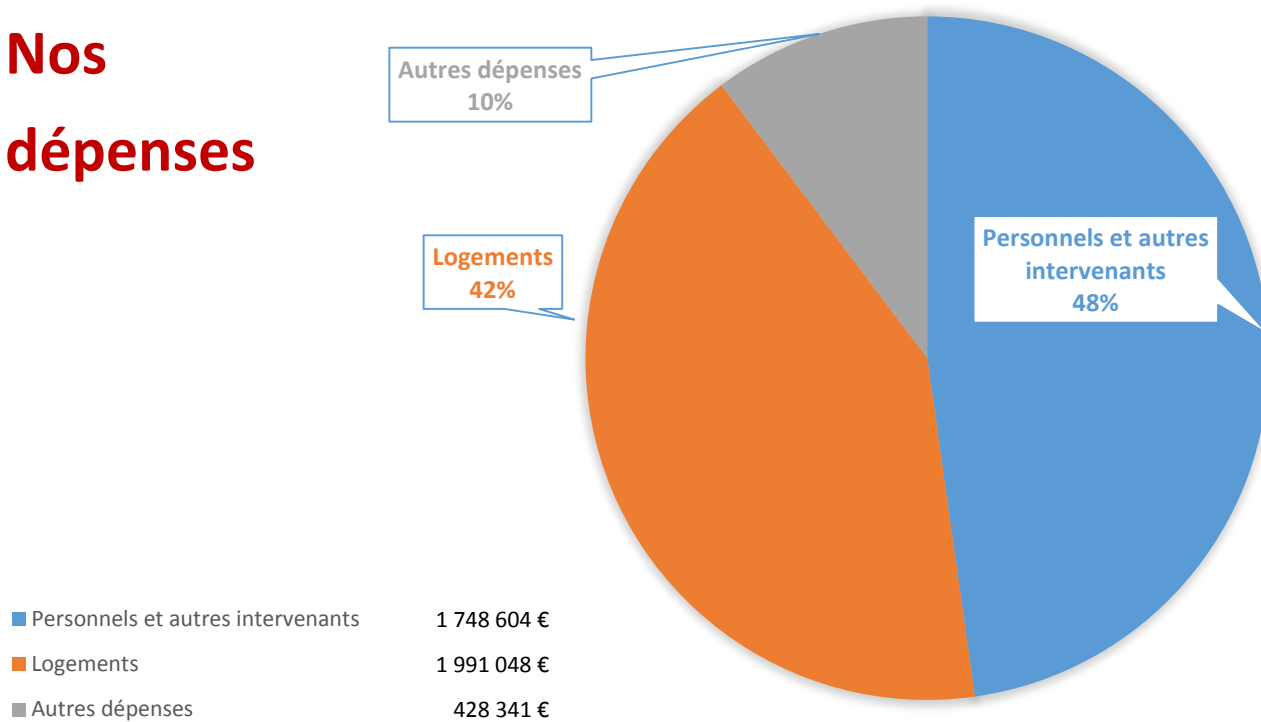
et permis d'offrir

**188 650** nuitées

## Nos financements



## Nos dépenses





# Pôle Accueil et Hébergement Collectif

**Viviane NAAL**

**Cheffe de service**

# PAHC

NB : une version exhaustive du rapport d'activité de l'HCE est également disponible.

## Une année atypique

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et par deux confinements qui ont fortement impactés les pratiques établies et le fonctionnement ordinaire de la structure.

### Le 1<sup>er</sup> confinement : du 17 mars au 11 mai 2020, le plus marquant

Dès les premiers jours du confinement, l'effectif des salariés a fondu comme neige au soleil : 90 % du personnel ne répondaient plus à l'appel, tous les secteurs étaient concernés, le personnel éducatif, le personnel d'entretien, la maîtresse de maison... Au fur et à mesure de la réception des arrêts maladie, une question devenait obsédante : serait-il possible de s'en sortir, de faire face à ce vide des ressources humaines ? Était-ce le chaos qui s'annonçait ?

#### 1. Un fonctionnement souple et ajusté

La nouvelle équipe constituée en urgence, motivée et volontaire, improvisée et solidaire, a permis de poursuivre un accompagnement des personnes confinées dans la structure.

Le nouveau planning, adapté à un effectif réduit, a été mis en place. Durant les premiers temps, il a été géré à la semaine, en fonction de l'arrivée des volontaires et des remplacements à pourvoir.

#### La nouvelle équipe éducative s'est construite avec :

- D'anciens salariés, qui connaissait la structure : Suzan KAZAN, Albéra MEYNIUGLU, Peggy REISS, Patrice KOAMA
- Guillaume KELLER-RUSCHER, mis à disposition de l'Association ILOT
- Nathan ACKERMANN, éducateur intérimaire
- Deux étudiants, éducateurs spécialisés, de l'ESEIS, orientés par la Plateforme : « Je veux aider », Cassandra CHATAIN et Pierre THOMAS.

#### L'intendance était assurée par...

- Olivier MAURER, cuisinier intérimaire, chargé de la préparation des repas, en horaires adaptés : 07:15 à 13:30 et de 16:00 à 21:00
- Xavier GATT cuisinier bénévole et pâtissier de la 1<sup>ère</sup> heure, qui a offert ses services spontanément
- Les agents de la Société ACTOR-Sécurité continuaient à veiller de nuit et assuraient quelques remplacements au pied levé

- Ali MOUSSAOUI de SCOPROBAT veillait à l'entretien de la structure ; il a partagé notre quotidien de 09:00 à 16:00 en tenant la maison propre, en gérant le linge et en prenant part à la distribution des repas.

### **Les permanences de soins et le suivi des malades était pris en charge par...**

- Les infirmières du cabinet CHIRON, essentiellement Laurence CHIRON, qui a été d'une aide précieuse, épaulant l'équipe présente et les résidents, faisant le lien avec le médecin du quartier, la pharmacie et Viviane NAAL, référente COVID
- Le docteur Antoine GIACOMINI, 1 rue de Wasselonne, référent médical COVID

Au début du confinement, il y a eu beaucoup de stress et de tensions émotionnelles, entre crainte de tomber malade et gestion des incertitudes.

Si le matériel de protection a manqué ou était plutôt rare durant les premiers jours, les équipes ont disposés rapidement du matériel de protection nécessaire à leurs fonctions respectives : masques, gants, gels hydro alcooliques, tabliers pour la distribution des repas, charlottes pour la tête, etc...

Dans cet état d'urgence, le travail social à proprement parler, a été suspendu, priorité à la tranquillité d'esprit, à l'intendance, à la condition physique des personnes et à la prise en charge spécifique des celles et ceux, identifiés comme personnes de santé fragile et à risque. Il y eut deux malades : une dame qui a été confinée durant 3 semaines en chambre isolée, repas portés à « *domicile* » avec autorisation de fumer à la fenêtre de sa chambre pour éviter sa présence dans les espaces fumeurs collectifs et le doyen de la structure de 82 ans qui fut hospitalisé très vite compte tenu de la dégradation de son état de santé. Les deux ont retrouvé la santé au bout de quelques semaines.

Tous les membres de l'équipe étaient mobilisés au quotidien pour effectuer des visites en chambre, nettoyer systématiquement les poignées de portes, les clefs, les surfaces sensibles...

## **2. Les personnes hébergées**

Durant cette période, 53 personnes ont résidé dans la structure : 27 dans le cadre de l'urgence 115, 26 dans celui de l'urgence posée.

Toutes les chambres libres ont été mises à la disposition du 115 et une chambre restait réservée à l'éventuelle gestion d'une situation de confinement obligatoire ; en fin de compte, elle n'a jamais été utilisée à cette fin.

Au début, il était difficile d'évaluer l'ampleur de la crise qui s'installait. Les résidents n'en avaient pas pris la mesure contrairement à l'équipe éducative ! Cet état d'esprit fut salutaire, car aucun mouvement, aucune situation de panique ne furent à déplorer.

Les résidents se sont montrés, pour la plupart, respectueux du nouveau cadre mis en place. Compréhensifs et souvent aidants, ils s'approprièrent cette nouvelle donne de leur lieu de vie temporaire.

Beaucoup d'hébergés cependant, restaient confinés dans leur chambre durant la journée, d'autres se retrouvaient à la salle de collation, pour regarder la télévision ou s'occupaient d'une manière ou d'une autre, derrière la baie vitrée, chauffée par le soleil.

Le confinement n'était cependant pas une fin pour tous. L'appel de la rue est irrésistible pour certains. Etre confiné signifierait-il qu'il soit interdit de quitter la structure, qu'il faille y rester enfermé ? Si la liberté d'aller et de venir était réduite à un temps très limité, subsistait cependant une porte ouverte. L'équipe éducative n'avait ni le droit, ni les moyens de retenir celles et ceux qui voulaient sortir. Comme tout citoyen, munis de leur *attestation*, certains, ont exercé leur droit d'aller en ville pour le motif établi. Interdire aux résidents de sortir aurait inévitablement généré des tensions, voire de la violence, et la structure serait rapidement devenue ingérable.

L'ambiance était plutôt bonne, et il était primordial de la préserver.

La disparition des temps collectifs et le manque de contacts avec l'extérieur ont été difficiles à vivre pour certaines personnes. On a beau être rangé parmi les marginaux, on n'en reste pas moins **être de relations**. Le travail social qui se poursuivait était à nouveau centré sur l'essentiel : prendre le temps de se rencontrer et de parler, ensemble sur un pied d'égalité.

Cependant, le confinement a été plus difficile à vivre pour les personnes de santé mentale fragile, qui ont souffert de plus d'anxiété. Pour les personnes souffrant d'addictions, il y a eu plus de consommation de drogue pour les uns, d'alcool pour les autres. Il fallait faire avec les troubles du comportement liés aux consommations abusives qui se sont inévitablement répercutés sur la vie commune. Il y eu de la compréhension de part et d'autre. Des comportements d'autorégulation sont apparus dans le public, autant de soutiens pour l'équipe, qui savait qu'il était impossible de lutter contre cette consommation, utile à l'équilibre personnel de celles et ceux qui ne pouvaient s'en passer.

Ces temps et ces gestes de compréhension sont parfois plus forts que de longs discours moralisateurs. Les temps de crise sont souvent propices à des expériences, qui ne se reproduiront plus quand la normalité est de retour.

Le plus difficile durant le confinement aura été l'absence des référents, ceux de la structure et ceux rattachés aux autres structures sociales, qui assuraient l'accompagnement de certains hébergés. Ce n'était pas seulement le suivi social qui était au point mort, c'est le ressenti que cette situation générait parmi les usagers qui était perturbant pour eux. Il s'exprimait comme un sentiment d'abandon. Celle ou celui qui était chargé de les guider dans leur parcours d'insertion faisait défaut. Quelle situation ! Inédite et inquiétante....

Le bon côté des choses : peu à peu, les personnes hébergées ont découvert qu'elles disposaient de ressources, insoupçonnées, qu'elles avaient plaisir d'apporter leur *pierre* à la bonne entente générale en ces temps difficiles... Ce fut encourageant de constater au fil des semaines que cette bonne ambiance perdurait.

### 3. L'accompagnement social en temps de confinement

L'accompagnement social a pris un nouveau tournant à compter du mardi 17 mars : les services sociaux et les domiciliations postales sont fermés, les banques et leurs guichets ont le rideau baissé, les administrations sont dans l'organisation de leurs activités en télétravail ou fermées, les services de l'Etat civil annulent les rendez-vous si précieux pour l'édition des documents d'identité nécessaires à l'ouverture des droits.

Des démarches élémentaires sont paralysées : plus de retrait d'argent au guichet des banques, plus de réalisation de documents d'identités ; le courrier s'accumule aux adresses respectives... Les personnes hébergées oscillent entre patience et impatience. Durant ces semaines où toute la France est arrêtée, l'accompagnement social à l'hôtel du château d'eau relève d'un bricolage constant. Les démarches les plus évidentes sont devenues délicates, les délais sont devenus des variables inconnues. La petite histoire s'écrit au jour le jour.

L'accompagnement dans un parcours d'insertion est devenu, par la force des choses, sans perspective véritable et a été temporairement remplacé par des temps de présence aux côtés des personnes ; des temps qui sont vite apparus essentiels « à la survie ». Le jardinage, la cuisine, les jeux ou les lectures, ont ainsi pris le relais des entretiens et des démarches de suivi. La rencontre avec le public, l'écoute des angoisses et soucis de chacun ont été centrales durant cette période pesante.

### 4. La crise comme espace de temporisation avec l'organisation des repas et la vie collective

Dans un premier temps, l'espace collectif a été réaménagé. Les tables séparées pour que chaque convive occupe seul une table, 10 personnes par service, avec des horaires élargis.

Les 2 repas étaient des temps forts où il était possible de voir et de rencontrer l'ensemble des hébergés.

Pour se sentir utile et faire passer le temps, tous les résidents, furent invités à participer à une opération d'envergure : *Osterputz* ! Le ménage de printemps de la structure a provoqué une belle émulation et une ambiance fort conviviale ; le résultat a été d'autant plus apprécié par tous.

Le retour d'une référente après 6 semaines d'absence, a été salué comme il se doit ! Priorité aux urgences : démarches ciblant le maintien des droits des personnes en matière de santé, de droit du travail, de renouvellement de droit au séjour, etc ...

Les animations ont repris progressivement, par petits groupes, avec la planification des activités concernant le jardin potager : désherbage, plantations, création de bacs à fleurs... et le nettoyage des abords extérieurs de la structure.

L'hôtel du Château d'Eau émergeait lentement mais sûrement de sa torpeur.

## 5. Des gestes de solidarité

### 5.1 Un service de restauration de 110 repas /jour (midi et soir)

Tout est parti d'un mail de mon collègue Sébastien LARDON adressé aux traiteurs de Strasbourg pour obtenir leur soutien en ce temps de crise. En effet, un seul cuisinier intérimaire avait en charge la préparation des repas. Deux réponses de traiteur furent réceptionnées, celle de Pomme d'Amour et celle de Dujardin Traiteur.

Malgré nos annonces répétées, aucun candidat cuisinier ne se manifesta pour seconder le premier.

Qu'à cela ne tienne, Dujardin Traiteur proposa d'intervenir directement sur place à partir du 7 avril. Ce fut là le premier acte d'une solidarité, aussi inattendue qu'incroyable qui se développa au fil des semaines à venir.

Le cuisinier intérimaire ayant eu un décès familial, il n'y avait plus personne pour assurer la confection des repas. Xavier GATT jeune bénévole qui avait proposé ses services, a pallié cette carence durant quelques jours.

Jaimes MANDEIRA, maître cuisinier du restaurant Le 15 à Ostwald, vint à l'HCE pour évaluer les besoins de la structure et proposa de mettre à disposition du matériel adapté : four, plaque électrique, bacs gastronomes, etc... Il lança ensuite un appel, via les réseaux sociaux, pour trouver des cuisiniers.

Renaud MEHN, chef du Restaurant de l'ILL à Ebersmunster, constitua avec Jaimes MANDEIRA la 1ère équipe « élite de restaurateurs » de l'HCE et le 13 avril, c'est Hubert LEPINE, chef cuisinier, qui prit le relais avec dans son sillage une équipe d'environ 15 cuisiniers et pâtisseries du fameux restaurant strasbourgeois de la MAISON KAMMERZELL. Ils se relayèrent à tour de rôle, durant plus de 4 semaines, Hubert LEPINE organisant les menus et le planning des intervenants. Chef d'orchestre, il était présent tous les jours supervisant toute l'organisation. Les personnes hébergées étaient aux premières loges pour apprécier la qualité et la diversité des repas offerts.

Toutes les belles réalisations ayant aussi leur fin, après la réouverture du grand restaurant et dans l'attente du retour de Virginie MUNCH, deux cuisiniers du KAMMERZELL et ensuite deux du restaurant le XV furent embauchés en CDD.

*DNA du 24 avril 2020 A Strasbourg, la brigade de la Maison Kammerzell à l'hôtel social*

*Une douzaine de cuisiniers ou personnel de salle qui travaillent habituellement à la Maison Kammerzell à Strasbourg participent à tour de rôle à la réalisation d'une centaine de repas par jour à l'Hôtel du Château d'eau dans le quartier de la gare à Strasbourg, un établissement qui héberge une cinquantaine de personnes sans abri orientées là par le 115. Avec le chef Hubert Lépine, ils cuisinent des aliments offerts notamment par la SAPAM. Un cuisinier d'Ebersmunster vient leur prêter main forte ainsi que d'autres bénévoles du réseau de l'hôtel social.*

## **5.2 Des dons pour l'HCE**

Durant cette période difficile pour l'économie, l'hôtel a bénéficié de soutiens venus d'entreprises qui n'étaient pas en mesure d'exercer leur activité. Ainsi, cette solidarité accidentelle a-t-elle permis à des acteurs intervenant dans des secteurs de la vie économique et sociale de se découvrir et de s'apprécier mutuellement.

- ✓ Des fruits, des légumes et des laitages de la SAPAM par le biais de M. Jacques WIRRMANN le gérant
- ✓ De la charcuterie, du foie gras, de la viande, et plein d'autres choses encore, des fournisseurs de la Maison KAMMERZELL et DUJARDIN TRAITEUR
- ✓ Des invendus de pains et de viennoiseries de la boulangerie BLEDDOR, boulevard de Lyon
- ✓ Un repas livré par le traiteur Pomme d'Amour
- ✓ Des pizzas proposées par ALDO PIZZA à Pâques et les 5 dimanches qui suivirent, financées par SCOPROBAT
- ✓ De la vaisselle du restaurant de l'ILL

## 2<sup>e</sup> confinement du 29 octobre au 15 décembre 2021

Riche de l'expérience du premier confinement, le personnel de la structure était maintenant partiellement présent sur le site pour faire face à la deuxième vague. Il fallut néanmoins organiser le télétravail des 3 référents, ce qui ne manqua pas de bousculer les habitudes de travail et d'organisation pour permettre d'assurer au mieux le suivi des personnes accueillies en urgence posée.

Côté public, les mesures spécifiques et gestes barrières déjà pratiqués durant le premier confinement ont permis d'aborder le suivant avec une bonne maîtrise. L'anxiété initiale pour organiser ensemble la vie quotidienne n'était plus de mise.

Les personnes hébergées respectaient la distanciation, mettaient des masques et les habitudes prises dans le cadre des sorties et du couvre-feu se perpétuaient sans difficulté particulière.

La preuve que le dispositif de prévention et le respect des règles en place ont bien fonctionné, c'est que personne, ni salariés, ni bénévoles, ni résidents, n'a été diagnostiqué positif pendant cette période.

### 6. Les bienfaits à retenir des confinements

Paradoxalement, depuis le 17 mars, le confinement a été bénéfique aux personnes accueillies à l'HCE. Tout d'abord, il a permis d'apporter une réelle stabilité au public, tant par la durée et la qualité de leur hébergement, repas compris, que par celle de leur accompagnement social. Ensuite, cette même durée a permis d'améliorer efficacement la qualité des soins apportés aux personnes tributaires habituellement des aléas du dispositif d'hébergement d'urgence.

En effet, le confinement a apporté la preuve qu'une personne qui a la possibilité d'être hébergée dans un même lieu pendant une certaine durée trouve rapidement une stabilité qui lui permet de retrouver un sentiment de sécurité et d'entrevoir une issue meilleure à son parcours d'errance.

#### Pour exemples :

- Cette famille composée d'un couple de 68 et 70 ans et de leur fille de 47 ans sans prise en charge commune dans un même lieu d'hébergement depuis plus de 5 ans. Leur vie était une alternance entre des hébergements dans différents lieux avec des passages réguliers à la rue.
- Ce couple de 68 et 67 ans qui durant plusieurs années, a été hébergé par le 115 en hôtels, en foyers, souvent séparés avec des retours réguliers à la rue... Faut-il s'étonner que ce rythme de vie ait contribué à la dégradation de leur état de santé physique et psychique ? S'ajoute à cela la grande souffrance liée à l'absence de régularisation de leur titre de séjour.
- Ce Monsieur d'origine roumaine, sortant directement d'hôpital, souffrant d'un diabète avec comme conséquence, une amputation d'orteils. Sans ressources, malade, ayant besoin de soins infirmiers conséquents, il est arrivé sans



vêtements dans la structure : une sortie sèche d'hospitalisation ! La stabilité de l'hébergement lui a permis de se rétablir au regard de sa santé, à restaurer ses droits à l'AAH, et à assainir sa situation administrative.

D'autres exemples pourraient être cités pour parler du bienfait qu'il y a à pouvoir rester dans une structure et de bénéficier d'un accompagnement adapté pour éviter le retour à la rue et au 115.

Par contraste, au vu de cette expérience, il a pu être constaté sans la moindre ambiguïté, que la prise en charge d'une personne issue du dispositif 115 était l'expression d'une rare violence. Le public tributaire du 115 peut espérer au mieux une mise à l'abri d'une semaine dans une structure. Après, il doit repartir, retourner à la rue en attendant qu'une nouvelle place soit proposée par le 115, à nouveau pour quelques nuitées dans une autre structure : un cycle sans fin.

Le confinement a prouvé qu'un hébergement dans la continuité était une réponse plus satisfaisante.

Quand la priorité des personnes n'est plus de trouver un hébergement pour la nuit, elles peuvent à nouveau s'occuper d'elles, de leur bien-être physique et psychique. Quand un corps retrouve un rythme de vie quotidien plus stable, quand ses besoins primaires sont satisfaits, il se réveille et exprime ses souffrances. Un parcours de soins peut alors être entamé et des projets voir le jour, aussi simple que de se rendre utile dans la structure qui nous accueille ou plus ambitieux, de mettre à jour sa situation administrative et même les deux à la fois. Il importe de redonner aux personnes la possibilité de se projeter à nouveau dans un avenir, si petit soit-il. Et pour le référent, c'est sortir du travail humanitaire pour entrer dans l'accompagnement social.

Pour réaliser ces accompagnements, les missions des « co-référents » ont été transformées pour qu'ils accompagnent au quotidien les personnes issues de l'urgence dans l'appropriation de leur lieu de vie. Il s'agit pour eux de :

- ✓ S'assurer que les besoins élémentaires soient assurés (hygiène corporelle, habillement, restauration, aide à l'entretien des chambres, aide à la cohabitation entre hébergés)
- ✓ Etre à l'écoute des petites difficultés ponctuelles
- ✓ Etre attentif à l'état de santé des personnes
- ✓ Favoriser les contacts et les échanges entre personnes issues de cultures différentes
- ✓ Développer et veiller au respect des règles élémentaires de bienséance
- ✓ Favoriser le dialogue et développer une relation de confiance
- ✓ Orienter les personnes vers un référent social extérieur
- ✓ Intervenir avec un référent de la structure pour débloquer des situations administratives urgentes
- ✓ Effectuer avec le référent une évaluation sociale riche de l'expérience de proximité acquise au quotidien.

Pour pérenniser dans les meilleures conditions cette prise en compte, le recrutement d'un éducateur spécialisé pour coordonner les missions des « co-référents » permettrait d'améliorer la qualité de l'accompagnement global proposé aux personnes hébergées et lui permettrait d'assurer certaines missions ne pouvant relever des accueillants co-référents, chargés de l'accompagnement de la vie quotidienne.

### **7. Pour le public de l'urgence posée : des demandes bloquées**

Si la suspension du roulement pour les personnes orientées par le 115 a présenté des avantages indéniables, le confinement a aussi bloqué la fluidité et la sortie des hébergés vers d'autres dispositifs. Une personne apte à quitter la structure ne doit pas y être maintenue, car le risque d'une régression serait dommageable, avec des conséquences traumatiques sur son parcours d'insertion, sans parler des tensions que seraient à gérer au quotidien par cette absence de perspective.

### **8. Plus de 30 000 repas distribués**

A partir du 17 mars 2020, a été mis en place - en urgence - un service supplémentaire de restauration, midi et soir, à l'Hôtel du Château d'Eau, et ce jusqu'au 31 juillet. Cette organisation a repris fin octobre 2020 jusqu'au 31 mai 2021, en raison ou grâce aux confinements successifs.

Cette action de restauration a apporté des bienfaits appréciés par les personnes hébergées. D'une part, cela a permis de :

#### **1. Répondre à des besoins fondamentaux**

- En proposant des repas plus équilibrés, réguliers, variés, en quantité suffisante, adaptés aux divers régimes alimentaires.
- En participant à la préservation et la restauration d'une bonne santé physique et mentale aussi.

#### **2. Participer à une socialisation des temps de repas**

- Avec la convivialité
- Avec l'inscription des personnes dans une temporalité sociale
- Donnant l'occasion de nouer des relations et de sortir de l'isolement
- Avec une dimension culturelle et universelle : goûts, recettes, coutumes liés aux repas ...
- Et en apportant tout simplement le plaisir d'un repas partagé

Entre le 31 juillet et le 27 octobre, une nouvelle organisation a été mise en place pour éviter de revenir en arrière...

En juillet, grâce aux contacts de Jaimes MADEIRA, l'association Sentiers d'Etoiles a été sollicitée pour participer au renouvellement et à l'amélioration d'une partie de l'équipement de la cuisine. Poursuivre dans de bonnes conditions matérielles la préparation des repas en respectant les règles d'hygiène pour la conservation et la préparation des produits était devenu un projet à concrétiser.

Ainsi, l'Association a offert du matériel professionnel qui a été installé début de l'année 2021 : un congélateur double porte, un frigo, une cellule de refroidissement, un plan de travail en inox, une double plaque électrique. Ce matériel offert et les conseils apportés par des chefs cuisiniers, ont contribué à améliorer nettement la qualité des repas en respectant des règles d'hygiène.

#### **9. Pouvoir tirer l'expérience de la crise pour...**

- Elaborer une refonte et une nouvelle organisation du planning en partant des besoins des personnes et de la structure
- Tirer les conséquences de la suspension du roulement des personnes orientées par le 115
- Poursuivre l'accès à des repas de qualité pour aider à la dignité des personnes que nous accueillons.

## Les autres évènements marquants de cette année

- **26 août, visite du porte-parole du gouvernement dans la structure**

Gabriel ATTAL est venu à Strasbourg pour donner du relief à la distribution de masques destinée aux publics précaires. Il est venu à l'HCE accompagné de la préfète du Bas-Rhin et la directrice adjointe de l'ARS du Grand Est, des élus locaux et des journalistes. Après une présentation de la structure, le porte-parole du gouvernement a eu un échange avec les personnes hébergées et les professionnels présents.

Lors de la conférence de presse, les questions ont porté sur le port du masque obligatoire à Paris, une mesure qui pourrait être étendue dès le 1<sup>er</sup> septembre à d'autres grosses agglomérations françaises. Les interrogations autour de cette nouvelle, annoncée la veille, a alimenté tout le débat.

- **L'HCE, site qualifiant pour l'accueil de stagiaires**

Cassandra CHATAIN et Pia GROSBOIS ont toutes deux effectués leur stage d'éducatrice spécialisée en 3<sup>e</sup> année dans la structure, et ont découvert le champ de la précarité. Une riche expérience pour ces deux étudiantes.

- **La dernière étape du projet TAPREOSI**

Ce projet, intitulé TAPREOSI (Tabac et précarité, évaluation opérationnelle d'une stratégie d'intervention) visait à construire un kit d'outils destiné à réduire le tabagisme chez les personnes en situation de précarité accueillies dans les dispositifs de l'AHI et de l'addictologie. Il s'est appuyé sur 5 binômes de structures d'AHI et d'addictologie volontaires.

Ces binômes ont été sélectionnés à la suite d'un appel à candidatures publié dans les réseaux des deux Fédérations en décembre 2018. Une vingtaine de candidatures (une candidature valant pour deux structures qui travaillent en partenariat) ont été reçues et ont fait l'objet de l'analyse minutieuse d'un comité de sélection réunissant les coordinateurs / coordinatrices du projet. La sélection s'est opérée sur la base de la diversité des structures, des opérateurs, des zones géographiques et des publics accueillis. La pertinence et la clarté de la candidature, le partenariat, la prise en compte de la nécessité de faire participer les personnes accueillies ont également été considérés.

Un état des lieux des pratiques et des besoins a été réalisé avec chaque binôme - en associant professionnels et personnes accompagnées – afin d'élaborer des outils d'interventions qui seront ensuite expérimentés par chacune des structures. Ces outils d'intervention seront rassemblés dans un kit diffusé à partir de janvier 2021.

### **Les étapes du projet s'étalèrent de février 2019 à mars 2021 :**

- *Février 2019 à septembre 2019 : état des lieux réalisé par les structures sur la base de réunions locales et par l'OFDT sur la base d'une enquête*
- *Avril 2019 à Décembre 2019 : élaboration du kit d'intervention*

- *Janvier 2020 à octobre 2020 : expérimentation du kit par les binômes de structures*
- *Octobre 2020 à mars 2021 : ajustement et diffusion du kit*

Ce projet a permis l'émergence d'une nouvelle dynamique au sein de la structure, qui s'est traduit par différentes actions :

- **Le « mois sans tabac »** en novembre durant 3 années consécutives. Affichage préventif et animations sous formes de jeux ont permis de mettre la prévention du tabagisme en avant, et d'évaluer avec les personnes hébergées leur consommation, ainsi que les envies de réduire. L'affichage a été fournis par CIRDD Alsace.
- **Les randonnées pédestres** ont été un franc succès. Un groupe de personnes hébergées volontaires, accompagné de deux éducateurs sont partis pour une journée de randonnée. Cela a permis de se fixer des challenges, en lien avec la prévention du tabagisme : ne pas fumer pendant la randonnée, ne pas fumer le matin... les échanges informels, tout en marchant, ont permis à chacun faire un point sur sa consommation
- Une enquête menée au sein de la structure par le biais de deux questionnaires, l'un pour les professionnels de la structure, l'autre pour les personnes hébergées a été un moment fort de cette action. Ces questionnaires, anonymes, ont permis à chacun de faire un point individuel sur son rapport au tabac.
- Des journées de regroupements à Paris pour échanger avec des travailleurs sociaux de différentes régions et ainsi croiser les pratiques.

La crise sanitaire à malheureusement ralenti cette belle dynamique qui a pris fin en mars 2021 et qui reprendra dès le mois de novembre 2021 par le mois sans tabac.

- **Des moments festifs et conviviaux appréciés malgré tout**

- La fête du 14 juillet avec un barbecue géant et des concours de jeux collectifs extérieurs : volley, fléchettes, le tout agrémenté de musique
- Les jeux de société
- Les matchs de foot à la télé
- Le goûter de Noel dans la cour autour d'un bon jus de pomme chaud avec la décoration de la salle de collation avec la fabrication d'une cheminée et la confection du sapin de Noël
- Les repas de Noël et de nouvel An

- **La prise en compte de la toxicomanie**

En collaboration avec l'Association de Lutte contre la Toxicomanie (ALT) : mise en place de consultations avancées une fois par semaine afin de proposer une écoute centrée sur la problématique addictive.

Une formation sur les pratiques addictives a été annulée du fait des confinements et sera reprise en 2021.

- **L'ouverture de la Cafet de nuit pour les femmes**

Les femmes sont nombreuses à dormir à la rue, elles sont discrètes et moins visibles. La Cafet de nuit est une 1<sup>ère</sup> réponse de mise à l'abri de ces femmes, pour leur permettre de se poser durant un petit temps dans leur errance.

Le fonctionnement de la Cafet est lié aux conditions climatiques : canicule, vent, niveau 2 de la campagne hivernale. C'est une réponse temporaire d'hébergement, ouverte en continu. En 2020, il y a eu 3 ouvertures :

- **Du 9 au 10 février** suite à un avis de tempête et de vents violents : 8 femmes hébergées
- **Du 8 au 14 août** suite à la canicule : 3 femmes hébergées
- **Du 23 octobre 2020 au 30 avril 2021**, ouverture en continu pour une capacité de 6 femmes dans le cadre de la campagne hivernale et des confinements.

Le local a été aménagé pour offrir à ces femmes un minimum de confort et d'intimité.

Ces femmes ont bénéficié durant cette période de toutes les prestations de la structure et d'un accompagnement spécifique.

A la demande du SIAO, au vu du nombre de femmes présentes dans la rue suite à la fermeture des places de la campagne hivernale, cet accueil se poursuit au-delà du 30 avril 2021.

## Les données chiffrées

### 1. De l'urgence 115

Nombre de personnes distinctes : **230 personnes**

Hommes : **155**

Femmes : **75**

**dont 15 couples**

Âge moyen : 42 ans

#### Nationalité

- France : 68
- UE : 12
- Hors UE : 150

Total des nuitées : **7724 nuitées**

Taux d'occupation de **105, 80 % en raison de la mise à disposition au 115, de places de l'urgence posée durant le 1<sup>er</sup> confinement.**

### 2. De la Cafet de nuit - campagne hivernale

34 femmes orientées	
Sont venues	Pas venues
22	12

1/3 des femmes orientées ne se sont pas présentées ou ne sont pas restées après la présentation du local et des conditions d'accueil.

Nationalité	
Française	7
UE	3
HUE	12

La moitié des femmes viennent de pays hors d'Europe.  
Plus d'un tiers des femmes sont françaises.

Ressources à l'entrée	
RSA	2
Sans ressources à l'arrivée	9
Salaire	2
AAH	2
OFI	1
Inconnu	4

Répartition par âge	
18/25	12
26/35	6
36/45	4
46/55	6
56/65	1
66/75	3

Une moyenne d'âge de 35 ans

41% des femmes accueillies n'ont pas de ressources et sont des femmes migrantes ou demandeuses d'asile

Problématiques de santé	
Santé physique	7
Addiction	2
Santé mentale	1
Santé physique et addiction	2
Santé mentale et addiction	1
<b>TOTAL DES PROBLEMATIQUES</b>	<b>13</b>

Beaucoup d'entre elles, sont en état de grande précarité ne possédant pas de couverture santé et de suivi médical. Nous orientons les femmes à la Boussole pour le parcours de soins qui se révèle parfois très complexe.

Un certain nombre ont des troubles du comportement sans diagnostic, d'autres ont des problématiques de santé physiques et d'autres, ont des problématiques d'addictions, ce qui complique la vie en communauté.

Le manque d'hébergement stable est un frein à l'accompagnement médical.

Types de sorties	
Partie sans laisser d'adresse	5
Exclusion	2
Urgence 115 HCE	5
Urgence posée HCE	1
Places de stabilisation	2
Réorientations par le SIAO	7
<b>TOTAL DES SORTIES</b>	<b>22</b>



La campagne hivernale s'est étendue du 23 octobre 2020 à avril 2021. Durant ces mois d'occupation, nous avons pu observer différents éléments :

**L'occupation :**

- La moyenne d'occupation par femme est de 35 nuitées avec certains séjours courts et d'autres très long.
- Certaines femmes sont venues mais n'ont pas accepté la place de par la promiscuité ou pour des raisons médicales.
- Certaines femmes sont restées peu de temps car elles étaient en attente d'une orientation dans un autre dispositif.
- Certaines femmes sont restées plusieurs mois et nous avons décidé de pérenniser leur place en leur proposant d'intégrer l'HCE dans le cadre du dispositif 115.
- Certaines femmes sont restées quelques semaines, puis sont reparties dans leur errance.
- Certaines femmes n'ont pas supporté la promiscuité et ont été changés de places ou exclues.

**L'ambiance générale :** Elle était relativement bonne durant toute la période mais nous avons pu constater que la vie en communauté est très compliquée pour l'ensemble de la chambre lorsqu'une des occupantes ne respecte pas les règles établies, ses voisines de chambres ou a des troubles du comportement. Il faut être attentif et intervenir régulièrement pour qu'une bonne ambiance soit durable.

### 3. De l'urgence posée

67 personnes	
Hommes	Femmes
49	18

Répartition par âge	
18/25	5
26/35	14
36/45	12
46/55	14
56/65	12
66/75	9
83 ans	1

Nationalité	
Française	46
UE	7
HUE	14

<b>Ressources à l'entrée</b>	
RSA	32
Sans ressources à l'arrivée	9
Retraite	9
AAH	5
Salaire	4
Pension d'invalidité	3
Intérim	2
Pôle Emploi	2
Garantie Jeune	1

Concernant les personnes sans ressource, il est important de souligner que dans la plupart des cas, l'ouverture de leurs droits est complexe et longue. En effet, qu'il s'agisse d'une ouverture de droits à l'allocation adulte handicapée ou à la retraite, ces dossiers et leurs traitements par les administrations compétentes s'étendent sur une durée de 6 mois.

L'accueil à l'hôtel du Château d'Eau ainsi que la sollicitation des aides financières ponctuelles et temporaires permettent d'assurer aux personnes l'accès à leurs besoins fondamentaux durant cette période d'attente.

La deuxième caractéristique majeure de ces personnes sans ressources, sont les jeunes exclus du monde de l'emploi. Entre 18 et 25 ans, aucune allocation n'est sollicitable pour eux, nous sollicitons alors le Fond d'Aide aux Jeunes, qui assure là aussi une aide financière leurs permettant d'accéder à leurs besoins premiers.

<b>Types de sorties</b>	
Résidence sociale	4
Logement privé	2
CHRS collectif	3
Logement éclaté de stabilisation	1
Escale St Vincent	1
Retours en famille	2
Parti sans laisser d'adresse	6
Fin de prise en charge	13
<b>TOTAL DES SORTIES</b>	<b>33</b>

En ce qui concerne les fins de prise en charge, nous notons que très souvent celles-ci interviennent lors de mise en danger d'autrui, lors d'incidents violents. Ces incidents ont très souvent lieu sous l'emprise de produit ou de l'alcool, substances qui mettent en péril le contrôle de soi et les interactions saines avec le groupe ou le personnel présent.

Egalement, les fins d'hébergement peuvent être prononcées, lorsque l'hébergement collectif et ses règles ne répondent pas aux besoins des personnes accueillies.

Les non respects fréquents du règlement, s'inscrivent dans une échelle de sanction, qui peut, parfois, porter

préjudice à l'hébergement à l'Hôtel du Château d'Eau.

<b>Problématiques de santé</b>	
Santé physique	13
Addiction	11
Santé mentale	6
Santé physique et addiction	5
Santé physique et mentale	5
Santé mentale et addiction	2
Santé physique, mentale et addiction	1
Total	43

La problématique de la santé, la coordination du parcours de soin dans l'accompagnement social proposé à l'Hôtel du Château d'Eau sont très souvent centrales dans les parcours d'insertion co-construit avec les personnes hébergées.

L'aspect de la santé est très souvent indissociable du parcours d'exclusion qu'a vécu la personne sollicitant les services d'hébergement d'urgence et se voyant orientée vers une place d'urgence posée.

Les problématiques sont diverses, ce qui implique le travail en partenariat avec des professionnels de santé de ville, en psychiatrie ou de centre de soins en réadaptation. Grâce à l'intervention de professionnels paramédicaux à domicile, les problématiques de santé sont prises en compte durant l'hébergement au sein du dispositif d'urgence posée, ce qui permet très souvent, une amélioration de la santé des personnes hébergées.

Nous travaillons les problématiques de santé avec l'ALT pour les problématiques addictives, et avec la PASS Psychiatrie Précarité qui intervient dans la structure et lors de réunions mensuelles.

Taux d'occupation de **91 % en raison de la mise à disposition de places pour l'urgence 115 et à la vacance de chambres temporairement immobilisées** pour une remise en état.

***En conclusion, un grand merci !***

Pour finir, et pour clore sur ces 3 années passées à l'Hôtel du Château d'Eau, je remercie très chaleureusement, l'équipe sociale, les maitresses de maison, les remplaçants, les bénévoles, les cuisiniers, les partenaires, les collègues pour leur conseil et leur investissement quotidien au service des personnes que nous accueillons et qui a permis à la structure d'évoluer durant ces 3 années et de rendre le service qu'elle a vocation de rendre, malgré les difficultés et les incertitudes de l'époque actuelle.

Dans ce contexte, notre travail d'accompagnement et de mise en relation est plus que jamais primordial.

Belle continuation à tous !

Viviane NAAL, cheffe de service

# Pôle Hébergement et Insertion

**Antoine GRONDARD**  
Chef de service

**PHI**

**CHRS – Stabilisation – Maison  
Relais**

## 1. L'accompagnement au logement

En préalable, il nous paraît important de préciser les enjeux en présence concernant l'accompagnement des usagers vers le logement.

La question de l'accès au logement est au cœur des préoccupations des politiques sociales. Ne pas traiter la question est indissociable du processus d'exclusion. Avoir un logement, pour les personnes qui en sont privées, reste un projet lié à l'exercice d'un droit fondamental. Les personnes que nous hébergeons arrivent souvent lors de la phase d'accueil avec des situations complexes : dettes et expulsions locatives, séparation de couple, migration, période plus ou moins longue d'errance. Ces épreuves rendent l'accès direct à un logement compliqué voire impossible en terme de ressources (financières, matérielles) et de complexité administrative.

A l'issue de la phase d'accompagnement sociale globale de ces personnes, qui ont évolué par rapport à leur situation initiale, ces résidents sont « prêts à être relogés ». Certains disposent des ressources qui leur permettraient de devenir locataires de fait.

Dans le projet de service du PHI, la sortie du dispositif CHRS intervient « quand la sécurité matérielle, psychologique et affective a pris le pas sur les difficultés éprouvées à l'admission. Cette sortie inscrite dans le projet individualisé de la personne se concrétise avec l'attribution d'un logement autonome et adapté ». Ces personnes et les professionnels qui les accompagnent ont souvent pour objectif de trouver une « solution ». Mais le logement une fois trouvé, le contrat de bail une fois signé, les meubles installés, le sol, les quatre murs et le plafond autour de soi... l'objectif initial atteint... que se passe-t-il ?

Au regard des difficultés rencontrées par les bénéficiaires, l'équipe PHI a su revoir la représentation mentale individuelle et personnelle du « toit », que chacun élabore en fonction de ses expériences vécues ou imaginaires et du contexte culturel, social, géographique dans lequel il évolue. Il est nécessaire de poser un nouveau cadre d'intervention et de formaliser cette transition plus en amont de la sortie du résident, dans un véritable travail en équipes.

Ainsi, l'intégration dans l'environnement, la gestion des dépenses, le lien avec le bailleur, l'apport technique sur des aspects tels que les quittances, le mode de chauffage, son utilisation adéquate entre autres, devront être abordés

Il convient également de poursuivre les missions d'évaluation, de remises en question, d'adaptation au public et aux évolutions institutionnelles, sociétales, et législatives.

Nous devons reconnaître que le logement est celui de l'individu, dont l'étymologie latine signifie « ce qui est indivisible ». Cet espace parlera de la personne, il sera nourri

de son histoire, de la construction de son intime, de ses expériences, de ses secrets, de sa difficulté à vivre.

Ce bien primaire se révèle néanmoins difficile d'accès même dans le parc social, notamment à Strasbourg où les délais d'attente pour obtenir un logement sont de deux années en moyenne.

Dans la lignée de la politique du logement d'abord dont Strasbourg s'efforce d'être une ville pilote, il est essentiel de favoriser l'accès au logement pérenne. Cela permettrait de désengorger les dispositifs d'hébergement et d'accompagner les usagers vers et dans le logement. Il conviendrait donc de veiller à ce que les logements à vocation d'intégration et d'insertion ne soient pas uniquement banalisés pour être proposés seulement le temps nécessaire et suffisant à se reconstruire.

Comme « avoir un logement » dans le cadre du CHRS n'est pas « habiter », cela implique pour les futurs sortants une forme de rupture avec l'institution, dont certains malgré des ressources existantes ne peuvent prétendre pour des raisons de santé (psychologique, psychiatrique et addictions), le logement accompagné paraît donc être la meilleure solution pour ce type de public. Certaines personnes disent aussi se sentir bien dans ces logements, les familles ont déjà pu créer des liens dans le voisinage.

Néanmoins notre responsabilité de professionnels et celle des bénéficiaires consistent à préparer cette « rupture » afin qu'elle soit vécue dans l'estime de soi et comme sentiment d'efficacité personnelle à motiver ses propres ressources.

## **2. La vie précaire en temps de covid-19**

Les différents confinements imposés par la pandémie de la COVID 19 ont impacté les pratiques professionnelles et impliqué une adaptation des travailleurs sociaux dans l'exercice de leurs missions. Le télétravail étant la norme, de nouvelles modalités d'intervention, de suivis et d'accompagnements ont dû être mis en place. Le télétravail a modulé et brouillé la séparation entre espace public et domestique, les frontières sont devenues poreuses. L'une prenant le pas sur l'autre et inversement.

La pandémie a également eu un impact sur nos vies privées, beaucoup d'activités de loisirs se sont interrompues. Cette absence contrainte de loisirs, est venue signifier à quel point ces activités permettent de souffler et de prendre de la distance avec la charge émotionnelle que peuvent susciter certaines situations rencontrées lors de l'exercice de notre métier.

Pour les personnes hébergées, les contraintes les plus importantes ne sont pas venues des activités de loisirs car elles se révèlent souvent plus réduites. C'est la conséquence de leur budget plus serré et des habitudes de consommation différentes.

- Pour eux, ce sont dans les démarches les plus anodines du quotidien que la vie s'est complexifiée. Ainsi, les confinements successifs et les mesures sanitaires se sont traduits par un ralentissement de l'activité et une limitation de l'accès aux services publics et de proximité. Le temps passé pour les démarches essentielles, notamment auprès des administrations s'est considérablement rallongé. Les personnes ont dû s'armer de patience et se mêler aux files d'attentes sur les trottoirs devant les bureaux de postes, les pharmacies, les services publics...fautes d'avoir accès à ces démarches. Une dématérialisation démocratisée mais non inclusive dans les faits, qui éloigne les personnes de leurs droits et de leur possibilité à en être les acteurs. Pour ceux ayant leurs habitudes dans les commerces de Kehl, ils ont aussi dû faire avec les lois allemandes et les restrictions différentes d'un côté et de l'autre de la frontière.

Sur le plan de l'activité professionnelle cette crise et ses conséquences ont précarisé davantage les personnes qui n'ont pas de pécule pour amortir le manque à gagner et/ou pas de famille pour les soutenir dans cette phase critique. Ainsi, le ralentissement, voire l'arrêt de certains secteurs, a impacté directement les personnes hébergées. Certains jeunes avaient des projets de formation dans des secteurs à l'arrêt ou en net ralentissement : la vente en boutiques, la restauration. Un jeune homme est ainsi parti de Strasbourg, lassé par les portes qui se sont fermées. Une autre jeune femme galère pour trouver un emploi dans le secteur de la vente, qui était son objectif de départ, avec un risque de se retrouver sans ressources à la fin de ses indemnités chômage et RSA.

Concernant le volet de la scolarité des enfants hébergés, le manque d'outils numériques à la maison et parfois le peu de connaissances scolaires ou informatiques des parents ne leur ont pas permis aussi facilement d'encadrer « l'école à la maison » de leurs enfants. Même si les volontés et les intentions ont été d'aider et de soutenir leurs enfants, les modalités proposées par l'Education Nationale (bureau numérique) n'ont pas permis à ces parents de raccrocher les wagons. Pour certains, c'était donc un véritable décrochage qui a eu lieu pendant les mois de confinement strict.

Notre travail a souvent consisté à les soutenir dans ces difficultés et de mettre en avant leurs compétences pédagogiques quotidiennes, invisibles. Nous avons aussi facilité les actions numériques, voire parfois nous les avons faites à leur place/en leur nom. Nous sommes également intervenus en médiation des établissements scolaires pour soutenir les enfants des familles afin d'éviter le décrochage total.

Mais ce qui a été prégnant et le plus difficile à pallier, c'est le manque de lien dont ont souffert les personnes hébergées. L'arrêt des activités, la fin de la possibilité de rencontres à la sortie de l'école, au café, en bas de l'immeuble, chez soi, chez les autres entre amis, voisins...cette privation de relation et ce délitement du lien ont aussi eu un impact important sur les personnes hébergées.

Sur le front des mesures sanitaires, nos hébergés ont su respecter les consignes, se faire tester en cas de doute, rester isolés dans les situations de « cas contacts ». Très peu de contaminations réelles nous ont été rapportées et nous n'avons pas déploré de décès ou d'hospitalisation due au Covid-19. Nous nous sommes assurés régulièrement de la bonne compréhension par nos hébergés des consignes à géométrie variable de la part des décideurs. Nous leur avons fourni des masques lorsque l'approvisionnement était encore difficile.

Une chose que nous partageons toutefois dans le quotidien, c'est le sentiment de lassitude par rapport à cette situation et le fait de s'accrocher à l'espoir de jours meilleurs.

### **3. Bouleversements et attente à la Maison Relais**

L'année 2020 aura marqué les résidents et les salariés de la Maison Relais. Plusieurs évènements se sont déroulés et auront perturbé le fonctionnement de la structure ainsi que la dynamique de groupe entre les résidents.

Suite aux divers évènements qui se sont déroulés de 2017 à 2020, l'équipe éducative de la Maison Relais a usé de son droit de retrait pour se mettre à l'abri. Cet évènement a été difficilement perçu par les résidents de la Maison Relais qui ont pu se sentir à certains moments « abandonnés ».

Lors de l'absence de l'équipe éducative des remplacements ont été effectués afin de pallier les besoins des résidents. Il y a eu beaucoup de changements, d'intervenants extérieurs et certains résidents ont pu perdre leurs repères, créant ainsi de l'angoisse pour certains et de la colère pour d'autres.

Ce sentiment d'abandon a été renforcé par le premier confinement total lié à la COVID 19.

Les actes d'agression et de vandalisme ont commencé à diminuer fin de l'année 2020. Un soulagement pour les résidents et les salariés qui retrouvent enfin une sérénité sur ce lieu d'habitation. La perspective du déménagement futur des locaux de la maison relais est un projet pour lequel les résidents montrent de l'intérêt.

Comme toute la nation, la Maison Relais n'a pas été épargnée par la crise sanitaire. L'accompagnement étant fondé sur des repères au quotidien, de temps forts par la réalisation des activités journalières, la COVID est venue mettre à mal la dynamique de groupe.

Nous avons été dans l'obligation de stopper toutes activités de quelque nature que ce soit du 11 mars au 17 mai 2020.

En Juin 2020, nous avons repris lentement les activités en respectant scrupuleusement les gestes barrières. Nous avons été contraints de réduire le nombre de participants



par activités, de supprimer toutes les activités extérieures (sorties, piscine, lieux publics etc.).

Les diverses restrictions successives ont rendu notre public qui est déjà vulnérable encore plus fragile d'un point de vue psychologique notamment.

La Maison Relais et ses résidents ont vécu la perte de trois résidents (février, avril et septembre). Ces trois décès ont été constatés dans les logements des résidents.

Les obsèques ont pu être organisés en fonction des règles sanitaires en vigueur. Aucun de ces trois décès n'était lié à la COVID.

#### **4. La prise en charge des jeunes de moins de 25 ans**

Depuis quelques années, le Pôle Hébergement Insertion, enregistre de plus en plus d'entrées en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Social (CHRS) et dans le dispositif de STABILISATION, de jeunes isolés ayant moins de 25 ans voire moins de 20 ans. En 2020, nous enregistrons 11 personnes de moins de 25 ans sur 44 places pour personnes seules (CHRS, STAB, SPIP).

Aussi, ces jeunes constituent l'une des populations les plus touchées par la crise sanitaire et sociale, renforçant les phénomènes de pauvreté, d'exclusion. Ils sont souvent mal logés et confrontés à des difficultés souvent multiples et complexes telles que, la rupture familiale, la fragilité psychique, les problèmes liés à l'emploi, à la justice, à la santé, à l'endettement. En outre, les situations de rupture sont en progression concernant les jeunes sortants d'une prise en charge de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) et cela malgré une préparation de la sortie du dispositif ASE. Dans nos dispositifs, cela représente 4 jeunes sur 11 jeunes hébergées.

L'accès au logement et à un emploi ou à la formation sont intrinsèquement liés. Sans revenu d'activité (emploi ou formation), les jeunes peuvent difficilement accéder à un logement. De même que, sans un logement stable, beaucoup de jeunes n'ont pas une base fondamentale pour suivre une formation, un apprentissage ou pour accéder à un emploi. Exclue de la majorité des minimas sociaux notamment du revenu de solidarité active (RSA), les moins de 26 ans sans ressources sont particulièrement vulnérables.

La première étape de notre accompagnement, au Pôle Hébergement Insertion (PHI), est de proposer un hébergement aux jeunes afin qu'ils puissent se poser puis élaborer leurs projets de vie. Nous les accompagnons pour qu'ils s'approprient le logement dans leur quotidien et aussi réalisent les démarches inhérentes à toute insertion durable dans la société. Nous prenons en compte leurs ressources personnelles et leurs difficultés afin de favoriser le développement de leurs propres compétences. L'accueil de ces jeunes leur permet de bénéficier du réseau partenarial de l'association, en matière d'aide financière, de formation et d'emploi. L'objectif final est que les jeunes puissent gagner en autonomie et accéder et se maintenir dans leur propre logement.

Par ailleurs, avec la COVID 19, l'Etat a renforcé ses mesures dédiées aux jeunes, depuis le 23 juillet 2020. Le plan de soutien dénommé : « 1 jeune, 1 solution », comporte trois axes et est assorti de différents dispositifs pour permettre aux jeunes de s'insérer professionnellement.

- Faciliter l'entrée des jeunes dans la vie professionnelle : Aide à l'embauche, Aide au recrutement d'alternants, Emplois francs, Missions de service civique ;
- Accompagner les jeunes en difficultés : Parcours emploi compétences, Parcours contractuel d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie, Garantie jeunes, Accompagnement intensif des jeunes, Parcours sésame ;
- Former les jeunes à des secteurs et des métiers d'avenir : Développement des formations qualifiantes ou pré-qualifiantes, Augmentation des capacités d'accueil dans les formations de la santé et du soin, Accompagnement des « décrocheurs scolaires », Cordée de la réussite.

Au PHI, plusieurs jeunes ont pu bénéficier d'un de ces dispositifs, ce qui leur a permis d'accéder à un emploi, des ressources (garantie jeunes, Parcours Emploi Compétences).

Avec l'accueil de ces jeunes, l'AAHJ maintient son attachement à sa mission initiale de 1988 !

## **5. Les sortants de prison, « la veille de la libération »**

Nous accueillons 3 personnes dans le cadre d'une convention avec les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation du Bas-Rhin (SPIP), pour une durée de six mois. Non renouvelable et allongée à titre très exceptionnelle, si un projet d'hébergement est proche.

Nous effectuons avec ces personnes le même travail qu'avec les personnes accueillies dans le dispositif STABILISATION ou CHRS. En mode accéléré.

Pour le SPIP, il s'agit d'une mise à l'abri. Au terme des six mois, la prise en charge de l'un se termine et le suivant est déjà nommé. Pour nous, avant d'accueillir ce suivant, il s'agit d'accompagner la sortie de celui en place.

Le SPIP n'a pas les moyens de s'attarder plus sur le devenir après la peine, et encore moins après le séjour. Il peut y avoir un suivi dans le cadre d'un sursis, mais il est encadré par une obligation de justice, d'un compte à rendre, pas une obligation d'aide sociale.

Ces six mois d'hébergement sont une des seules réponses que le SPIP peut donner. Et si le SPIP de par la convention est notre partenaire et interlocuteur principal, nous sollicitons très peu ce service, pour plusieurs situations même jamais, car nous savons

que s'ils assurent leur rôle d'écoute, de recadrage si besoin, ils ne seront pas en mesure d'apporter l'aide attendue (souvent matérielle ou administrative).

Généralement, Les personnes sont retenues par la commission du SPIP car elles ont un contact ou un projet professionnel précis, reprendre un emploi ou la perspective d'un emploi proche. A titre exceptionnel, elles le sont pour des raisons « humanitaires » (raison de santé, grande vulnérabilité par exemple).

Force est de constater que le projet professionnel, réfléchi en détention, n'est pas aussi simple à réaliser une fois à l'extérieur. Il y a eu des parcours positifs, principalement pour les personnes qui détiennent déjà un diplôme, un métier. Les expériences ont démontré, sans grande surprise, que les personnes qui n'étaient pas inscrites dans l'addiction ont pu mener leurs démarches et leurs projets plus facilement.

Les personnes, qui prennent des traitements de substitution et qui expliquent s'être retirées dans la prise de produit, ont retrouvé leur consommation quand la difficulté a été trop grande ou qu'ils ont repris des contacts avec « des amis ».

Mais un autre facteur de fragilité est à prendre en considération, la recherche de liens, amoureux principalement. Les personnes ont été fragilisées dans leur projet par des relations qui n'ont pas abouti comme souhaitées, et l'emploi est remis en question dès que la personne perd sa stabilité.

Les personnes sortent de détention pour arriver directement dans notre service.

Quelles que soient leur histoire et le motif de leur incarcération, il y a l'incarcération en elle-même aussi. Parfois la récidive est fréquente et la prison est une case dans un parcours, parfois la personne n'a pas souffert de cette détention dit-elle, parfois elle en sort marquée, mais pratiquement toujours, il y a une coupure. Si elle n'est pas dans les liens, elle est assurément administrative. Ou dans les soins souvent.

Pratiquement toujours, il est question de papiers perdus : en détention, chez des amis, dans d'autres associations. D'affaires non retrouvées. Et de documents non établis.

Régulièrement, Il faut établir les déclarations de revenus (sachant que l'avis de non-imposition est un indispensable pour le logement, et que ce document est normalement établi une fois par an, le lecteur fera de lui-même la déduction des problèmes que cela pose). Régulièrement la personne n'a pas de carte d'identité. Souvent, elle a un compte bancaire, sinon, cela retarde tout (le RIB est indispensable pour le RSA et la CMU)

Grâce au partenariat que l'AAHJ a noué avec la CPAM, ce qui était un défi est devenu une démarche "seulement" compliquée : le rattachement à la CPAM du Bas Rhin (les détenus sont affiliés dans l'Oise). Régulièrement, le détenu sort avec une attestation d'affiliation de l'Oise, quand il en a une. Il ne peut donc prétendre à la pris en charge

complète de son traitement et il n'a pas d'argent...c'est la même situation avec le détenu qui sort avec un kyste infecté ou une rage de dent. S'il faut ouvrir des droits CMU à ce moment-là (souvent d'ailleurs pour la complémentaire), il faut l'avis de non-imposition. Voilà quelque chose qui peut paraître décourageant pour le lecteur non averti mais qui est devenue une routine pour nous, professionnels. Et de nouveau, grâce au bon contact avec la CPAM et la promesse que nous ferons suivre les documents exigés une fois réceptionnés, la simple déclaration de revenus faite en urgence peut suffire. Il arrive qu'il faille contacter une pharmacie coopérante, la Boussole, un service de soins spécifiques. Et parfois cela tarde, peu pour le professionnel habitué à des délais plus longs, mais encore plus conséquent pour la personne. Alors, il reste « la rue ». Le professionnel ne s'aventure pas dans cette option, mais comprend que la personne a pu s'y résoudre.

Six mois passent vite quand on doit penser hébergement alors que l'on est juste dans le rétablissement des droits de la personne. Et qu'elle est sans ressources.

Sans ressources, vous imaginez facilement que se pose la question de l'alimentaire. Du transport et tout le quotidien. Comme tout un chacun dans la même situation.

Les assistantes sociales en détention ont tenté de parer au mieux, mais les méandres administratifs sont obscurs. Et c'est sans compter que ce qui est clair sur le papier, « monsieur pourra ouvrir des droits à la CAF », ne l'est pas pour la CAF elle-même.

Dernier exemple : la personne est arrivée en octobre 2020 et a perçu le premier versement RSA en avril 2021. Certains ne misent pas que sur le RSA mais l'emploi n'est pas évident à trouver non plus.

Au mieux, la personne attend le mois suivant sa sortie pour percevoir le RSA ou des indemnités chômage.

Et puis il y a cette réalité, qui fait débat, mais que l'on n'invente pas : le quartier. On peut dire beaucoup de belles choses sur le Neuhof et ses habitants, mais on ne peut pas nier que le trafic y existe et que les personnes vulnérables sont repérées. Ni le fait que, dans l'immeuble où nous avons les trois logements, les hébergées que nous accueillons connaissent souvent déjà d'autres personnes : origine commune de ce même quartier, ou parcours de détention partagé, ou hébergement par d'autres associations dans les mêmes lieux.

Nous avons eu un logement occupé par une personne qui avait repris la consommation de substances et des fréquentations compliquées. Il est parti de Strasbourg en février 2020 et la porte du logement a été fracturée trois fois depuis. Apparemment, le logement a été identifié et des personnes mal renseignées pensaient pouvoir encore y trouver leur bonheur.

Disons également que les logements souffrent de ce turn-over, car les personnes ne sont pas toujours en capacité à les occuper correctement.

Les sorties peuvent être très positives et ce même en six mois : résidence sociale, logement, et des basculements dans un autre service de l'AAHJ.

Mais il y a aussi eu des départs sans solution, après des prises en charges complexes, ou vers le 115.

Ce public n'est pas concerné par les grands projets de nouveaux services qui animent les financeurs et décideurs. Ce public n'intéresse pas beaucoup.

Pour autant, il n'est pas vain de poursuivre cette convention, et de continuer à mettre notre énergie dans le travail réalisé auprès des trois personnes accueillies, car même s'il n'y en a qu'une pour qui cela fonctionne, c'est encourageant de la voir s'éloigner de la récidive, retrouver une place dans la société, et retrouver confiance en elle-même.

### **Témoignage d'une personne hébergée pendant six mois dans le cadre de la convention SPIP.**

*La veille de la libération, on se demande déjà « où je vais aller », en sachant que tu ne vas pas pouvoir avoir un travail, pas pouvoir manger correctement, avoir des heures normales, une vie stable. Déjà la veille de la sortie tu es mal.*

*La peur de sortie fait qu'on peut refuser de sortir. Mais on te sort de force.*

*Je l'ai dit pendant la promenade « je ne sortirai pas ». Moi je ne serai pas sorti j'aurais mis un coup ou fais autre chose pour rester en prison.*

*Moi, la veille de ma libération j'ai dit « vous m'avez déjà fait des sorties sèches, je sais ce que c'est. J'ai déjà eu des sorties chantiers, je sais ce que c'est. Trouvez-moi un truc » et je leur ai dit « vous serez responsables de tout ce que je fais en sortant ».*

*Et le lendemain, ils avaient eu une baguette magique et ils ont trouvé une solution. Vous.*

*Moi, je leur ai dit que c'était la première fois que j'avais des réductions de peine supplémentaires (RPS) et je méritais autre chose que six mois.*

*Mais Le SPIP a dit que j'aurai une association spécialisée dans la réinsertion.*

*Seul, on ne peut rien. Même si je trouve un travail, je tiens trois jours : le corps ne tient pas sans manger, se laver, sans dormir. Le premier jour, tu tiens, le deuxième, aussi, mais pas le troisième.*

*L'hébergement c'est indispensable. Le SPIP donne des informations pendant la détention mais à la sortie, ils deviennent inutiles.*

*Des fois, je suis sorti de prison on me disait « à bientôt ». Ils savent, au greffe et en détention, qui va revenir. Ils le savent aussi quand ils voient comment les gens sortent.*

*Si tu n'es pas orienté vers des associations comme où je me trouve, c'est la rechute à 99 %.*

*Trois mois avant la sortie, on te met à l'étage bâtiment C au-dessus des mineurs, cellule préparation à la sortie, accompagnement intérieur.*

*Mais une fois à l'extérieur, les gens n'ont pas le moyen de te suivre s'il n'y a pas de relais.*

*Sortie sèches ça s'appelle.*

## **6. Le PHI en chiffres**

### **Stabilisation :**

#### ***-Les présents au 31 décembre 2020.***

A la date du 31/12/2020, 24 ménages sont hébergés en Stabilisation. Il y a cinq familles monoparentales avec deux enfants ou plus, un couple, et 18 personnes isolées.

Nous remarquons la forte proportion d'hébergements de longue durée dont quasiment la totalité dépassent les deux années. Nous avons même 16 ménages au-delà de 1000 jours de présence. La durée moyenne d'hébergement est de 1049 jours.

#### ***-Les sortants 2020.***

Durant l'année 2020, dix ménages ont quitté notre dispositif. Quatre ménages ont pu être relogés en logement autonome. Ils étaient hébergés plus de deux années dans le dispositif.

Les autres sorties sont dues à un décès, à deux fins d'hébergement et à trois personnes parties d'elles-mêmes.

### **CHRS :**

#### ***-Les présents au 31 décembre 2020.***

A la date du 31/12/2020, 36 personnes sont hébergées en CHRS. Il y a trois familles monoparentales avec deux enfants ou plus, deux couples, et 20 personnes isolées.

#### ***-Les sortants 2020.***

Durant l'année 2020, douze personnes ont quitté notre dispositif, la plupart en logement autonome.

Les autres sorties sont dues à deux fins d'hébergement et à deux personnes parties d'elles-mêmes.

**Maison Relais :**

***-Les présents au 31 décembre 2020.***

A la date du 31/12/2020, 26 personnes sont hébergées en Maison Relais. Il y a un couple, et 24 personnes isolées.

***-Les sortants 2020.***

Durant l'année 2020, neuf résidents ont quitté notre dispositif, cinq relogements (un en CHRS, un en pension de famille, deux en hébergement d'urgence pour mise à l'abri suite aux évènements avec les jeunes du quartier) ; trois décès (aucun n'était lié à la COVID) et deux fins d'accompagnement pour non-respect du règlement.

# Pôle Accueil et Intégration

**Sébastien LARDON**  
**Chef de service**

**PAI**



## 1. Présentation générale

Le Pôle Accueil et Intégration (LOFT) est un service dont les missions principales sont d'accueillir, héberger et accompagner les familles dites « aux droits incomplets » vers leur insertion sociale. La déclinaison de cette prise en charge se caractérise par :

- Une mise à l'abri à travers l'hébergement dans un logement ;
- Un accompagnement social individuel ;
- La participation à des actions collectives ;
- Un travail concernant l'accès aux différents droits ;
- Un soutien alimentaire, financier et à la mobilité.

Le service a une capacité d'accueil de 380 places, réparties dans 86 logements. Huit professionnels, de formation en travail social, accompagnent les familles au quotidien. Marie KLEIN, éducatrice spécialisée de formation, est venue compléter l'équipe en fin d'année pour compenser le congé maternité de Blandine FEIDT. Le service s'appuie également sur des équipes transversales aux trois pôles : une équipe d'accueil, une équipe comptable et une équipe de maintenance des logements.

## 2. Une réorganisation obligatoire

### S'adapter aux contraintes sanitaires

Si le rapport d'activité de l'année précédente mettait en valeur la stabilité de notre organisation, la situation sanitaire de 2020 place le focus sur notre capacité d'adaptation.

Comme tous les services, les évolutions de la crise du COVID19 sont venues heurter de plein fouet nos modalités de travail. Fermeture de l'accueil, puis réouverture partielle, limitation des VAD, télétravail, limitation du travail en présentiel ou la suspension des activités collectives ont été autant de contraintes pour les professionnels de terrain et l'accompagnement des familles.

### L'enjeu de la communication

Le présentiel au bureau étant limité et les réunions physiques suspendues, il a fallu rapidement revoir nos modalités de communication intra-service. L'enjeu était conséquent. Comment passer d'une dynamique de groupe essentiellement basée sur la proximité à son maintien à distance ? Pour cela, de nouveaux outils de communication ont fait leur apparition au sein de notre organisation.

Via la création d'un groupe WhatsApp, l'équipe arrive à échanger en temps réel. Ce groupe est le fil conducteur de notre journée, où se mêlent informations, questionnements et entraides. On y retrouve aussi parfois des moments de « décompression », bon moyen de prévenir un éventuel isolement en télétravail ou sur site.

Si les réunions de service ont été suspendues dans un premier temps, le premier bilan réalisé en équipe a mis en évidence le besoin de trouver un outil capable de re-formaliser ces échanges. Le logiciel de visiophonie « Zoom » a ainsi fait son apparition dans notre pratique. Bien que les débuts aient été plutôt timorés, l'équipe a su rapidement s'organiser pour s'adapter à ces nouvelles modalités et trouver son rythme de croisière. Evidemment, la visioconférence ne remplace pas la dynamique d'une réunion en présentielle et peut même être source de davantage de fatigue. Il a fallu trouver un nouveau rythme, de nouvelles modalités d'échange, mais l'outil nous a permis de maintenir une forme de dynamique collective autour du partage d'informations et de soutien mutuel.

Enfin, le télétravail est venu faire son apparition dans notre organisation. Nouvel enjeu sociétal, il conviendra sans doute de réussir la transition à travers cette question : comment passer d'une pratique imposée pour des raisons sanitaires à une pratique pensée, construite, permettant une évolution de notre accompagnement et améliorant les conditions de travail des salariés ?

### Un accompagnement plus léger ?

Dire que l'accompagnement actuel est pleinement satisfaisant serait se mentir à soi-même. Ou alors, cela viendrait re-questionner en profondeur nos modalités de travail et notre perception de l'accompagnement. L'équipe est moins dans les logements, les RDV sont plus limités, tout l'enjeu de la situation actuelle est de garder du lien. Par ailleurs, il s'agira dès que possible de pouvoir reposer les bases de notre travail, en s'appuyer pourquoi pas, sur des évolutions positives issues de cette réorganisation contrainte.

Par ailleurs, les familles accompagnées ont dû elles aussi, s'adapter. S'adapter aux fermetures de certains organismes, s'adapter à la communication à distance de l'équipe, s'adapter aux évolutions de nos modalités d'accueil et de fonctionnement (distribution du courrier, paiement de la participations, prise de RDV, etc.) ou encore s'adapter aux multiples changements de règles sanitaires, dans une langue qu'elles ne maîtrisent parfois pas. Elles aussi ont montré, à travers leurs actions, qu'elles en avaient la capacité.

Par ailleurs, certaines familles ont également fait preuve d'un sens aigu de la solidarité. En effet, face à la pénurie de masques dans les premiers temps de la crise sanitaire, les familles FEMENI et SULOLLARI se sont proposées de confectionner des masques pour les professionnels de l'association, ainsi que pour les familles accompagnées. Grâce à

leur action, nous avons pu distribuer près de 200 masques, notamment pour les familles sans revenus. Cette action pleine de générosité et de solidarité est à l'image de ces familles, reflète leur adhésion à notre accompagnement et s'inscrit dans une démarche impliquée d'intégration.

Il est important de la valoriser et de savoir que nous pouvons également nous appuyer sur des ressources internes.

### Focus sur la Distribution alimentaire

Au moment où le service rentrait sa tête dans sa carapace, il nous a fallu maintenir coûte que coûte, l'accès à notre distribution alimentaire. En effet, il était primordial de pouvoir continuer à distribuer des colis alimentaires aux familles sans revenus ou aux revenus modestes. Ici aussi, nous avons dû rapidement adapter notre pratique, mise à l'épreuve par les règles de distanciation sociale. Face aux questionnements et aux craintes d'un virus sorti de nulle part, le maintien de la distribution a notamment pu être assuré par des professionnels dont l'engagement a été exemplaire. Nous tenons particulièrement à saluer l'implication de Marie NIESS, Karapet BASTRMAJYAN, Fabien MAZ et de notre bénévole Mustapha BOUDEROUA, présents quasiment à chaque distribution durant la première période de crise.

Enfin, il est également important de mettre en avant le travail fournis par les bénévoles de la Banque Alimentaire, qui eux aussi, ont su s'adapter et redoubler d'efforts pour continuer à nous livrer.

### Point sur les actions collectives

L'impact sur la dynamique des actions collectives a également été significatif. L'action logement a été suspendue, les cours d'apprentissage du français ont dû s'arrêter à deux reprises, les sorties et actions culturelles prévues n'ont pas eu lieu.

Pour autant, nous avons continué de maintenir ce cap en continuant de travailler l'action emploi et l'action d'accompagnement à la parentalité. Le travail se poursuit et nous espérons pouvoir proposer des actions concrètes en 2021. Par ailleurs, face aux difficultés que nous rencontrons sur les thématiques du décrochage scolaire et de l'accompagnement psychologique des adolescents, un nouveau groupe de travail mène actuellement une réflexion sur ces sujets.

### Les sorties de l'année

Forcément, les sorties collectives ont été grandement réduites cette année. Voici cependant quelques actions auxquelles les familles ont pu prendre part :

- Matchs de Hockey et de Basket en janvier, proposés par la Ville de Strasbourg ;

- Opéra pour enfants : « Marlene Baleine » en janvier ;
- Match de Hockey en février, proposé par la Ville de Strasbourg ;
- Théâtre du Maillon « Les aventures du prince Ahmed » en mars 2020 ;
- Les internationaux de tennis Féminins, en septembre 2020, proposé par le Ville de Strasbourg ;
- Théâtre du Maillon « Allée der kosmonauten » en octobre 2020.

### 3. Le PAI en quelques chiffres

- 93 familles accueillies, soit 393 personnes, soit 128 781 nuitées ;
- 86 logements ;
- 27 enfants de 0 à 3 ans ;
- 34 nouvelles personnes ont intégré le dispositif, dont 8 naissances ;
- 37 personnes ont quitté le dispositif :
  - 11 vers un logement public ;
  - 15 vers un logement privé ;
  - 6 vers une autre structure (intermédiation locative) ;
  - 4 suite à une fin d'hébergement prononcée par l'association (relogement parc privé) ;
  - 1 personne décédée.

Malgré les nombreuses difficultés de l'année écoulée, les chiffres présentés montrent des mouvements, aussi bien en terme d'entrées que de sorties, quasiment proches de ceux de l'année dernière. Les complications concernant la remise en état des logements ont cependant eu un impact sur le nombre de nuitées (-5248 par rapport à l'année dernière).

Au final, nous tenons à nouveau à souligner la capacité d'adaptation de l'équipe et souhaitons pouvoir, dès que possible, revenir sur des modalités de fonctionnement plus adaptées à l'accompagnement des familles. Dans l'optique de donner de la visibilité à nos modalités de travail et définir les futures orientations, nous comptons également travailler sur le projet de service pour la période 2021-2024.