



ANTENNE

RAPPORT D'ACTIVITE

2010



Le Centre d'Accueil
9 rue Déserte
67000 STRASBOURG
☎ 03 88 32 98 62



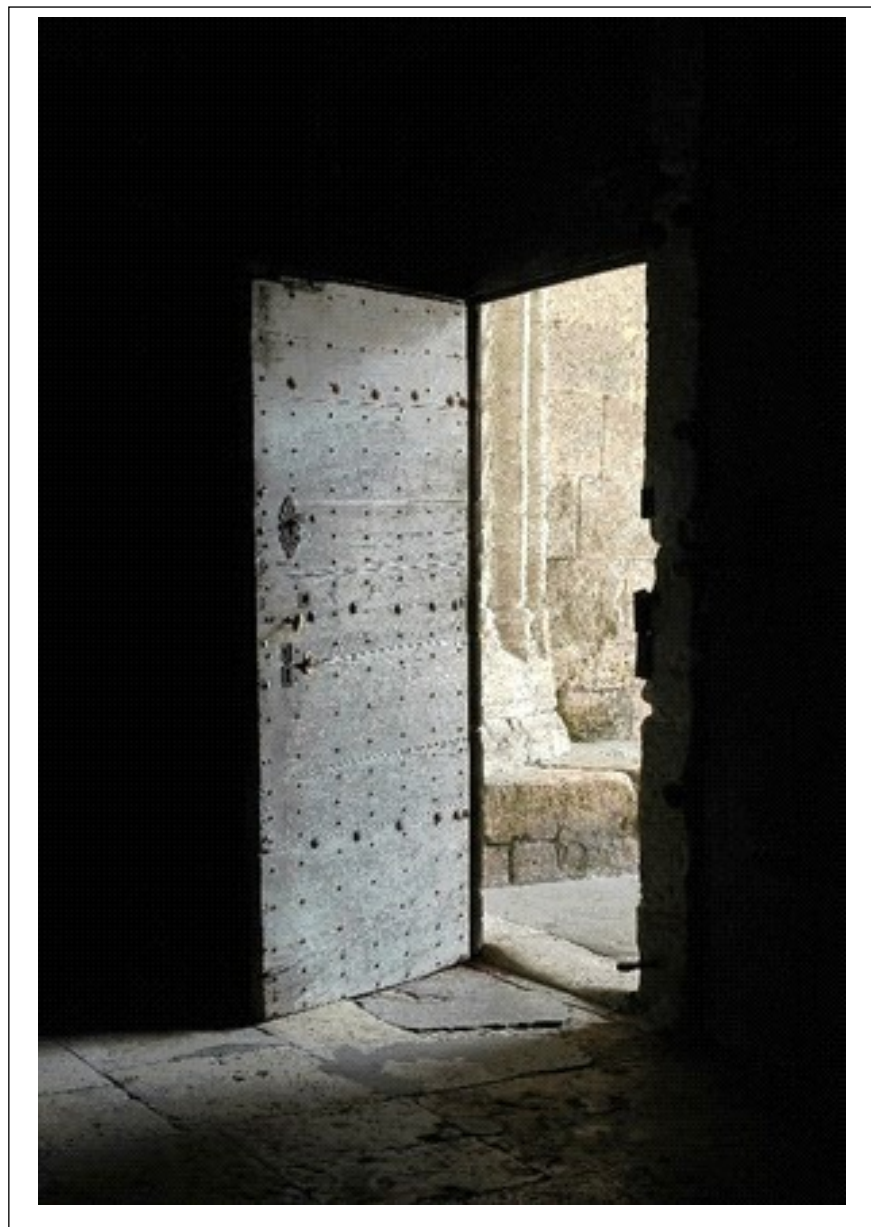
**Le C.H.R.S.
Antenne Meinau**
3 rue du Général Offenstein
67100 STRASBOURG
☎ 03 88 79 42 17



L'Espace Convivial
L'Espace 7 à Dire
5-7 rue Déserte
67000 STRASBOURG
☎ 03 88 23 60 45



Le S.H.R. Neuhof
6 rue Antoine de Saint
Exupéry
67100 STRASBOURG
☎ 03 88 40 10 55



Association ANTENNE - 9 rue Déserte – 67000 STRASBOURG
Tél. : 03 88 32 98 62 – Courriel : antenne.association.siege@wanadoo.fr

Site internet : <http://ass.antenne.free.fr> et <http://associationantenne.wordpress.com>

Les actions menées par Antenne, sont possibles grâce au soutien financier de :



J'ai appris qu'un homme a le droit de regarder quelqu'un de haut, seulement quand il est en train de l'aider à se relever.

Gabriel García Marquez
Prix Nobel de Littérature

PLAN

INTRODUCTION GENERALE	p. 04
-----------------------	-------

LE SITE GARE

I. Le Bureau d'Accueil	p. 09
II. Le Service RMI / RSA	p. 15
III. Le Parcours Inform'Action	
• <i>L'Atelier de Redynamisation</i>	p. 36
• <i>L'Accompagnement Collectif et Individuel Renforcé vers l'Emploi</i>	p. 42
• <i>L'Atelier 7 à Dire</i>	p. 54

LE SITE MEINAU

I. Le C.H.R.S. «L'Antenne Meinau»	p. 63
II. Le Service Aménagement des Peines	p. 78
III. L'accompagnement social lié au logement	
• <i>Le Service Accompagnement Social F.S.L.</i>	p. 85
• <i>L'accompagnement lié à la MOUS-Multi sites</i>	p. 91

LE SITE NEUHOF

I. Le Service Hébergement Relais Neuhof	p. 99
II. Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal «Buchner»	p. 104

2010 : un nouvel espoir par un retour aux fondamentaux

Un classique est un livre qui n'a jamais fini de dire ce qu'il a à dire !

2009 avait été l'occasion de nous interroger en profondeur sur le sens que prenait notre travail au quotidien et de mettre en place un certain nombre de garde-fou permettant la déclinaison au quotidien de cette fameuse résistance rusée dont parle Joseph Rouzel.

2010 nous aura montré que ce mouvement interne est bien plus étendu qu'à l'échelle de notre seule petite structure. « *Indignez-vous* » de Stéphane Hessel, vient faire écho à ce mouvement, et le succès de ce petit ouvrage, montre bien s'il en est besoin, que les fonctionnements des dispositifs dans lesquels on a cherché à nous mener, sont inacceptables et porteurs de contre-sens et de contre-productivité.

Savoir où l'on veut aller commence par savoir d'où l'on vient, en vérifiant régulièrement que la direction prise est/reste la bonne. Notre secteur a connu une période de flottement, coincé entre les logiques économiques et financières et les orientations des dispositifs calquées sur le mode managérial des process du monde de l'entreprise. Cette direction n'est pas la bonne, et beaucoup s'en rendent compte aujourd'hui.

La seule crise économique, n'explique pas à elle seule la modestie, des résultats obtenus. Il faut aujourd'hui avoir l'honnêteté intellectuelle de réinterroger le modèle proposé ! En effet les tenants du modèle néo-libéral qu'ils cherchent à appliquer au secteur médico-social, tendraient à vouloir nous faire croire que ce modèle est une réponse adaptée en terme d'efficacité technique et de réduction des coûts et que finalement, la faiblesse des résultats des modèles de l'entreprise quand ils sont appliqués à l'humain, ne tiendrait qu'à la résistance de ces satanés travailleurs sociaux qui refusent de mettre de côté la question humaine.

Car c'est bien là que le bât blesse ! Qu'on le veuille ou non, c'est bien et avant tout avec de l'humain que l'on travaille et là, il nous faut nous tourner vers les enseignements du passé dont on a voulu faire table rase !

J'illustrerai notre propos par une anecdote simple. Il nous est arrivé au cours de l'année d'être en contact avec des jeunes travailleurs sociaux en cours de formation. Un certain nombre d'entre eux, nous faisaient part de leur difficulté sur le terrain, dans les accompagnements qu'ils étaient amenés à mettre en œuvre.

Cette difficulté a son origine en partie dans la réforme des titres et des enseignements qui en découlent et qui sont colonisés par cette dimension entrepreneuriale. Par exemple lorsque le travail et la réflexion autour de la rencontre avec les personnes aidées, sont remplacés par des cours de communication, il ne faut pas s'étonner du désarroi dans lequel se retrouvent alors plongés les futurs professionnels et le public pris en charge !

En effet, la réalité de leur terrain quotidien confronte ces jeunes professionnels aux paradoxes de ces nouvelles visions du travail social calquées sur l'entreprise privée.

Communiquer ce n'est pas rencontrer ! Communiquer, ce n'est pas échanger ! Communiquer, c'est asséner des messages et du coup, nous réduit à survoler l'écume des choses sans permettre aux personnes de trouver une solution durable à la résolution des difficultés. En effet, la dimension de l'écoute, qui nécessite du temps et de l'empathie, est évacuée de ces théories de la communication. C'est moins cher, mais ça ne rapporte pas gros, bien au contraire !!!!

Il y a une énorme attente de notre secteur, à retrouver les conditions matérielles et surtout intellectuelles d'un travail de qualité dégagé de toute notion de rentabilité financière. La dimension éthique de l'obligation de moyens à laquelle s'accrochent les travailleurs sociaux constitue un bien meilleur repère déontologique.

S'il faut certes garder à l'esprit que nous vivons une époque où les moyens financiers sont plus restreints qu'à d'autres époques, il ne faut cependant pas sacrifier aux impératifs financiers, le sens premier et la raison d'être de l'action médico-sociale.

Certains décideurs dont le Conseil Général du Bas-Rhin en matière de R.S.A., sous couvert d'évaluation, se sont déjà engagés sur cette voie de la ré-interrogation du modèle et nous ne pouvons que nous réjouir de cette initiative courageuse.

D'autres, telles les instances européennes du F.S.E., trop longtemps sourdes aux réalités de terrain, commencent à se rendre compte, que s'il n'y a plus d'acteurs-opérateurs de terrain à terme, du fait d'un modèle incroyablement lourd et comportant des risques financiers pour les structures y faisant appel, les politiques européennes en matière de soutien à l'accès à l'emploi des plus fragiles resteront lettres mortes. Là aussi, en 2010, le financeur-décideur européen a quand même cherché à comprendre ce qu'il se passait sur le terrain afin (et nous l'espérons) d'adapter le modèle à cette réalité !

Il n'y a qu'au niveau des services de l'Etat, qu'on continue à nous demander de faire remonter les éléments permettant de mesurer les indices de performance de chaque structure. En soi ce n'est pas choquant (quoique les termes sont à revoir car porteurs d'une idéologie étrangère au secteur médico-social), mais le sens profond de la démarche nous échappe encore... Nous parlons là de Paris et de ses ministères car heureusement au niveau local, nos interlocuteurs de grande qualité ont le souci surtout et avant tout de tout mettre en œuvre pour permettre de trouver les solutions adaptées pour chaque personne aidée.

Idéologies et bon sens, ne font pas bon ménage ! Il faudra encore du temps pour effacer les effets néfastes que ces politiques ont pu engendrer, mais à terme nous restons persuadés que le bon sens reprendra le dessus.

Dans l'accélération de la dégradation du contexte économique et ses répercussions directes dans la vie de chacun de nos concitoyens, qu'elles ont été nos sources d'espoir ? Qu'est-ce qui nous a permis de ne pas sombrer et de tenir au quotidien ?

De nombreux signes ont jalonné l'année. Outre les prémices de la ré-interrogation des modèles dont nous venons de parler, d'autres événements porteurs d'espoir ont eu lieu. Ils nous ont permis de retrouver le chemin de notre désir professionnel.

Alors que les modalités d'intervention du secteur de l'insertion avaient tendance à s'inscrire de plus en plus du côté de la technicité au cours des dernières années, 2010 a été l'occasion de revisiter nos classiques, nos valeurs et nos ancrages théoriques grâce notamment aux nombreux stagiaires qui sont passés par nos différents services - stagiaires éducateurs de l'ESTES mais aussi stagiaires en baccalauréat professionnel Services de Proximité et Vie Locale du Lycée Sainte-Clotilde. Leurs interrogations, leurs doutes, leur soif de comprendre nous ont forcément invités à réinterroger nos pratiques et le sens qu'elles avaient, qu'elles prenaient, enfermées dans ces carcans des différents dispositifs encadrant notre action. Cette rencontre avec des jeunes en recherche d'une pratique référée à du sens nous a permis de réinscrire notre travail dans des sources éthiques et de nous distancier des incohérences induites par les « process » développés par de nombreux dispositifs.

L'espoir est aussi venu par l'embauche de jeunes professionnels de qualité chez qui les ancrages n'ont pas encore été « pervertis » par des modalités de prises en charge dictées par des dispositifs qui ne cessent d'interroger.

L'espoir s'est aussi manifesté par la finalisation de la formation professionnelle de salariés, commencée il y a trois ans et qui permettra à terme d'apporter une meilleure qualité de réponse et de prise en charge des publics.

L'espoir s'est aussi nourri du fait de continuer à être un interlocuteur écouté par nos partenaires et par les pouvoirs publics. Notre approche et la qualité du travail mis en œuvre au quotidien par les salariés de l'association, font d'Antenne un acteur important sur la place. Cela s'est traduit à titre d'exemple, par le fait d'être l'opérateur à qui l'on a confié le plus grand nombre de places pour les isolés durant la campagne hivernale 2010-2011, de faire partie des groupes de travail sur l'évaluation partielle du dispositif R.S.A. mis en œuvre dans le département du Bas-Rhin.

L'espoir est également venu de là où on ne l'attendait pas : par le biais d'actions de solidarités mises en œuvre par des citoyens au bénéfice de la structure. A l'approche de l'hiver, un nombre important de personnes d'Alsace du Nord se sont mobilisées pour nous faire parvenir draps, couvertures et habits à destination des personnes hébergées au cours de l'hiver. Cette mobilisation a permis que chacune des 100 personnes hébergées durant l'hiver, puisse bénéficier d'un lit convenable et d'une bonne qualité de sommeil.

A la même époque, c'est l'association « s'Melrad » de Geudertheim qui s'est mobilisée comme chaque année dans le cadre de son opération annuelle de vente de Bredle de Noël. Les profits de leurs ventes de gâteaux de Noël sont répartis chaque année vers différentes associations. Sensible à l'opération hivernale portée par notre structure, cette association a retenu Antenne avec d'autres, comme bénéficiaires de cette opération. Le don aura permis l'achat d'une centaine d'oreillers et le financement d'une sortie culturelle (en cours d'élaboration au moment où sont écrites ces lignes). Au-delà de la question matérielle des dons en argent, ces marques de solidarité et d'intérêt pour les plus vulnérables nous semblent retrouver un nouvel élan. Les personnes accueillies en ont été très touchées car elles ont pu mesurer que d'autres se mobilisaient pour elles. Nous avons puisé de l'espoir dans cette solidarité car elle renvoie à nos valeurs fondatrices et nous donne un espace de résistance à la froide dimension de la gestion économique des démunis.

L'espoir enfin s'est aussi manifesté par la poursuite de l'intervention de nos bénévoles qui relayent nos interventions dans les champs que nous ne pouvons pas développer au niveau des salariés du fait de cahiers des charges de plus en plus restrictifs. Leur action est surtout l'occasion d'une autre rencontre avec la structure et le public apprécie fortement ces temps faits d'autre chose, où ils peuvent trouver à exister autrement. Car l'homme ne vit pas que de pain et la rencontre avec le public doit aussi pouvoir se faire dans des temps dégagés des seules démarches d'insertion. En cela le plaisir de participer à des actions sans lien direct avec l'insertion sociale et professionnelle reste un vecteur qu'il faut continuer à soutenir car il est facilitateur de lien avec le travail d'accompagnement. 2011 sera une année de réflexion approfondie sur l'intervention des bénévoles dans la structure.

On le voit, un formidable espoir est à nos portes, et nous avons tous le choix, collectivement, de l'accueillir, lui faire une place de choix. Cette Terra Incognita qu'est la rencontre de l'Autre, entendue au sens d'une personne différenciée, est riche et porteuse d'espoir et de sens pour toute une société qui ne demande qu'à retrouver ses repères.

LE SITE GARE

Le Bureau d'Accueil

Le Service R.M.I.-R.S.A.

Inform'Action

**9, rue Déserte – 67000 STRASBOURG
Tél. : 03 88 32 98 62**

5 - 7, rue Déserte – 67000 STRASBOURG

I. LE BUREAU D'ACCUEIL

Membres de l'équipe en 2010 :

Salariés :

- Djamilia MANGHIN
- Christian VERDON

Bénévole :

- Brigitte LAAG

Cet endroit est la première prise de contact avec notre structure. Le bureau est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h. Le service est fermé le mercredi après-midi.

En octobre 2010, le Bureau d'Accueil a connu un réaménagement dans le but d'améliorer encore le fonctionnement du service. Ce réaménagement a été initié par Anne-Cécile Gayet, lycéenne du Lycée Sainte Clotilde dans le cadre de son projet de second stage au sein de l'Association Antenne. Le nouvel aménagement du local permet aujourd'hui une meilleure qualité de l'accueil des usagers, tout en améliorant le confort de travail de l'équipe et des référents des autres services.

Toutes les premières demandes sont reçues au Bureau d'Accueil et attendent une réponse immédiate. Le premier échange consiste à accueillir les usagers avec politesse et amabilité, à les écouter attentivement, eux qui sont si souvent ignorés dans notre société moderne.

Nous devons faire face aux difficultés que rencontrent les usagers, vivant pour la quasi-totalité dans la rue ou en hébergement d'urgence. Nous leur présentons notre association et ses services. Nous faisons le point sur leur situation et leurs requêtes, en traitant d'abord les demandes prioritaires, telles leur hébergement pour la nuit. Toutes les demandes sont considérées avec attention mais l'objectif est d'aider l'utilisateur à comprendre les démarches les plus urgentes qu'il doit entreprendre.

Les demandes explicites des personnes :

DEMANDES	ACTIONS
Domiciliation postale	Remise et explication du courrier
Hébergement	Appel au 115 – numéro d'urgence
R.S.A.	Rendez-vous et lien avec les référents R.S.A.
Aide caritative	Rédaction d'un courrier et prise de rendez-vous auprès des partenaires
Aide administrative	Divers documents (caf, sécurité sociale, pôle emploi, etc) – expliquer, compléter ou renseigner
Inscription aux ateliers de redynamisation et aux rendez-vous pour l'emploi	Repérage et prise de rendez-vous, lien avec la référente emploi
Renseignements divers	Autorisation de passer des appels téléphoniques et renseignements en tout genre - nom d'une rue, ou lieu d'une entreprise, etc

Nous faisons le nécessaire pour répondre aux demandes avec un maximum d'efficacité et toujours avec le sourire. Chaque personne, s'adressant à Antenne, cherche avant tout à rencontrer un regard neutre, dénué de jugement, et à faire part de ses craintes et de ses difficultés. Nous sommes à son écoute. Nous essayons de lui apporter un soutien et une aide, dans la limite de nos compétences et de notre temps.

Elle apprécie le fait de pouvoir échanger quelques mots et retrouver des visages familiers; c'est pourquoi il serait vraiment important de pouvoir maintenir en place l'équipe du Bureau d'Accueil avec des postes permanents. Rappelons qu'actuellement, les deux employés de ce service bénéficient d'un contrat aidé ne pouvant excéder deux années...

En 2010, le Bureau d'Accueil s'est encore trouvé confronté au problème posé par l'agressivité de certains usagers. Comment réagir face aux menaces verbales, aux colères des personnes qui se sentent démunies par rapport à la situation très délicate dans laquelle elles sont entrées, et qui ne trouvent plus d'autres moyens d'expression que la colère pour appeler à l'aide ?

Les agents d'accueil ne sont pas formés pour ce genre de situation, mais ils sont parvenus tant bien que mal à calmer et rassurer les usagers qui perdaient leur sang froid, quelquefois avec l'aide bienvenue de collègues et/ou des bénévoles. Tant et si bien qu'aucun incident majeur, aucune agression physique n'a été à déplorer au cours de l'année 2010. Nous avons même constaté plus généralement un recul de l'agressivité verbale au cours de l'année 2010.

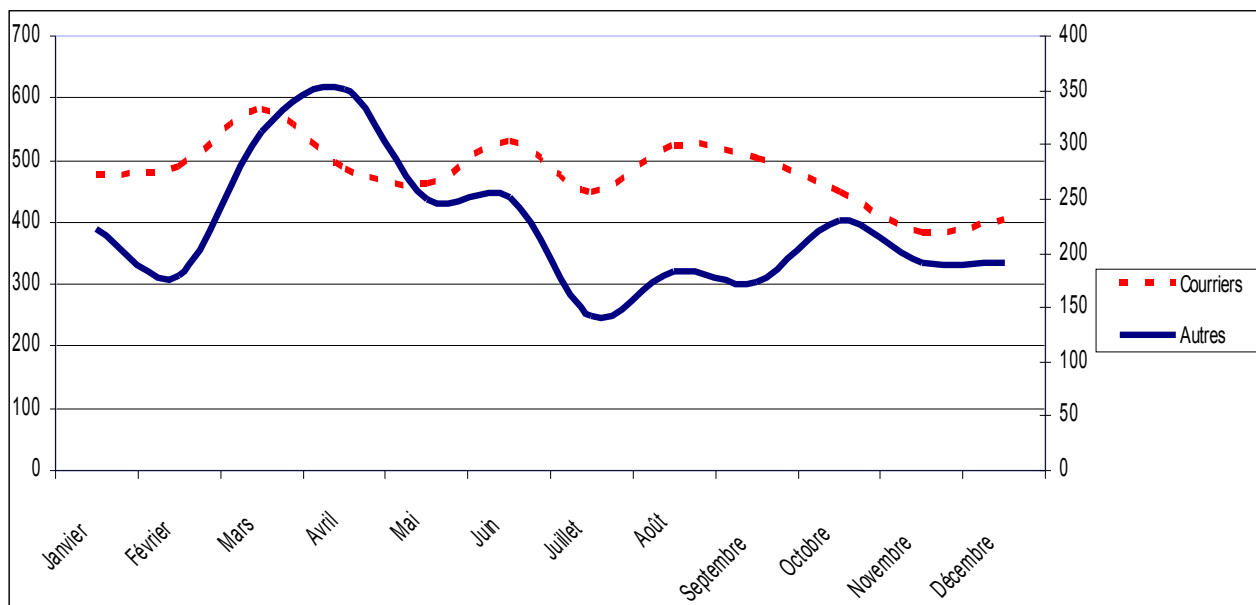
L'autre difficulté, comme tous les ans, concerne la confidentialité des informations échangées dans l'enceinte du Bureau d'Accueil. Quand un usager a besoin de nous faire part en particulier d'un problème personnel gênant, il ne tient pas à ce que les autres usagers entendent ce qu'il a à dire. L'intervention d'une bénévole a permis quelquefois l'écoute de cette personne, seul à seul dans une salle d'entretien.

En parallèle, l'équipe du bureau d'accueil a effectué un travail administratif toujours aussi conséquent en 2010. Les agents d'accueil font tout leur possible [avec les compétences qui sont les leurs] pour être toujours prompts à répondre aussi bien aux demandes des usagers qu'à celles de leurs collègues, ou d'interlocuteurs téléphoniques, toutes ces demandes se produisant souvent simultanément.

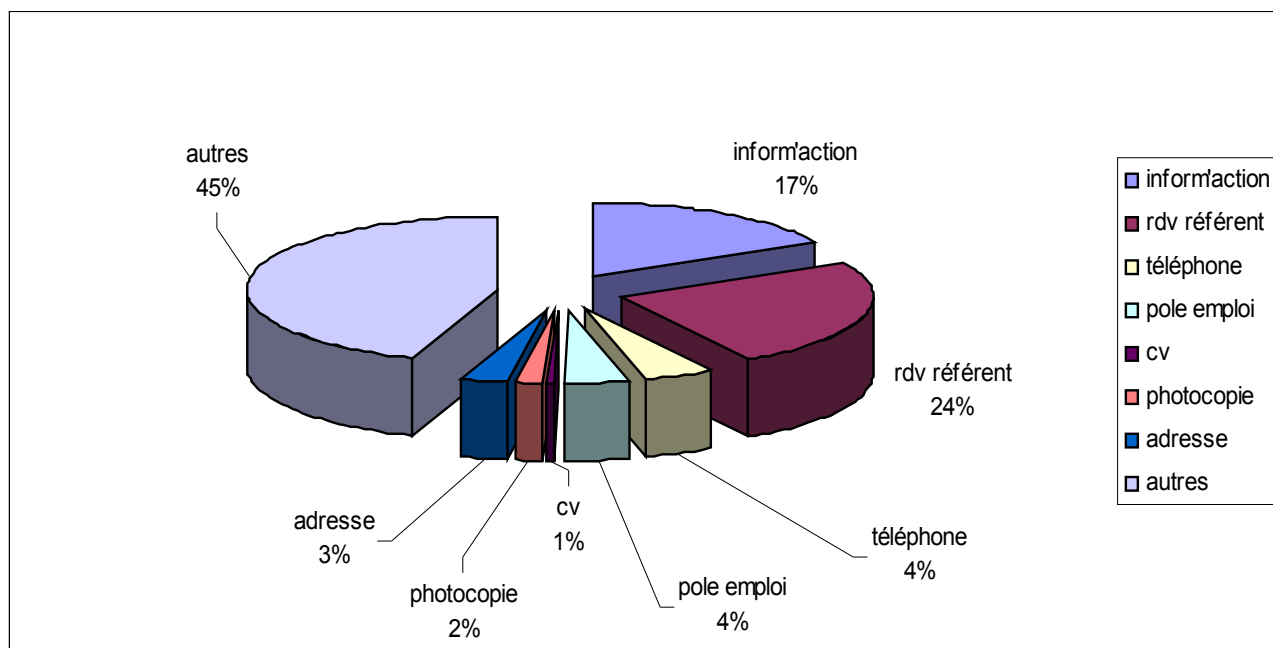
En 2010, les agents d'accueil ont comptabilisé tous les passages, toutes démarches confondues, ainsi que tous les coups de téléphone donnés et reçus, en plus d'autres tâches administratives.

Comme ces dernières années, les pics d'activité de ce service se situent en hiver (grands froids) et en juillet-août (période des fermetures estivales de bon nombre de structures sur Strasbourg). Rappelons que le Bureau d'Accueil d'Antenne reste ouvert toute l'année !

RÉPARTITION MENSUELLE DES PASSAGES POUR LE COURRIER EN 2010



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Courriers	475	498	581	486	462	530	449	524	502	448	384	403	5742
Autres passages	223	180	312	352	250	252	142	184	174	230	192	252	2683
Total	698	678	893	838	712	782	591	708	676	678	576	782	8425

RÉPARTITION ANNUELLE DE LA NATURE DES AUTRES PASSAGES EN 2010

Inform'action	RDV Référent	Téléphone	Pole emploi	CV	Photocopie	Adresse	Autres	Total
469	660	121	111	20	45	79	1205	2710

Nous avons constaté que la part « Autres » - 45% - est la plus importante car elle regroupe les différents passages des personnes accompagnants les usagers, les partenaires : Associations, le Conseil Général, la Segec, le trésorier, etc... et les institutions : les Huissiers, la Police, la Poste, etc... Cependant, nous remarquons que les deux autres principaux passages sont : à 24% : « Rendez-vous référent » (prendre et/ou venir aux rendez-vous) et à 17% : « Inform'action » (participation et/ou inscription aux ateliers de redynamisation).

Nous avons comptabilisé 8425 passages au Bureau d'Accueil au cours de l'année 2010, dont 5742 pour la recherche du courrier.

1. La domiciliation postale

Le Bureau d'Accueil est habilité pour la domiciliation postale des personnes sans domicile fixe. Ce service important est apprécié par ces personnes; il constitue pour bon nombre d'entre elles une étape nécessaire, un repère; la recherche du courrier redevient un acte du quotidien et pour certaines la première des démarches actives de la journée.

Principalement, les personnes reçoivent lors de leur inscription une attestation de domiciliation. Cette attestation justifie la domiciliation postale, au sein de notre structure. Celle-ci leur permet de recevoir leur courrier à une adresse fixe.

Nous avons un public essentiellement masculin (92 % d'hommes), nous comptons aussi plus faiblement un public féminin (8 %). Si les femmes restent minoritaires dans le public accueilli, elles sont cependant en hausse par rapport à 2009, et confirme le constat dressé par d'autres structures, à savoir l'augmentation du nombre de femmes à la rue.

Les salariés du Bureau d'Accueil se sont attelés à répondre aux sollicitations de ce public, dans la mesure de leurs moyens et de leurs capacités. La présence régulière d'une bénévole au sein de ce service a favorisé une meilleure disponibilité pour les publics. Rappelons que certains usagers éprouvent des difficultés pour lire le français et ont besoin d'une aide pour comprendre leur courrier.

En 2010, nous avons constaté une augmentation du nombre de demandes formulées par certaines personnes et donc le temps qui leur a été consacré a été fortement augmenté.

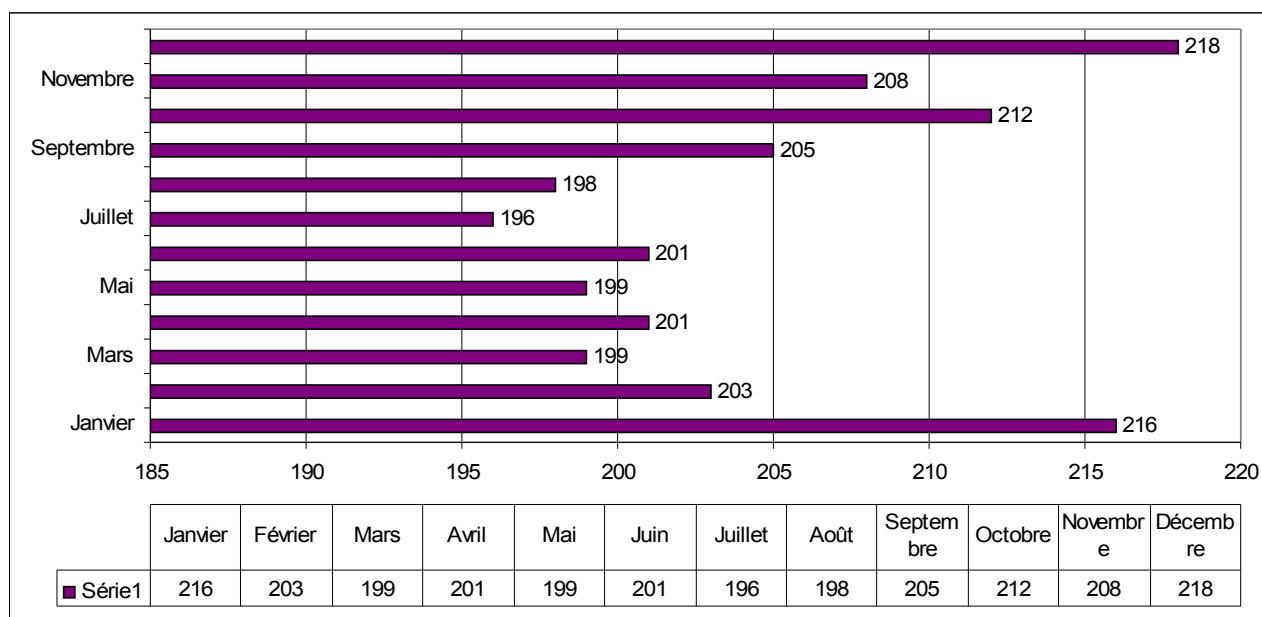
Ce sont souvent des personnes qui ne savent ni lire ni écrire et pour lesquelles il faut lire, expliquer, aider à remplir des papiers administratifs et qui sont inquiètes, voire angoissées. Mais ce sont aussi parfois des personnes qui ont décidé de “consommer du service”, c’est-à-dire de rester passives en nous demandant de tout faire pour elles. Il nous incombe alors de rappeler à ces personnes la part de responsabilité qui leur revient pour se sortir de leur situation.

Au cours de l'année 2010, nous avons encore constaté le manque de solutions existantes pour tous ceux qui n'entraient pas dans ce cadre du R.S.A . De plus, les personnes ne trouvent plus de structure pour y déposer leurs bagages pendant la journée, ce qui ne facilite pas leurs démarches et augmente leur lassitude et leur impatience.

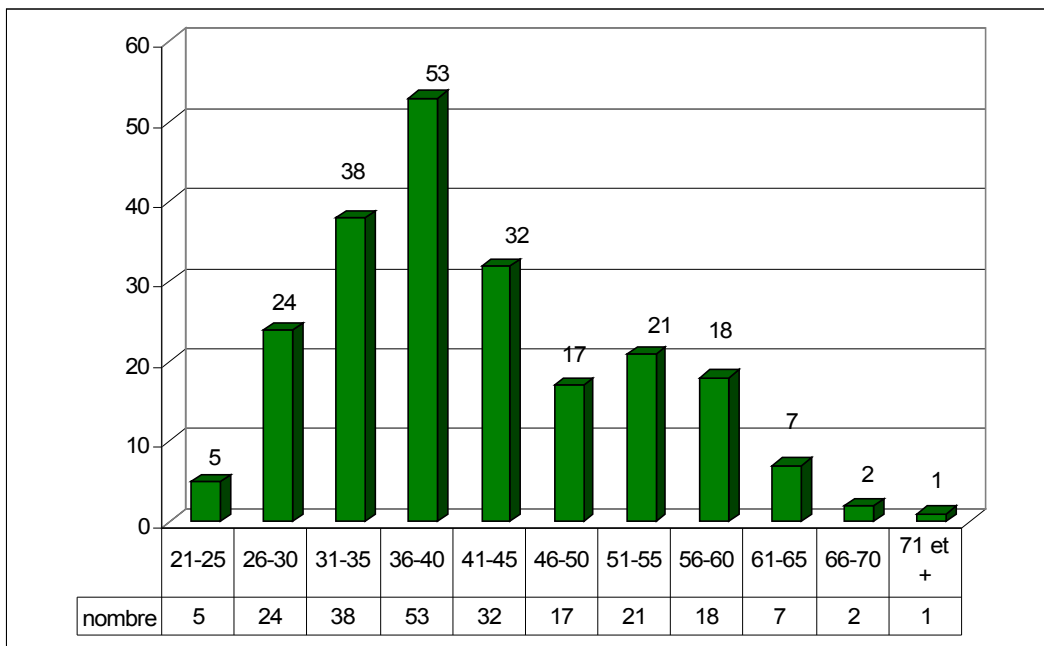
Le financement du service de domiciliation postale est un véritable problème. La gestion des domiciliations nécessite beaucoup de temps. Il s'agit d'assurer l'ouverture et la fermeture des adresses postales, de vérifier si les personnes respectent le règlement (surtout au niveau des passages réguliers de rigueur), d'effectuer le renvoi de courriers, d'éviter les abus (les demandes de procuration, les réexpéditions etc...). Il est évident que tout ce travail a un coût, et pourtant ce service est encore considéré comme gratuit et n'est pas pris en charge financièrement.

Il faut rappeler que la domiciliation postale n'est pas qu'un simple lieu de distribution du courrier. Ce service est le premier service de rétablissement du lien social pour des personnes très en rupture. Cela suppose de prendre du temps avec chaque usager (explication du courrier, lecture de ce dernier pour beaucoup de personnes qui ne savent pas lire, aide à la rédaction de courriers, etc...).

ETAT MENSUEL DES DOMICILIATIONS POSTALES 2010



TRANCHE D'ÂGE DES PERSONNES DOMICILIEES A ANTENNE



Age	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71 et +	Total
Nombre	5	24	38	53	32	17	21	18	7	2	1	218
Pourcentage	2,3	11,0	17,4	24,3	14,7	7,8	9,6	8,3	3,2	0,9	0,5	100

En 2010, l'association a servi de domiciliation postale à 331 personnes (- 17 % par rapport à 2009).

En 2010, 117 nouvelles personnes ont élu une domiciliation postale auprès d'Antenne et nous avons limité la domiciliation postale qu'aux personnes bénéficiants du R.S.A. compte-tenu du non financement de ce service. Nous nous limitons donc aujourd'hui aux seules obligations liées à la convention passée avec les services de l'Etat.

2. L'hébergement d'urgence

Les personnes dépourvues d'hébergement représentent une part importante des usagers qui se présentent au Bureau d'Accueil.

En 2010, notre association s'est vue confier par la Ville de Strasbourg la gestion d'un centre d'hébergement d'urgence de 90 places dans les locaux voués à la démolition au 75, place Buchner. Il a été mis en place début novembre avec rapidité et efficacité et a permis à bon nombre d'usagers de trouver un toit pendant les grands froids d'hiver.

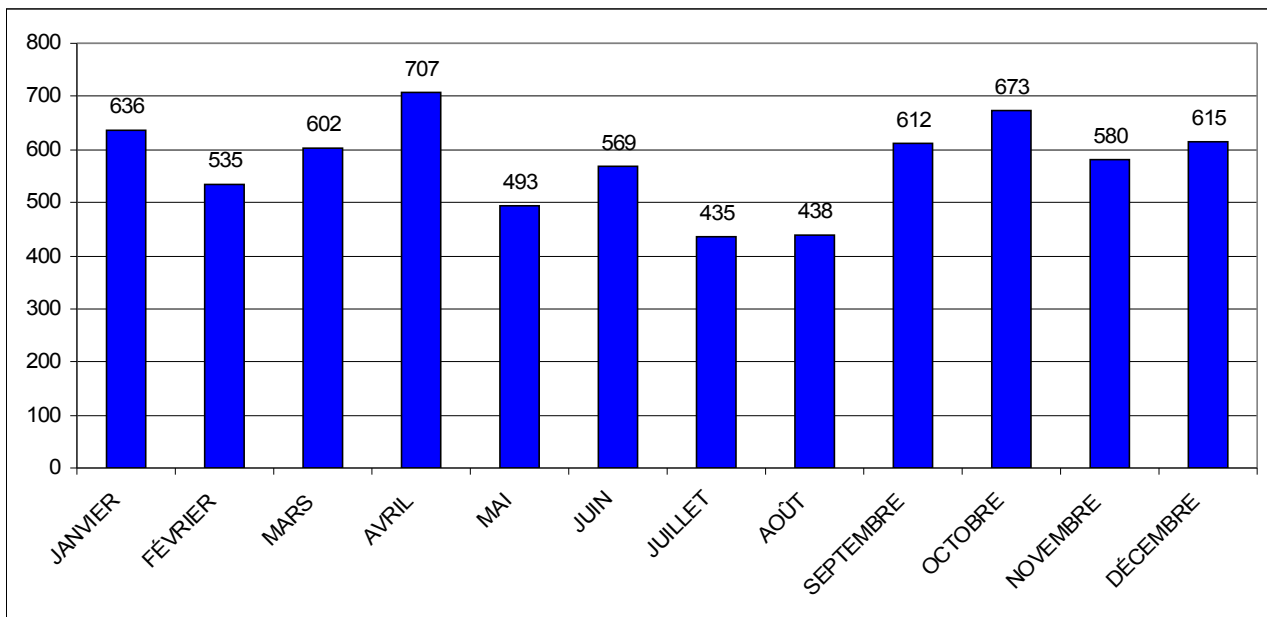
Par ailleurs, les orientations au 115 ont également permis tout au long de l'année de diriger des personnes vers les différents centres d'hébergement, dont le Service Hébergement Relais de Neuhof, géré par Antenne. Nous avons cependant connu certaines difficultés avec les écoutants du 115 au cours de l'année : pour orienter les personnes via le 115, il a fallu passer par les référents R.S.A, qui ont dû expliquer les différentes démarches effectuées par le demandeur d'hébergement. Et pour les personnes n'ayant pas de référent à Antenne, c'est l'agent d'accueil qui a lui-même dû convaincre son interlocuteur quant à l'importance pour le demandeur de trouver un hébergement. Il nous semble que nous n'avons pas à nous trouver en demeure de devoir justifier des démarches des personnes pour obtenir le renouvellement d'un hébergement qui se veut d'urgence et inconditionnel ...

3. La messagerie et l'aide administrative

Le Bureau d'Accueil sert également de relais entre les entreprises, les personnes suivies à Antenne, les référents R.S.A, les financeurs, etc... Les informations passent par l'accueil et sont transmises aux collègues chaque fois qu'ils sont concernés, ce qui est essentiel au bon fonctionnement de l'association à tous les niveaux. Cela montre encore une fois l'importance que revêt le Bureau d'Accueil dans toute l'organisation de la structure.

Les messages sont essentiellement laissés par téléphone ou sur place à Antenne (quelquefois par mail), ils peuvent émaner des personnes domiciliées mais aussi des différents financeurs, des partenaires, des services sociaux, des associations ou encore des bailleurs sociaux.

ETAT MENSUEL DES APPELS TELEPHONIQUE (ENTRANT ET SORTANT) EN 2010



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Nb	636	535	602	707	493	569	435	438	612	673	580	615	6895
%	9,2	7,8	8,7	10,3	7,2	8,3	6,3	6,4	9,8	9,8	8,4	8,9	100

4. Le travail de repérage et d'orientation

Comme chaque année depuis 2005, les usagers ont eu la possibilité de bénéficier d'un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi (financement du Fonds Social Européen).

Le Bureau d'Accueil a effectué un important repérage sur les personnes susceptibles de participer à cet accompagnement renforcé vers l'emploi. Au moment de l'ouverture de sa domiciliation postale à Antenne, chaque usager reçoit une information complète sur ce service et sur Inform'Action (soit 331 personnes).

Ce travail a permis de nombreuses orientations vers les sessions Inform'Action puis vers un premier entretien avec le référent emploi. Les résultats obtenus en termes d'accès à l'emploi seront développés plus loin. C'est tout un engrenage d'actions qui débute dès la première rencontre avec le Bureau d'Accueil d'Antenne. C'est dire l'importance que revêt ce lieu dans le processus d'insertion !

De même, un important travail de saisie a été réalisé par les agents d'accueil concernant les recherches d'emploi des usagers, notamment la production et la réactualisation des CV, l'actualisation des situations au Pôle Emploi, ou bien encore l'impression d'attestations de paiement de la C.A.F.

II. LE SERVICE R.S.A.

Membres de l'équipe en 2010 :

- Hélène GIUE
- Véronique DE SA ROSAS
- Jérôme CHAUVIN
- Linda BEGUE (jusqu'au 31/08)
- Emilie MULLER (à compter du 01/09)
- Dominique METZ

1. Présentation du service, spécificités, prestations proposées

a. Le cadre d'intervention

- Nombre d'ETP affecté : 2,75 ETP (répartis sur 5 personnes)
- Nombre de suivis attendus selon le cahier des charges : entre 192 et 220 personnes par an
- Montant de la subvention attribuée en 2010 : 144 375 €

Le service R.S.A d'Antenne existe depuis 1988. Il est composé de 5 personnes représentant 2,75 ETP. L'accompagnement mis en œuvre auprès du public a lieu sur le site gare de l'association, au 9 rue Déserte à Strasbourg. Le public est rencontré du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h, sauf le mercredi après-midi.

L'équipe a en charge :

- l'accueil des demandeurs du RMI/RSA
- l'aide à l'établissement des demandes de RMI/RSA
- l'aide à l'ouverture des droits connexes
- l'aide dans les démarches nécessaires pour faire face aux situations d'urgence
- la préparation du Contrat d'Insertion / Contrat d'Engagement avec les bénéficiaires puis la transmission de ce document à l'Instance de Validation du Secrétariat de la Commission Locale d'Insertion pour validation du projet du bénéficiaire
- la mise en œuvre et le suivi du Contrat d'Insertion / Contrat d'Engagement du bénéficiaire
- l'accompagnement social des bénéficiaires
- la participation active à la réflexion générale sur l'amélioration des services proposés par Antenne, le développement et l'amélioration des pratiques professionnelles, la capitalisation et la transférabilité des bonnes pratiques

Les bénéficiaires doivent être rencontrés au minimum deux fois par mois dans le cadre de bilans de situation intermédiaires. En fonction des difficultés rencontrées, certains bénéficiaires demandent des rencontres plus rapprochées et nécessitent un accompagnement plus soutenu.

On retiendra la participation active de l'équipe RMI/RSA d'Antenne à l'évaluation partielle du dispositif RSA à l'issue de sa première année de fonctionnement.

Nous notons avec satisfaction qu'Antenne reste un partenaire sollicité et écouté. Cela vient marquer la confiance établie avec les services du Conseil Général du Bas-Rhin, mais également notre crédibilité en tant qu'interlocuteur et partenaire dans le champ de l'expertise sociale.

b. Spécificités à signaler

L'accompagnement social RMI/RSA proposé, est un accompagnement individuel et individualisé. Il est complété par de l'accompagnement en collectif (atelier de Redynamisation Inform'Action) ainsi que par de l'accompagnement collectif et individuel renforcé vers l'emploi.

On notera aussi une de nos spécificités, fondamentale à nos yeux : la possibilité pour nos publics de pouvoir rencontrer une psychologue et de mettre en œuvre un travail avec cette dernière en parallèle et en complément des parcours d'insertion.

Une autre spécificité du service réside dans l'articulation de nos interventions auprès du public. Si nous défendons la notion d'accompagnement et de prise en charge globale des personnes, nous avons fait le choix de la spécialisation des interventions auprès des personnes. Nous partons du principe qu'un seul référent ne peut pas maîtriser l'ensemble des compétences requises dans un accompagnement. De ce fait, nous avons spécialisé les tâches et les interventions de nos référents.

Ainsi, nous aurons toujours au minimum un binôme (un référent social + un référent emploi) mobilisé autour de la situation d'un bénéficiaire, dans un même temps et dans un même espace. A ce binôme, peut se rajouter, lorsque la situation l'exige, et à la demande formulée par le bénéficiaire, une troisième compétence, celle de la psychologue.

Cette approche et ce mode d'intervention est générateur de mouvement, de dynamique chez le public accompagné. Et l'on sait bien que lorsqu'une personne est en mouvement, qu'une dynamique est lancée, la résolution des difficultés s'accélère et le temps de présence dans le dispositif se raccourcit.

Au final, tout le monde est gagnant : le bénéficiaire qui voit sa situation se résoudre plus rapidement, les intervenants qui ne s'épuisent pas en devant intervenir dans les multiples champs nécessaires à la résolution de la situation du bénéficiaire, le financeur qui voit le coût du social diminuer du fait de la réduction du temps de présence des bénéficiaires dans le dispositif.

FOCUS SUR UNE SPECIFICITE DE L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSE A ANTENNE : L'INTERVENTION DE LA PSYCHOLOGUE

L'année 2010 a été une année charnière au niveau de la prise en charge psychologique. En effet, nous avons changé de psychologue au début du mois de septembre et cela n'est pas sans conséquence sur le nombre de suivis réalisés.

L'accompagnement psychologique prenant appui sur une relation de confiance entre le psychologue et la personne accompagnée, un temps d'adaptation est nécessaire pour permettre l'émergence de la demande des personnes accueillies.

Afin de susciter cette demande, nous avons apposé une affiche sur le panneau d'information signifiant la présence d'une nouvelle psychologue et de sa permanence à raison d'une demi-journée par semaine.

En parallèle, nous avons mis en place un groupe de parole intitulé « Et le moral dans tout ça? », pour permettre au public d'Antenne de prendre connaissance avec la psychologue et ainsi permettre aux participants de prendre une décision quant à la possibilité de bénéficier d'un soutien psychologique individuel.

Quelques chiffres de septembre à décembre 2010

- Nombres de personnes orientées: 9
- Nombre de personnes venues de leur propre initiative: 3
- Nombre de personnes accompagnées: 6
- Nombre d'entretiens réalisés: 13

Nous pouvons constater que certaines personnes orientées n'ont pas honoré leur rendez-vous, cela peut signifier une difficulté à sauter le pas, à accepter la possibilité d'un besoin de soutien psychologique. En effet, cela n'étant pas leur propre demande, il est difficile de se l'approprier. D'autant plus que la représentation de la personne ayant recours à une aide psychologique reste souvent celle d'un « fou ». Tout un travail d'information se fait alors, notamment au niveau de l'accueil, sur les raisons pour lesquelles on peut être amené à consulter un psychologue.

L'ensemble des orientations en accompagnement psychologique individuel provient de la demande des référents sociaux ou des agents de l'accueil (7 sur 9). En ce qui concerne les deux dernières, il s'agit d'orientations en accompagnement psychologique collectif, dans le cadre de l'atelier « Et le moral dans tout ça? », faites par d'autres structures du secteur social en lien avec Antenne.

L'accompagnement psychologique individuel

L'accompagnement psychologique consiste à faire une offre d'écoute au public accueilli à Antenne, sous la forme de soutien psychologique. Toute personne souhaitant exprimer ses difficultés, quelles qu'elles soient, a la possibilité de prendre rendez-vous auprès des référents sociaux ou simplement par le biais de l'accueil.

Ce lieu dédié à l'écoute leur permet ainsi de déposer quelque chose de leur histoire, d'être considéré en tant que personne à part entière – considération mise à défaut dans bien des cas – les remettant en place de sujet.

Une étroite collaboration entre la psychologue, en poste les années précédentes, et le reste de l'équipe a permis de sensibiliser cette dernière à certains signes afin de mieux repérer d'éventuels besoins en soutien psychologique.

De fait, la majeure partie des orientations vers la psychologue se font par le biais de l'accueil et des référents sociaux. C'est pourquoi il est primordial de maintenir un lien avec l'équipe par une relation d'échange, de réflexion commune. La discussion se doit de rester ouverte, que ce soit dans le cadre des réunions d'équipe hebdomadaire ou de manière plus informelle, au détour d'un café par exemple.

Ces temps d'échange permettent, entre autre, de réfléchir ensemble à la meilleure manière de prendre en charge les personnes accueillies à Antenne, de définir quels sont leurs besoins lorsque cela n'est pas très clair. Cela donne, à chacun, l'occasion de revoir le cadre de travail dans lequel l'équipe est inscrite et d'intervenir au mieux, pour chaque situation, selon les moyens à disposition.

Cet accompagnement psychologique individuel peut également avoir pour objectif de déceler une difficulté spécifique nécessitant une aide particulière donnant lieu, dans ce cas, à une réorientation vers une structure adaptée aux besoins de la personne concernée.

Depuis le mois de septembre 2010, il n'a pas été utile de recourir à ce type de réorientation. Cependant la psychologue garde cette possibilité à l'esprit dans la mesure où cela s'avèrerait nécessaire.

L'accompagnement psychologique collectif

Dans le cadre de la session Inform'Action, l'association a mis en place un groupe de parole intitulé « Et le moral dans tout ça? », ayant lieu une fois par mois. Cet accompagnement psychologique collectif, prenant naissance de la collaboration entre une référente sociale et la psychologue, a deux objectifs distincts:

- Donner la possibilité aux personnes accueillies à Antenne de rencontrer la psychologue dans un contexte différent, probablement moins intime que celui de l'entretien individuel, afin de leur laisser le choix d'entamer, ou non, un suivi psychologique en toute connaissance de cause.
- Leur permettre de se retrouver dans un lieu dédié à l'expression de leurs difficultés, d'échanger des idées et parfois même de se sentir utile en essayant de résoudre, ensemble, les éventuels problèmes abordés.

Pour certaines, ce groupe de conversation sera alors considéré comme une transition, après avoir eu accès à la compréhension des différents motifs de consultation d'un psychologue; pour d'autres, cela sera plutôt un moyen de retrouver d'autres personnes dans des situations similaires, préférant ainsi la dimension collective de l'accompagnement psychologique.

Effectivement, la plupart des participants reviennent d'un mois à l'autre à ces ateliers de conversation autour du moral sans jamais exprimer une demande de suivi individuel (à l'exception de 3 personnes sur 9). Cela est probablement dû au fait que souvent, ils recherchent bien plus des contacts sociaux qu'une aide psychologique, utilisant ces moments pour pallier à la solitude et au sentiment d'exclusion, si ce n'est que pour un bref instant.

Les participants y trouveront non seulement un lieu d'expression mais aussi de soutien, sans avoir peur du jugement des autres protagonistes. Une certaine dynamique de groupe se met en place, créant ainsi du lien pour ces personnes généralement confrontées à la solitude.

La discussion ouvre à d'autres cas de figures, donnant quelques fois l'occasion de prendre part à la résolution de problèmes et, de fait, d'avoir un avis à donner, qu'il soit écouté. Des choses simples pouvant paraître dérisoire, qui laissent place, du moins pour un temps, à une certaine revalorisation des participants.

La question des violences

Au cours de l'année 2010, nous avons pu constater une recrudescence des violences du/au public côtoyant l'association Antenne. Nous utilisons le terme « des » violences car il en existe plusieurs types. Il s'agit ici plus particulièrement d'éclairer la notion de violence psychique. Celle-ci peut se définir comme une atteinte à l'intégrité psychique d'une personne du fait d'un manque de considération et de reconnaissance.

La violence psychique peut être envisagée selon deux aspects:

- celle faite aux référents sociaux,
- celle faite aux personnes accueillies à Antenne.

Le premier axe est développé dans les chapitres traitant de l'activité des personnes concernées. Mais il se trouve que la violence psychique se recoupe dans les deux axes. En effet, cette dernière est principalement causée par la violence du dispositif même.

Le transfert de dossier, d'une structure sociale à l'autre, sans fournir aucune explication relègue les personnes prises en charge au rang d'objet. Cela ne fait qu'accroître leur sentiment d'exclusion, nous pouvons même dire qu'il s'agit là d'exclusion dans l'exclusion.

Les personnes accueillies à Antenne étant déjà, pour la plupart d'entre elles, en rupture de lien, il est d'autant plus douloureux de se sentir rejeté par les institutions ayant pour mission de leur venir en aide. C'est ainsi qu'elles perdent toute confiance en leurs référents sociaux qui en paient le prix.

Cela explique la violence physique pouvant en découler, les demandes qui leur sont faites n'ayant plus aucun sens.

En outre, cette violence psychique faite aux personnes en situation de grande précarité est aussi simplement due à leur situation même. Le fait de ne pas travailler entraîne souvent un sentiment d'inutilité, ceci ajouté à l'absence de domicile fixe où l'on peut conserver une certaine intimité, semble aboutir à une représentation péjorative de soi. Sans compter le regard des autres qui leur paraît tout aussi négatif.

Conclusion

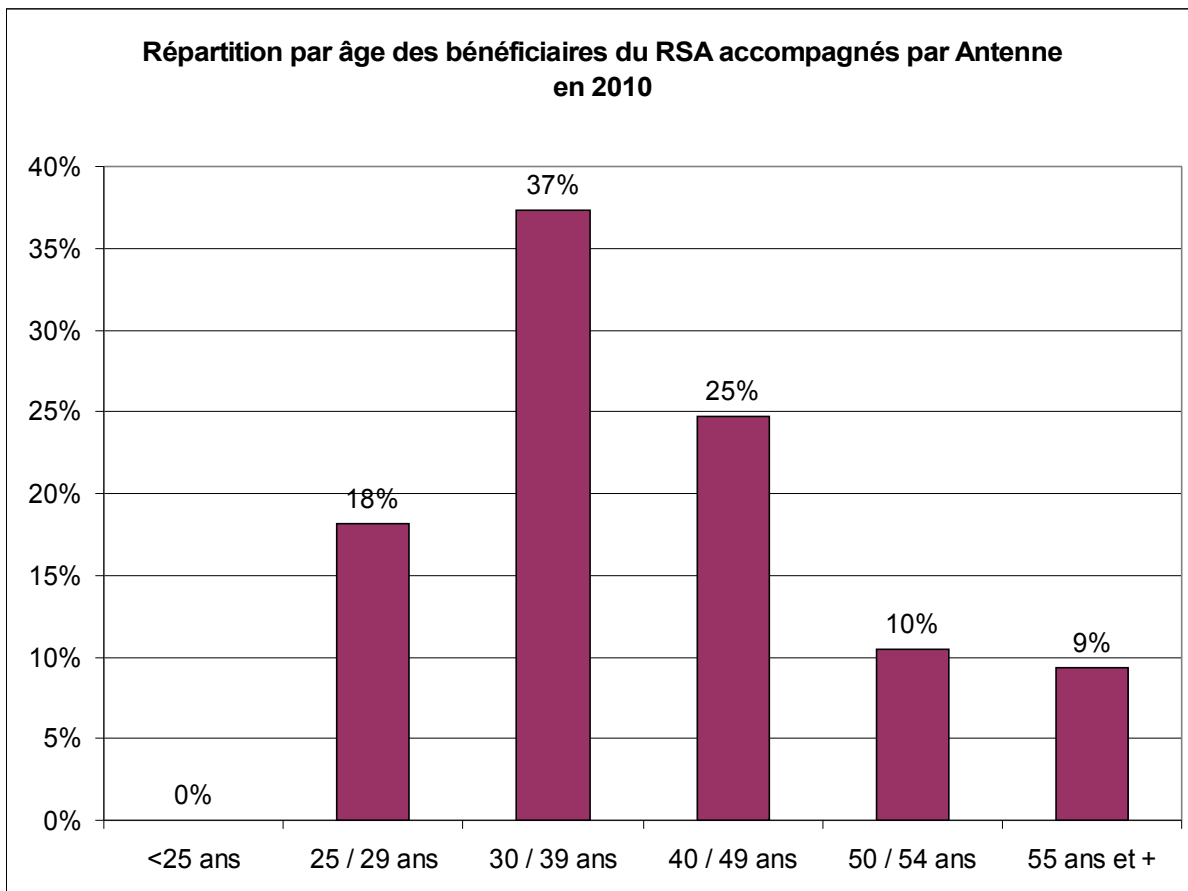
La solitude et l'exclusion étant la toile de fond de la problématique du public pris en charge par Antenne, l'objectif est de créer du lien par les différents moyens mis à notre disposition.

Par ailleurs, il semble intéressant de garder la discussion ouverte au sujet de la manière de concevoir le travail social, tout comme la place qu'y prend la dimension psychologique, par une remise en question perpétuelle des moyens d'intervention pour atteindre les objectifs de l'association. Cette réflexion commune permet également à l'équipe de préserver un sens à leur travail malgré toutes les difficultés qu'il comporte.

2. Profil du public

- Le nombre de bénéficiaires accompagnés : 185 suivis dont 182 personnes accompagnées dans le cadre d'un contrat d'engagement en cours de validité au cours de l'année (+10% par rapport à 2009). 54 nouvelles personnes ont bénéficié d'un accompagnement à Antenne en 2010.
- Nombre de contrats d'insertion réalisés : 256
- Durée moyenne d'intervention : 12 mois à raison de 2 rencontres par mois

Age

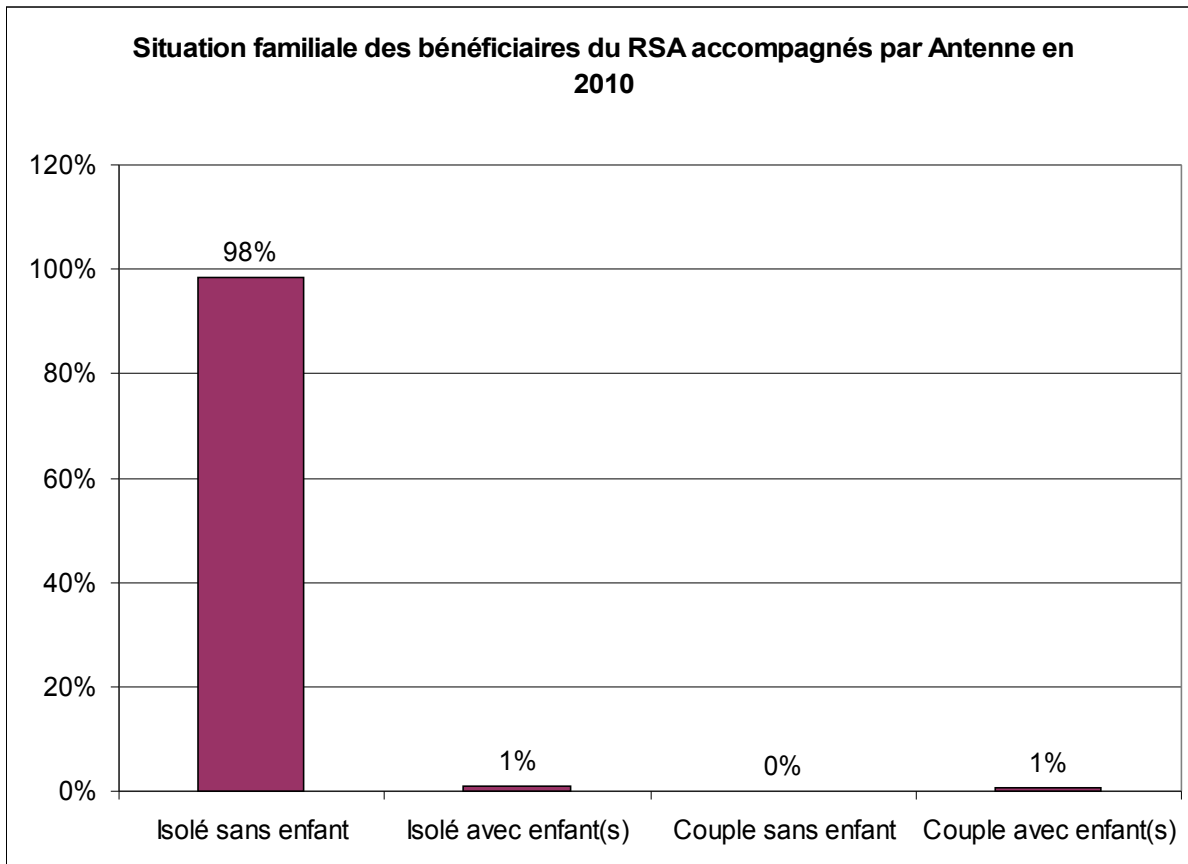


La part du public de moins de 30 ans a nettement diminué en 2010, passant de 27% en 2009 à 18% en 2010. Celle de moins de 40 ans a nettement augmenté, passant de 25% en 2009 à 37% en 2010. A partir de 40 ans et plus, on note une stabilité entre les 2 années.

Alors que 2009 marquait un équilibre dans la répartition des classes d'âge, 2010 vient marquer un retour à la situation des années antérieures à 2009 avec une part majoritaire des 30-49 ans. Nous ne pouvons que nous interroger sur l'interprétation de ces chiffres : les personnes entrées il y a quelques années dans le dispositif, y restent-elles plus longtemps du fait du manque de réponses en terme de possibilités de sortie ? Est-ce la crise économique qui a touché plus durement cette tranche d'âge ? Les questions restent ouvertes.

Ce glissement et cette installation dans le dispositif n'est pas anodin dans les accompagnements mis en œuvre car les situations deviennent plus complexes avec le temps. On note aussi le fait que les bénéficiaires aménagent leur vie autour du R.S.A. et « font avec » ... Le moindre changement est vécu comme très déstabilisant.

Situation familiale

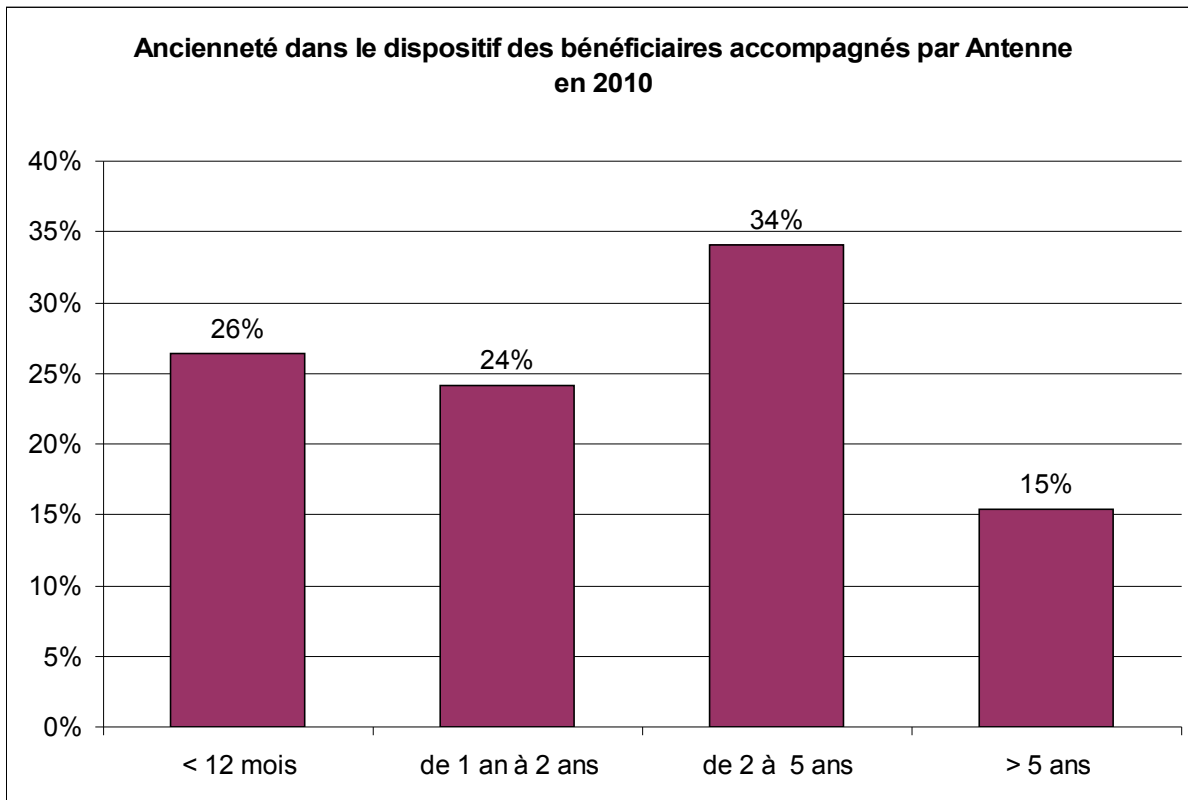


La très grande majorité des personnes accompagnées sont des isolés sans enfants. Cependant et même si le phénomène reste largement minoritaire, 2010 a vu apparaître les premières situations d'isolés ou de couples avec enfants, ce qui n'avait encore jamais été le cas dans l'histoire de notre association.

Bien entendu, cette situation nous interroge. Sommes-nous le bon interlocuteur pour ce genre de prise en charge spécifique ? Le cahier des charges et les instances de réorientation tiennent encore compte de la spécificité de notre structure, à savoir la mise en œuvre de l'accompagnement social et professionnel de personnes sans domicile fixe et/ou sortant de prison. Quid de notre projet associatif dans ce cas de figure ?

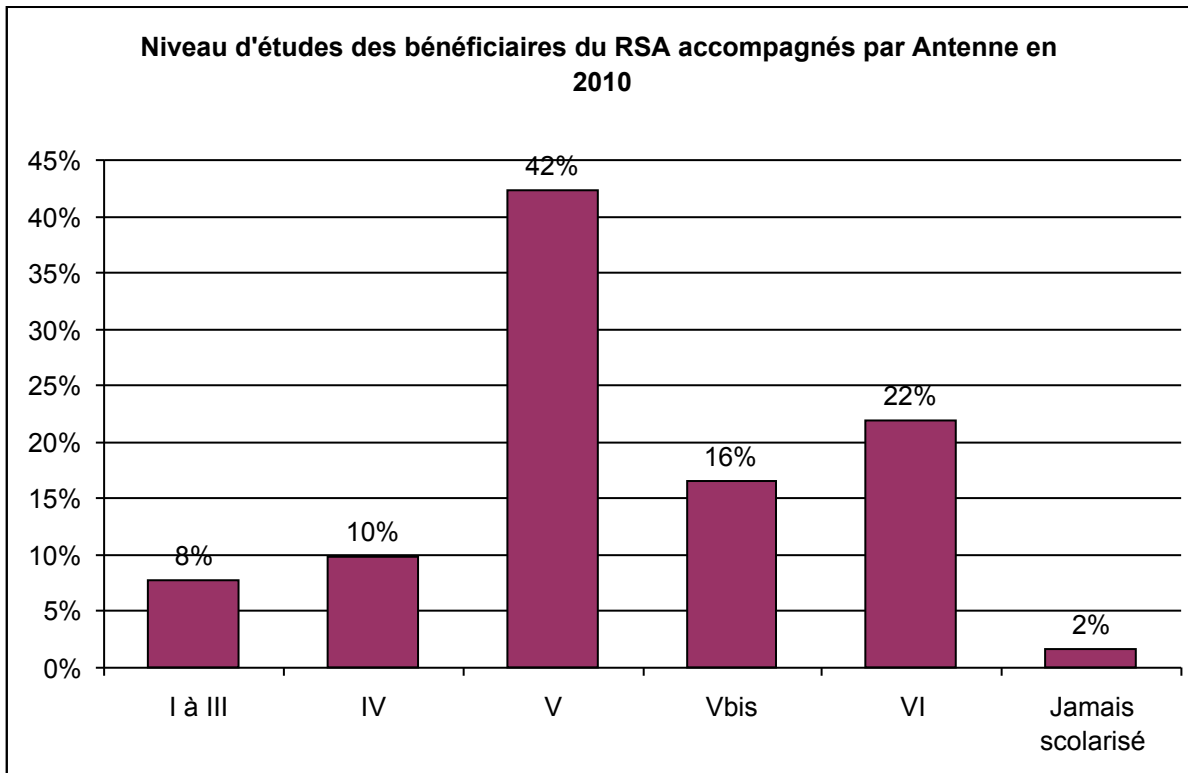
Nous avons certes accompagné ces quelques situations particulières, mais il nous faudra rester vigilants dans les années à venir, à ne pas devenir un service social polyvalent de secteur bis.

Ancienneté dans le dispositif



La moitié des bénéficiaires accompagnés sont présents dans le dispositif depuis moins de deux ans. Là aussi l'interprétation des chiffres amènent de nombreuses questions : y a-t-il eu augmentation importante de nouveaux bénéficiaires dans le dispositif ? Ya-t-il eu accélération de la perte de logement ? On note aussi, que les personnes accompagnées, contrairement aux attentes ou aux représentations que l'on peut avoir, restent relativement peu longtemps dans le dispositif ou du moins à Antenne. Il faut cependant analyser les situations plus dans le détail, et notamment en terme de sortie durable du dispositif (l'accès à l'emploi permet aux personnes de sortir du dispositif. Mais s'agissant d'emploi non durable, le retour dans le dispositif se fait rapidement).

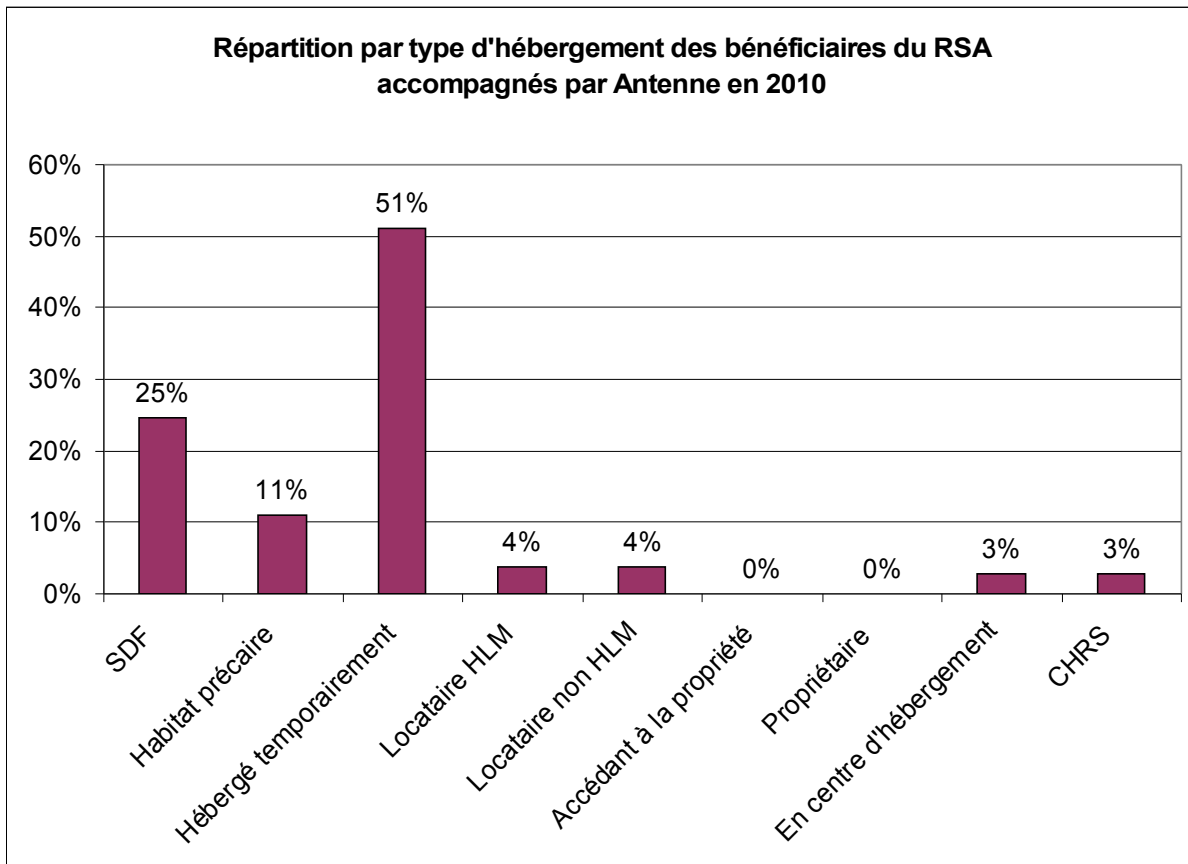
Niveau d'études



Comme dans les années passées, le nombre de personnes de niveau V ou infra V reste très important. On note cependant l'accélération des arrivées de personnes de niveau baccalauréat ou études supérieures, ce qui questionne. Le diplôme n'est plus une garantie en soi d'accès à l'emploi.

On retient que les bénéficiaires accompagnés ont un faible niveau de qualification. Nous restons étonnés que le dispositif ne prévoie pas plus de temps de formation qualifiante. Le passage par le R.S.A. pourrait justement être l'occasion d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles par le biais d'une qualification professionnelle reconnue.

Logement



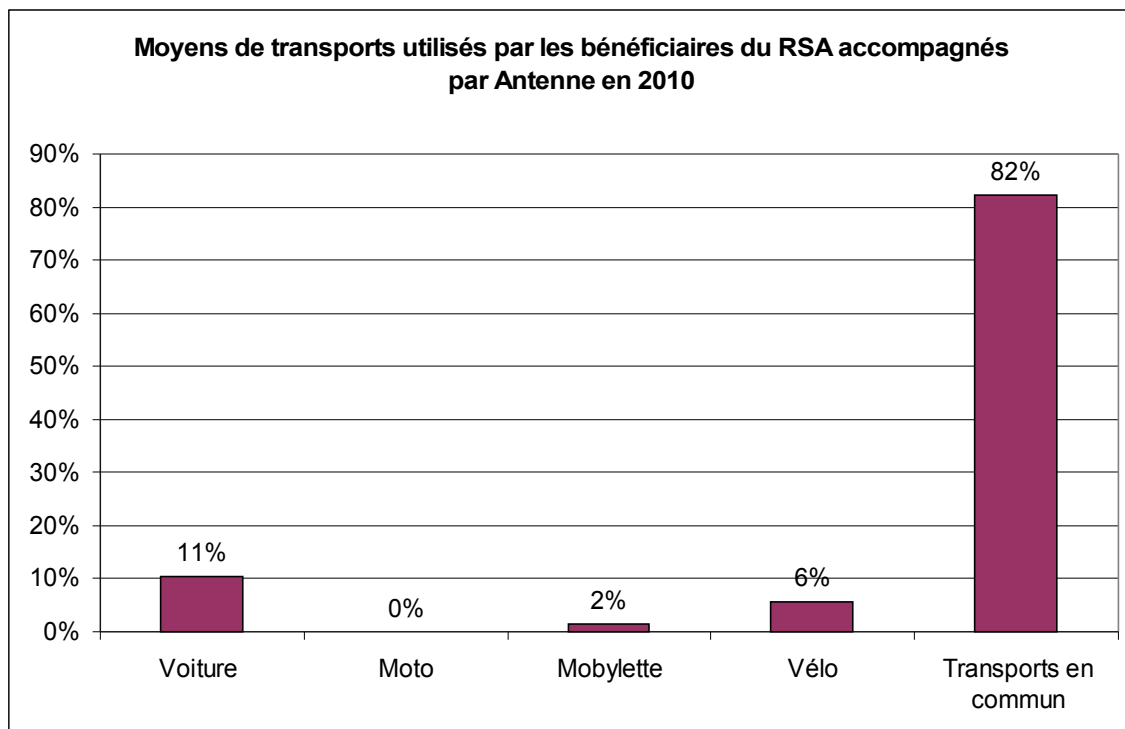
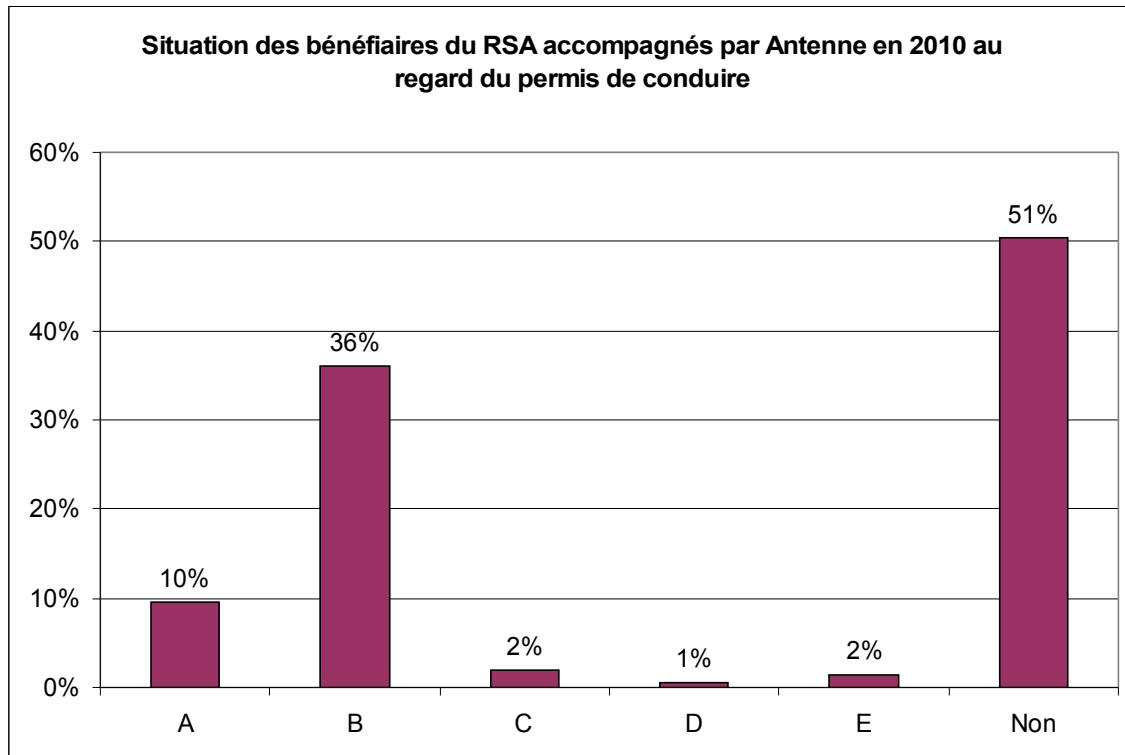
La moitié des personnes accompagnées sont en situation de personnes dites « hébergées ». Il s'agit d'un hébergement temporaire, de dépannage temporaire chez des amis, à droite et à gauche, de semaines en quinzaines, en perpétuelle mouvance et totalement incertain.

Un quart des personnes accompagnées sont sans domicile « pur jus », c'est-à-dire à la rue ou en squat.

On note l'augmentation du nombre de personnes relevant du parc locatif privé : nous aurions aimé annoncer que l'accès de nos publics au parc locatif privé a nettement augmenté cette année. S'il y a certes eu bon nombre d'accès à ce type d'hébergement, en ce qui concerne la composition du groupe « locataires non HLM », il s'agit principalement des personnes relevant du secteur et qui nous ont été orientées suite à une exclusion et/ou interdiction de CMS. Ces orientations sont en nette augmentation au cours de l'année 2010.

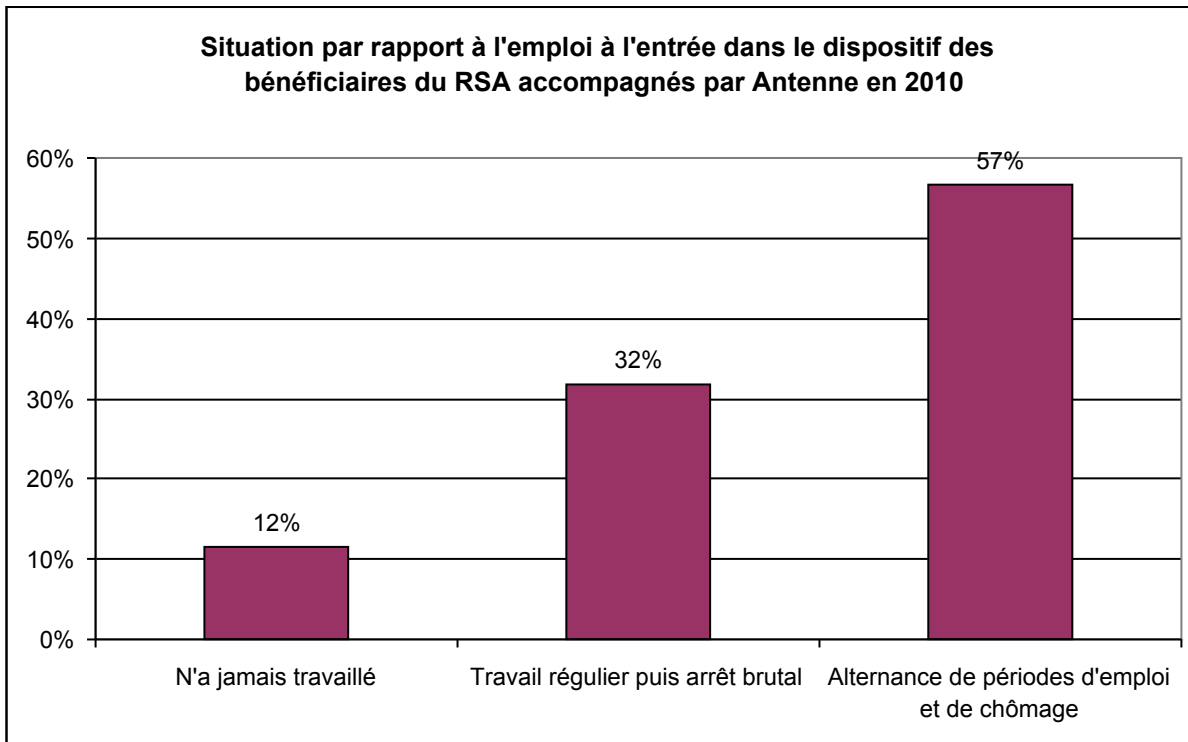
On retiendra cependant l'augmentation des accès en centre d'hébergement ou en CHRS au cours de l'année. Elle est le fait d'une augmentation de places et d'un turn-over plus important que dans les années passées. Bien que modeste, ce mouvement devrait s'amplifier dans les années à venir avec la mise en œuvre du S.I.A.O.

Mobilité

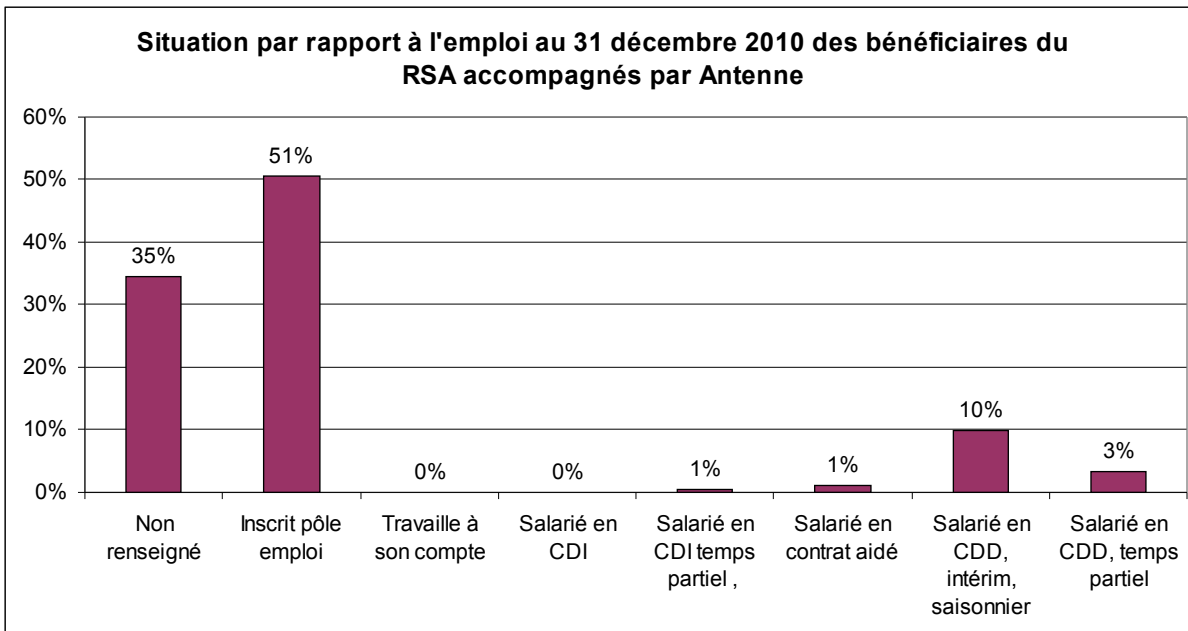


Même si la part des bénéficiaires sans permis de conduire reste majoritaire, elle est en diminution par rapport aux années antérieures (62% en 2009, 51% en 2010). 49% des bénéficiaires accompagnés ont donc l'un ou l'autre permis de conduire. On note aussi l'augmentation d'une année sur l'autre du nombre de personnes utilisant un véhicule personnel pour se déplacer (+5%) alors que dans le même temps, l'utilisation des transports en commun diminue dans les mêmes proportions. Il est vrai que les offres d'emploi stipulent de plus en plus souvent la nécessité d'avoir un véhicule personnel ...

Situation par rapport à l'emploi à l'entrée dans le dispositif



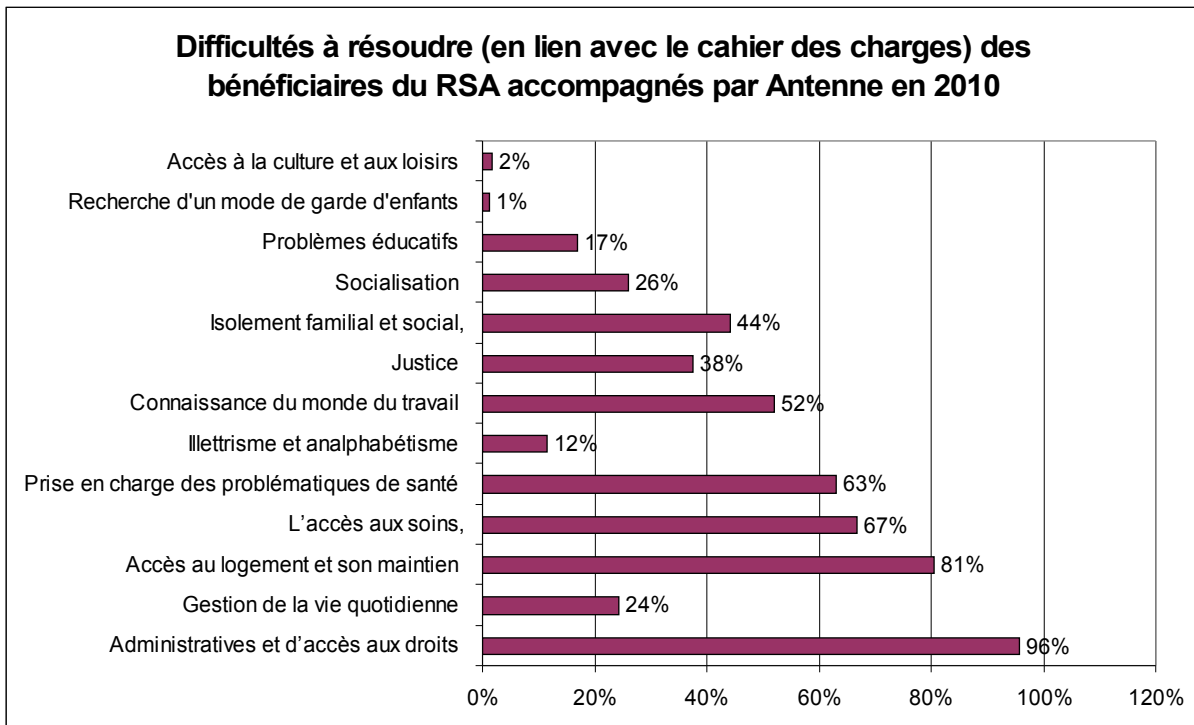
Situation par rapport à l'emploi au 31/12 de l'année



Le public accompagné possède une expérience professionnelle et l'alternance de période de travail et de période de chômage devient une règle dans les parcours professionnels de ces personnes. Cela pose donc véritablement la question de l'accès à un emploi durable ... On notera que 15% des personnes accompagnées en 2010 étaient en situation d'emploi au 31/12. 85% des bénéficiaires étaient sans emploi. L'accès à l'emploi est devenu plus difficile en 2010, notamment par la diminution des contrats du secteur de l'intérim (-5% par rapport à 2009). Parallèlement, on observe une augmentation importante du nombre de personnes inscrites au Pôle Emploi (+12% par rapport à 2009).

3. Accompagnement social

Difficultés à résoudre



Les chiffres laissent apparaître le poids énorme des difficultés d'accès aux droits et de logement. En 2010, nous notons une accélération de la dégradation de la santé des bénéficiaires accompagnés. Alors que les cinq dernières années avaient vu une certaine stabilisation de la santé des publics, nous avons eu à faire en 2010 à des personnes à l'état de santé nettement plus dégradé.

Un parcours mis en œuvre par Antenne commencera très souvent par la régularisation de la situation administrative et le rétablissement des divers droits du public. La première demande du public concernera davantage le logement que l'emploi. Nous interviendrons souvent en début de parcours sur la question de l'accès aux soins. Les difficultés sont quasi systématiquement cumulées chez les personnes accompagnées, et l'accompagnement mis en œuvre visera à mettre en place des étapes de parcours. Pour schématiser, les interventions se feront selon l'ordre suivant : Santé – Logement – Emploi.

Le nombre de personnes souffrant d'addictions liées à la consommation de drogues et de médicaments a fortement augmenté en 2010. Les addictions aux substituts de drogues est en forte augmentation : ce sont soit des primo-consommateurs ayant débuté par ces substituts, soit d'anciens héroïnomanes. Le subutex, un des produits les plus usités est acheté à des dealers ou à des pharmaciens peu regardants, et utilisé en injection intraveineuse. Cependant, ce produit n'étant pas destiné à être pris par cette voie, les risques pour la santé de ces consommateurs sont grands. S'ils ne sont plus héroïnomanes, ces usagers de drogues continuent à avoir des conduites addictives qui ne permettent pas vraiment d'entamer de réelles démarches d'insertion, notamment professionnelles.

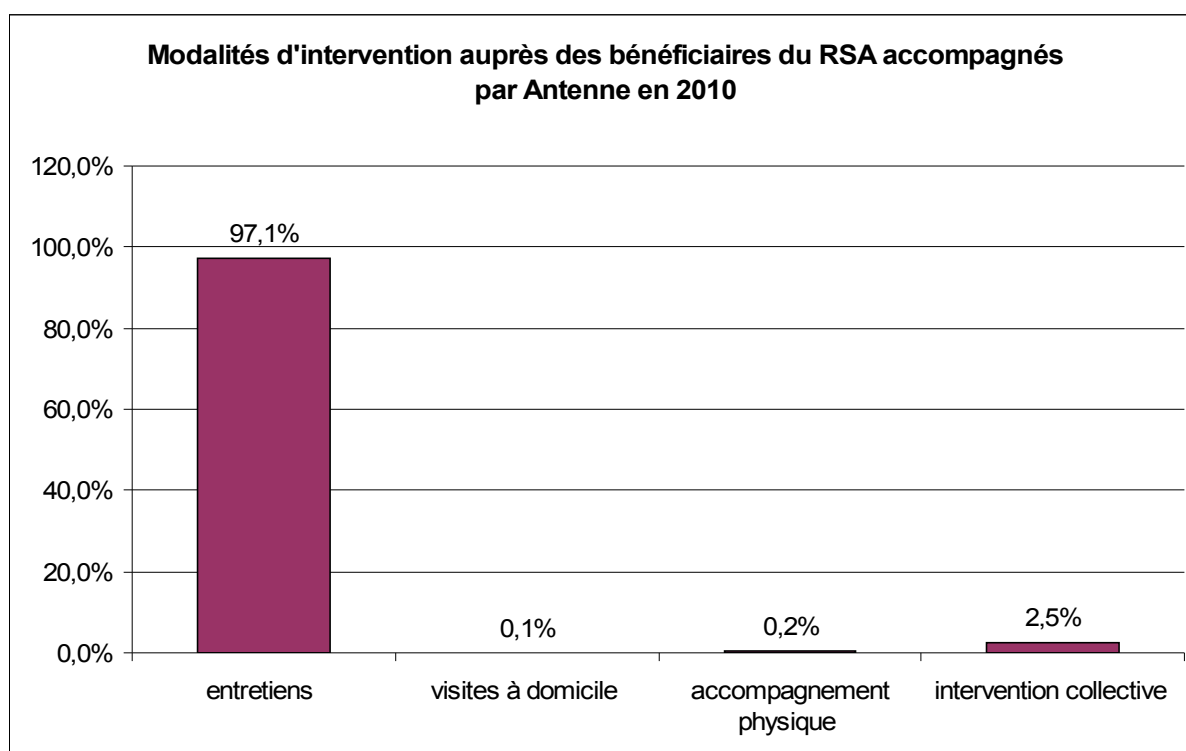
Les effets visibles sont également un frein : gonflement des extrémités (mains) suite aux injections de produit mal filtré, par exemple. Les personnes sujettes à ce type d'addictions ne se considèrent le plus souvent pas comme toxicomanes. En effet, elles prennent un substitut donc elles ne se droguent pas ou plus !

Le nombre de personnes ne prenant pas en compte leur état de santé est également en augmentation. Cela se traduit par une non-reconduction de la CMU Complémentaire d'une année à l'autre. En effet, si la personne ne fait pas la démarche, elle perd la prise en charge à 100%.

C'est donc le travail du référent que de veiller à ce que chaque personne accompagnée veille bien à renouveler sa demande chaque année, un mois minimum avant la date anniversaire et la dépose à la C.P.A.M. Faute de quoi, il faudra refaire une demande complète qui prendra un temps certain (2 mois au minimum) et qui induira une avance des frais médicaux et une non-prise en charge du ticket modérateur. Pour des personnes en grande précarité ou en souffrance psychique, ces freins administratifs sont autant de montagnes infranchissables qui les éloignent chaque jour un peu plus d'une amélioration de leur situation.

La négation du problème de santé induit un travail délicat pour le référent. Nous sommes des généralistes de l'insertion qui devons pourtant intervenir sur des situations de plus en plus délicates, complexes et extrêmement variées.

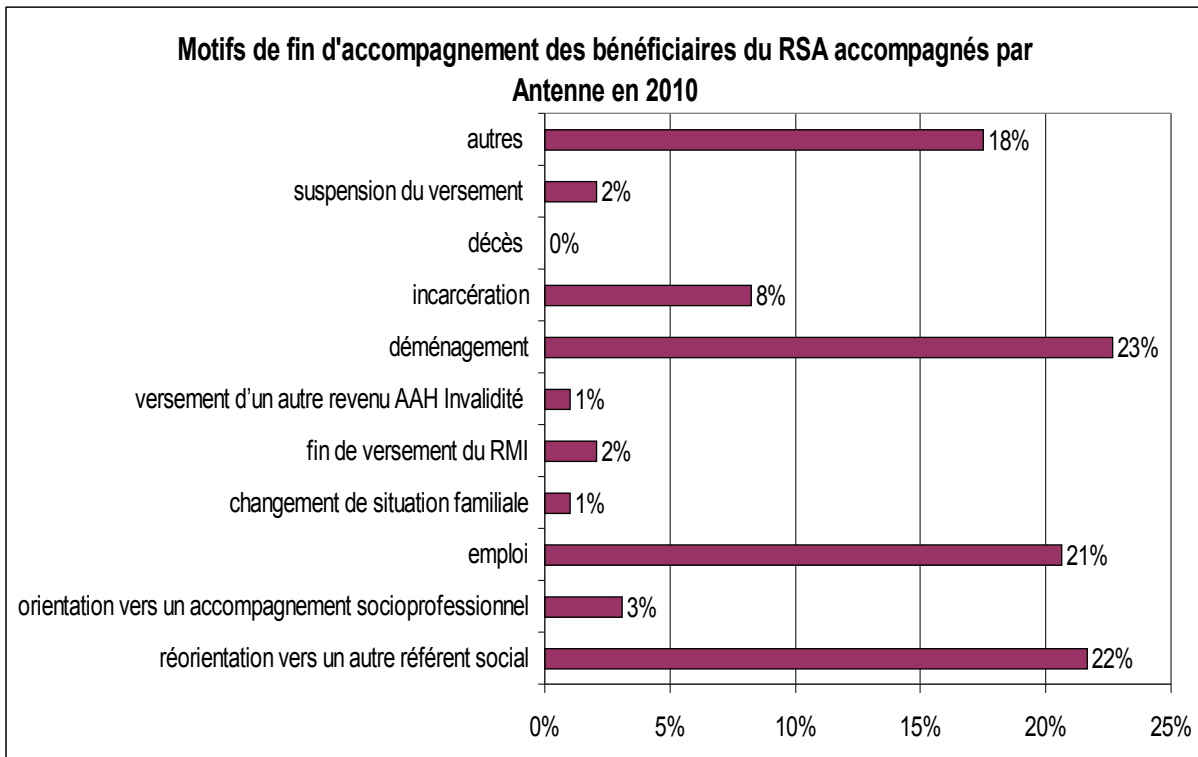
Modalités d'interventions :



La modalité principale de l'accompagnement social reste l'intervention en face à face dans le cadre de l'entretien individuel mené toutes les quinze semaines. Elle se complète par de l'intervention collective, mais dans des proportions moindres. Le public reste demandeur d'un accompagnement individualisé réalisé principalement dans la relation duelle avec son référent.

On note même un recul du nombre de bénéficiaires accompagnés qui sont passés par une intervention collective en 2010. Il faut dire que bon nombre de personnes n'étaient soit pas en demande d'un accompagnement collectif, soit pas encore en mesure de pouvoir participer à ce type d'accompagnement ... Nous le verrons plus loin, nos actions collectives ont surtout été sollicitées par des publics externes à Antenne.

Sorties Motifs :



L'item déménagement utilisé par le cahier des charges au niveau départemental, est entendu à notre niveau comme accès à un logement ou le fait de quitter la région pour une autre. Si l'accès à l'emploi représente le 3^{ème} motif de sortie d'accompagnement à Antenne, il ne signifie pas une sortie du dispositif R.S.A., car les personnes basculent dans le R.S.A. activité pour lequel il n'y a pas d'accompagnement social prévu. L'item « autre » est représenté principalement par les abandons de parcours. Les personnes partent sans laisser d'adresse.

Emploi

Compte tenu de l'état du marché du travail en 2010, l'insertion par l'emploi n'est malheureusement plus une réalité. Premiers touchés par cette crise : les intérimaires. Déjà fortement précarisés, ils ne quittent plus le dispositif RSA et n'ont donc plus accès à l'autonomie financière que devrait procurer un emploi.

Le profil au regard de l'emploi des personnes accompagnées chez Antenne se divise en 4 groupes :

➤ **Des personnes ayant perdu un emploi stable** suite à un licenciement lié à une restructuration ou à une fermeture d'entreprise. Ces personnes qui étaient déjà fragilisées (faibles salaires, peu diplômées, pauvreté) ont de grandes difficultés à retrouver une situation économique stable compte tenu de leur âge (après 45 ans) et de leur formation. Elles se retrouvent rapidement en situation précaire ne pouvant plus faire face aux dépenses courantes, finissent par perdre leur logement et par bénéficier d'un accompagnement social et professionnel dans le cadre du R.S.A..

➤ **Le second groupe constitué de personnes, plutôt jeunes**, qui travaillent quasi exclusivement en intérim, est fragilisé de fait parce que l'emploi est dépendant de la conjoncture économique. Elles sont les premières touchées par les aléas économiques. Ces personnes, accompagnées, qui vont sortir du dispositif RSA sans pour autant retrouver une stabilité sociale, reviennent quelques mois plus tard pour bénéficier d'un nouvel accompagnement. En effet, le statut d'intérimaire est un obstacle majeur à l'obtention d'un appartement dans le parc privé, de crédits, à l'achat d'un véhicule qui permettrait de changer d'emploi ou de se déplacer. Il est à noter que ces intérimaires sont faiblement diplômés et/ou certifiés, ce qui peut expliquer en partie le fait qu'ils ne sortent pas du travail en intérim. La crise économique a fortement aggravé les conditions de vie de ces personnes qui ne décrochent plus de missions intérimaires.

➤ **Le troisième groupe est constitué des personnes de faible niveau de qualification**, déscolarisées très tôt, ayant peu ou pas travaillé mais encore relativement jeunes. On trouve dans ce groupe des individus dont l'addiction forte induit une incapacité de se conformer aux exigences du travail (se lever le matin, être à l'heure, ne pas boire sur son lieu de travail, respect des consignes) et qui peuvent souffrir d'un manque d'habiletés sociales dû à des carences éducatives. On trouve également dans ce groupe des personnes ayant connu des périodes d'incarcération induisant de longues périodes sans emploi.

➤ **Le quatrième groupe est constitué de personnes peu ou pas qualifiées** ayant travaillé mais âgées de 55 ans et plus et en grande détresse sociale (santé déclinante, alcoolisme, clochardisation). A cet âge, la perte d'un emploi peut mener à l'inactivité définitive si elle se cumule avec d'autres facteurs aggravants. La perte d'emploi qui a entraîné la perte de logement se combine ici à une fragilité de santé liée à l'âge, la souffrance est d'autant plus grande et les réponses à donner seront d'autant plus complexes et personnalisées.

L'éloignement des réalités de l'entreprise et de l'emploi ne permet plus à certains bénéficiaires du RSA de s'inscrire dans une dynamique de recherche active d'emploi. Fort heureusement, les Structures d'Insertion par l'Activité Economique proposent des postes adaptés à ces personnes. Mais certains des bénéficiaires ne se saisissent pas de ces opportunités. Bien que recrutées, elles ne resteront pas en poste très longtemps. Elles n'acceptent plus les règles liées au travail, en particulier les contraintes et l'acceptation de la hiérarchie. D'autres ne croient plus à un avenir meilleur qui passerait par l'emploi, le négativisme de ces demandeurs d'emploi et le cynisme de certaines entreprises finit par laisser les uns et les autres.

Les intervenants, quant à eux, ne peuvent que constater les faits. Bien que fortement enclins à déployer de nombreuses solutions et à être forces de proposition, ces derniers ne peuvent compter sans l'énergie des personnes accompagnées et leur volonté d'être acteurs de leur parcours.

Santé

La santé des personnes accompagnées par nos services est variable en fonction de l'âge de ces dernières et de leur parcours. En effet, une personne à la rue depuis plus de 5 ans va développer des pathologies diverses liées à cette situation. En général, ces personnes ne se soignent plus, bien que des solutions d'accès aux soins existent. Leur situation entraîne le développement de maladies et de troubles :

a. Les maladies organiques

Les maladies organiques sont invalidantes pour nombre de personnes. Lorsque la maladie vient s'ajouter à une situation précaire, elle aggrave cette dernière. A ce titre, nombre de personnes malades arrivant chez Antenne ne sont pas ou plus prises en charge à 100% par la Sécurité Sociale. C'est en général, une des premières démarches à effectuer avec la personne : mise à jour de ses droits en général et droits santé en particulier. Une demande de CMU Complémentaire met aujourd'hui 2 à 3 mois à être activée et n'est valable qu'une année, charge alors à la personne de penser à la renouveler 1 mois avant la date de fin de prise en charge. Certaines personnes, mais c'est très rare, ne sont même plus affiliées à la Sécurité Sociale. S'engage alors un long parcours du combattant pour que la personne soit affiliée et bénéficie à nouveau de droits.

Lorsque les personnes ne sont prises en charge qu'à 90%, la moindre dépense de santé prend des proportions ingérables. Avancer le paiement d'un spécialiste et de médicaments n'est, pour la plupart d'entre elles, pas possible. De plus, après des hospitalisations, les personnes reçoivent des factures qu'elles ne peuvent acquitter et cette situation engendre des dettes. Aux souffrances – physiques et morales - liées à la maladie, vient s'ajouter une souffrance liée à la situation d'endettement et aux poursuites engagées à l'encontre de ces personnes.

Les personnes sans domicile voient leur espérance de vie chuter à 49 ans et sont victimes de surmortalité par rapport à la population globale. Leur alimentation n'est pas régulière, souvent de piètre qualité, voire avariée, et n'aide pas à améliorer une santé déjà précaire. Nombre de sans domicile fixe pratique l'autodiagnostic et l'automédication afin d'éviter toute rencontre avec le personnel soignant. La santé n'est pas, pour ces personnes, une priorité.

b. Les troubles psychiatriques avérés

Les troubles psychiatriques avérés, peu nombreux il y a quelques années, augmentent chez les personnes accompagnées à Antenne. La précarisation, voire l'exclusion, des malades qui devraient être pris en charge par la psychiatrie est dramatique. En effet, la fermeture de lits en milieu hospitalier psychiatrique a entraîné la clochardisation de certains malades en rupture de liens familiaux et sociaux. On trouve également une surreprésentation des pathologies psychiatriques en milieu carcéral. Le choix d'incarcérer, plutôt que de soigner, les malades délinquants entraîne des complications à leur sortie : absence de traitement, rupture du lien social et clochardisation. Une étude réalisée en 2009¹ auprès de personnes sans domicile nous apprend que cette population est plus exposée aux troubles psychiatriques :

- La fréquence des troubles psychotiques est 10 fois plus importante que dans la population générale et celle des troubles dépressifs 4 fois plus importante,
- Un tiers des personnes interrogées présente au moins un trouble psychiatrique sévère,
- Une personne sur cinq présente un trouble de la personnalité ou du comportement,
- Une personne sur dix présente un risque suicidaire moyen ou élevé,
- 13 % de cette population sont concernés par les troubles psychotiques dont 8 % de personnes atteintes de schizophrénie.

Par ailleurs, 40 % de la population sans domicile de moins de 25 ans est particulièrement touchée par les troubles psychiatriques.

Au premier rang des troubles psychiatriques, on trouve les psychoses, suivies des pathologies de la personnalité et les pathologies addictives.

Logement

Les sorties liées à l'accès à un logement est en progression en 2010 par rapport aux années antérieures. Le parc privé est aujourd'hui la réponse aux demandes de relogement pour les personnes isolées sans enfant, et ce, grâce à des dispositifs comme le B.A.L. ou l'intermédiation locative. Engrangée en 2009, cette réponse du parc privé s'est maintenue en 2010.

En effet, si un accompagnement social n'est pas mis en place, il est à craindre que la majorité d'entre elles ne retournent à la rue. Les changements induits par le retour en habitat collectif ne sont pas toujours gérés et acceptés par les nouveaux locataires. Les contraintes sont d'une manière générale un frein à l'insertion des personnes que nous accompagnons.

Nous comptons aujourd'hui sur une reprise économique qui permettra aux personnes ayant retrouvé un logement de pouvoir s'engager dans un emploi durable.

Dans le même temps, malgré l'accueil bienveillant du « Bureau d'Accès au Logement » (« B.A.L. »), le sérieux, le professionnalisme et l'efficacité dont a pu faire preuve ce service, nous constatons toujours autant de difficultés à orienter le public vers cette plateforme d'aide au relogement ; à faire en sorte qu'il se saisisse de cet outil . Alors que l'on sait pertinemment que c'est un outil qui fonctionne, qui « a fait ses preuves », et ce même si le temps passé à prospecter reste souvent long. Est-ce par fatalisme ou bien l'expression du découragement des gens, un manque de conviction de leur part qui fait que l'on arrive aussi peu à les convaincre à s'engager dans ce type d'accompagnement ? La personne semble mettre en doute l'efficacité de la démarche avant même de « s'y essayer » compte tenu des efforts supposés qui seront à fournir et à maintenir dans la durée.

L'absence de garantie de résultat serait-telle pour les gens la vraie raison (ou le prétexte) pour ne pas s'engager dans une recherche active de logement du parc privé ? Action non formalisée par découragement ? Ou bien qui traduit simplement une attitude de consommateur de la personne ? Celle de quelqu'un qui ne se satisfait absolument pas d'une réponse différée (réunion collective préalable et obligatoire avant mise en place du plan d'aide et d'accompagnement au relogement) parce qu'en attente d'une réponse immédiate, d'une solution toute faite « clef en main », sauf qu'il n'en existe pas.

¹ Etude réalisée auprès de 859 personnes tirées au sort dans les services d'aides d'Ile de France, par l'Observatoire du Samu Social de Paris et de l'INSERM.

Impossibilité de travailler cette question de la frustration générée par la non immédiateté de l'accompagnement proposé ou possible... Dans ce rapport au monde et aux choses, le travailleur social est mis à mal dans sa place et dans sa posture professionnelle car davantage considéré comme intervenant voire même comme simple exécutant. La part faite au relationnel est réduite à peau de chagrin ; ce qui interroge d'autant le sens donné (ou plutôt laissé) à « la relation » et au travail d'accompagnement dans les actions d'insertion que l'on peut proposer aux personnes.

Ainsi, quel travail social est-il encore possible aujourd'hui ? Dans quelles conditions et avec quel(s) moyen(s) réellement, et de quelle marge de manœuvre disposons-nous réellement, s'il en existe encore une ? Autant de questions qui, il me semble, demeurent centrales et récurrentes et qui se posent à nous aujourd'hui dans notre action d'insertion de façon encore plus aigues que précédemment compte tenu de clivages encore plus marqués.

Incarcération

Cette année, 5 personnes ont été incarcérées pour des délits liés à la drogue (consommation et revente). Il est à noter que ce sont les mêmes personnes qui furent incarcérées en 2009.

Un homme, un parcours ...

Une des dernières demandes de RSA de l'année 2010 fut instruite par nos services le 28 décembre. Le bénéficiaire, sortant d'incarcération, s'était adressé à Antenne car il y avait bénéficié d'un accompagnement quelques années auparavant. 8 d'années d'incarcération au total et rien de prévu à la sortie. Les derniers mois ayant été passés hors département, aucun travail de préparation à la sortie n'avait été mis en place, si ce n'est les coordonnées d'un référent du SPIP de Strasbourg.

Le premier service auquel s'est adressée la personne est Antenne. Bien entendu, après ouverture de domiciliation postale, demande de RSA faite, et orientation vers l'hébergement d'urgence, tout reste à construire. Mais le dispositif RSA ne permet pas la prise en charge en dehors de ce qu'il prévoit. Or, une personne sortant d'incarcération au bout de 8 ans nécessite beaucoup plus qu'une domiciliation postale et une prise en charge dans le cadre du RSA dont les droits ne sont pas encore effectifs.

La personne doit se déplacer pour effectuer ses démarches mais elle ne possède ni argent ni carte de transport. Ces premiers déplacements sont donc l'objet de contrôles dans les transports et donc d'amendes. Elle se déplace avec toutes ses affaires car il n'y a plus de possibilité de vestiaires à Strasbourg. Notons que sa demande de RSA est consubstantielle à une inscription à Pôle Emploi. Après 8 années passées en prison, beaucoup de parcours administratifs peuvent paraître semés d'embûches, voire insurmontables.

Etant le seul lieu de référence pour cette personne, Antenne et ses référents deviennent l'objet de toutes les attentes, parfois totalement hors de notre champ d'action. Le refus d'accéder à certaines demandes génère de la tension, voire de la violence. Bien qu'une personne sortant d'incarcération ne doive pas être « plus » accompagnée qu'une autre, le fait que d'autres dispositifs ne soient pas mis en œuvre ou ne fonctionnent pas, la charge incombant au référent RSA est chronophage et source de stress.

Notons au passage que cette personne est de nouveau incarcérée. Sa liberté aura duré 1 mois. La prévention de la récidive n'aura pas eu le temps d'agir et toutes les démarches entamées par nos services fin décembre pourront être recommencées à la sortie de cette personne, courant 2011. Espérons que cette fois, les services pénitentiaires auront pu mettre en œuvre un accompagnement en amont de la sortie.

Il est assez inquiétant que des personnes sortant d'incarcération se retrouvent livrées à elles-mêmes. Bien que l'accompagnement social lié au RSA soit effectif, les personnes qui ont des profils de ce type « débordent » le cadre des référents du RSA. En effet, si cette dernière a déjà épuisé auparavant les solutions à sa portée (exclue de centre d'hébergement et de réinsertion sociale), il ne reste rien à lui proposer. Le référent devient alors le vecteur de toute la détresse et de la colère de la personne.

4. Points remarquables et temps forts de l'année

Des bénéficiaires en position de consommateurs de services sociaux

Avant d'aborder les points concernant l'analyse des résultats de l'année, nous souhaitons nous arrêter un instant sur le cadre général dans lequel s'est inscrite l'action du service R.S.A.

Les nouvelles modalités de mise en œuvre du dispositif couplé à l'obligation d'un turn-over plus important que par le passé et désormais inscrit dans le cahier des charges, a induit une situation qui ne cesse de nous étonner et de nous interroger sur le sens et l'efficacité de ces modalités.

Désormais, les bénéficiaires ne sont plus vus comme des acteurs de leur parcours d'insertion, et de ce fait, se vivent en tant que consommateurs de services sociaux.

Cette position n'est pas anodine mais lourde de conséquence, et au final, nous le verrons, créatrice de gâchis d'argent public à une époque qui ne peut plus se le permettre !

Nous avons observé au cours de l'année qu'un nombre de plus en plus important de personnes orientées vers Antenne, ne s'inscrivaient plus dans une logique de parcours, quand bien même celle-ci était mise en avant au travers du contrat d'engagement. Les personnes se présentent ponctuellement pour avoir une réponse ponctuelle par rapport à un problème ponctuel, celui du moment. Tout se passe dans l'immédiateté et la projection dans un projet d'insertion devient impossible. Le bénéficiaire consomme du service : son problème attend une réponse immédiate et sans plus autre forme d'engagement !

Nous ne sommes pas les seuls à porter ce regard et cette analyse. Nous l'entendons de plus en plus chez de nombreux intervenants sociaux. Cela tend donc à venir nous dire que c'est du côté des modalités de prise en charge voulues par le dispositif, qu'il faut en chercher la cause, ou du moins une partie de la cause.

Regardons objectivement la situation : quelles réponses, le dispositif est-il en mesure d'apporter aujourd'hui ? Toutes les actions d'insertion sociale tendent vers un but final qui est celui de l'accès à l'emploi. Or, le contexte général de l'emploi, n'est pas favorable aujourd'hui. Le public attend donc des réponses concrètes en matière d'aides sociales pour pallier aux manques de ressources financières. Allez expliquer à quelqu'un qui doit régler telle ou telle facture dans des délais courts, que l'accès à l'emploi lui permettra de faire face à ses difficultés ... En attendant la facture doit être réglée dans les quelques jours qui suivent ! L'emploi attendra !
...

Notre travail consiste de plus en plus à jouer les pompiers pour éviter que tout ne s'enflamme. Or l'incendie a déjà démarré ! Les bénéficiaires attendent des réponses concrètes, immédiates et n'ont plus ni le temps, ni la patience d'attendre. Tout est devenu urgent et tout est mis sur le même plan. Si le référent n'est pas en mesure de répondre à cette immédiateté, ce n'est pas grave, le bénéficiaire ira s'adresser à un autre référent ailleurs ... L'accompagnement social, pour peu qu'il existe encore sous la forme que nous lui souhaiterions, devient un produit de consommation au même titre qu'un autre. D'ailleurs, nous ne pouvons pas en vouloir aux bénéficiaires, car ne l'oublions pas, les dispositifs aujourd'hui s'inscrivent dans une logique de marché et de ce fait, répondent aux mêmes règles de logique concurrentielle.

Mais qu'en est-il alors sur le long terme ? Des bénéficiaires qui vont rester présents dans le dispositif plus longtemps et donc coûter plus cher au final à la collectivité. Entre temps bien entendu, certains se seront emparés des thèmes de l'inutilité du social « vous voyez bien, ça coûte très cher pour aucun résultat ! ».

A force de vouloir privilégier le résultat et le traitement de masse au détriment des moyens alloués à l'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires, on encourage des comportements nouveaux qui au final coûtent pour le coup, beaucoup plus cher.

Le véritable défi du R.S.A. dans les années à venir, consistera à permettre d'inscrire à nouveaux les bénéficiaires dans une logique de parcours plutôt que dans une logique de service ponctuel.

l'orientation de nombreuses personnes relevant de pathologies psychiatriques avérées.

Durant de nombreuses années nous avons été les tenants de la non-psychiatisation de la misère. La souffrance psychique des publics venait faire échec aux propositions de bons nombres d'intervenants sociaux dont la formation et la grille de lecture ne permettaient pas d'accompagner cette souffrance. Le glissement de la dénomination de souffrance psychique vers de la pathologie psychiatrique avait tendance à se faire facilement ...

Aujourd'hui, force est de reconnaître que parmi le public accompagné, de plus en plus de personnes relèvent de véritables pathologies psychiatriques avérées. A ce titre, nous avons été victimes de notre approche car perçus par l'ensemble des acteurs et partenaires de la place, comme étant une structure qui savait faire avec la difficulté spécifique de ces publics.

S'il s'agit d'une véritable reconnaissance d'un savoir-faire spécifique, le nombre important d'orientations de personnes souffrant d'une pathologie psychiatrique a entraîné sur le long terme, une forme d'épuisement des équipes. Car ces situations difficiles et complexes en terme d'accompagnement et de suivi, mobilisent énormément de temps et d'énergie de la part de chaque référent. Or, l'on se retrouve vite dans une situation d'injonction paradoxale entre les impératifs énoncés par le cahier des charges RSA départemental en terme d'objectifs à atteindre et de turn-over à réaliser et la réalité de terrain avec ces situations qui doivent être travaillées dans le temps et à qui il faut accorder du temps.

La souffrance psychique, un facteur invalidant

A côté des personnes relevant de pathologies psychiatriques avérées, de nombreuses personnes accompagnées par notre structure ont vécu des événements qui ont entraîné de la souffrance psychique. Cette dernière se manifeste de différentes façons :

- Rupture du lien social
- Faible mobilisation
- Perte diversifiée de la palette des conduites adaptives
- Incapacité à utiliser les compétences acquises par le passé
- Inscription dans l'instant
- Incapacité d'utiliser les liens sociaux antérieurement construits
- Incapacité de nouer de nouvelles relations affectives et sociales stables et diversifiées
- Solitude affective, sociale et relationnelle
- Perte de la notion d'interdépendance avec les personnes et les groupes comme la famille
- Perte de l'initiative relationnelle
- Incapacité à imaginer que la situation puisse changer à partir d'aide extérieure
- Disparition des capacités d'initiative, réduction aux seules réponses à la proposition immédiate
- Absence de demandes et de soins
- Difficultés d'accès aux droits sociaux de base
- Problèmes d'hygiène corporelle
- Détresse sociale
- Réinscription dans la société compromise
- Urgence médicale
- Angoisse
- Dépression
- Incapacité à se projeter dans l'avenir
- Impossibilité d'utiliser les compétences et les habiletés sociales
- Incapacité à imaginer les aides possibles, à les recevoir et à les estimer comme satisfaisantes, incapacité à les croire efficaces
- Conduites d'évitement, de repli, de passivité
- Baisse de l'estime de soi et de se croire susceptible d'agir sur son propre destin
- Conduites addictives de compensation
- Troubles dépressifs
- Dénier de souffrance

L'augmentation de la charge de travail et du turn-over

En 2010 nous aurons accompagné encore davantage de personnes : 182 personnes différentes ont bénéficié d'un accompagnement social RSA, dont 54 nouvelles entrées au cours de l'année. Chaque sortie a été systématiquement compensée par une entrée. La montée en charge se confirme donc et s'accompagne d'un « turn-over » de plus en plus important. Chaque ETP a une moyenne de 50 personnes suivies en continu sur l'année. Ce chiffre correspond à celui inscrit dans le cahier des charges RSA.

Tout ceci renforce l'idée selon laquelle l'accompagnement RSA s'accélère et s'intensifie sur une durée de plus en plus courte. C'est un phénomène général que chaque structure semble rencontrer et qui est vécu à l'interne par chaque service. Ce constat est dressé par chaque référent, à des degrés divers et a pour incidence majeure une durée moyenne d'accompagnement réduite car raccourcie mais aussi plus « dense », nos interventions étant concentrées sur quelques entretiens.

L'élément le plus significatif est ainsi l'important turn-over qui s'accélère et s'accroît encore davantage chaque année. En effet, avec l'augmentation du nombre de personnes suivies par référent RSA, nous constatons une multiplication des interventions surtout en début de parcours, concentrées sur les deux premiers entretiens.

Ainsi, d'année en année la charge de travail augmente progressivement mais sûrement, si on considère d'une part la montée en charge des accompagnements sociaux liée à la révision du cahier des charges (nombre de personnes suivies par référent/ETP), et d'autre part en raison de la complexification même des situations, par ailleurs de plus en plus « délicates » à aborder.

Les personnes ont de plus en plus souvent tendance à nous solliciter fortement en tout début d'accompagnement car elles nous demandent de faire face à des demandes présentées comme urgentes, voire très urgentes. Les personnes nous sollicitent ainsi pour, par exemple, formaliser et déposer une demande spécifique telle qu'une demande en résidence ADOMA, une demande de RSA, ou même d'emblée pour faire une demande de FSL accès, ce qui implique obligatoirement l'intervention d'un référent social (rapport ou exposé de situation sociale indispensable à la constitution du dossier).

Beaucoup d'énergie est ainsi mobilisée et déployée au démarrage de nombreux accompagnements pour souvent ensuite nous retrouver en difficulté, car, une fois que les personnes ont obtenu une réponse à leur demande initiale et/ou principale, elles ne reviennent plus ou sont très difficiles à (re)mobiliser. Elles finissent par « disparaître » une fois ces premières demandes (plus ou moins) satisfaites puisqu'on n'arrive plus à voir les personnes, passés les deux ou trois 1ers entretiens. C'est le cas après avoir répondu à une demande de mise à l'abri, à une demande d'hébergement (CHRS, ADOMA) ou encore à une demande de secours de 1^{ère} nécessité (aide alimentaire, bon vestiaire ou secours financier d'urgence, etc.), ou après avoir aidé à remplir tel dossier, après être intervenu pour permettre l'instruction d'une demande ou bien une reprise de droit (au RSA, couverture santé, etc.).

D'où nos difficultés à « fidéliser » les personnes, qui se placent volontiers en position de consommateurs de services, quand bien même il s'agit d'action sociale. Cette difficulté est de plus en plus marquée car de plus en plus fréquente, d'où la difficulté grandissante pour nous de créer puis de maintenir l'engagement de la personne dans la démarche d'accompagnement, et parvenir au final à l'impliquer. D'où, parfois, nos difficultés à accompagner les personnes et à mesurer leur avancement dans les étapes de parcours compte tenu (entre autre) de leur irrégularité de passages et de leurs difficultés récurrentes à s'inscrire dans la durée. Difficultés emblématiques en rapport avec une demande immédiate très forte chez un public en grande précarité.

Des problèmes de comportements violents du public qui rendent notre intervention difficile à mener

Les personnes reçues sont de plus en plus désinhibées, les tensions sont de plus en plus palpables, et cela dès la phase de 1^{er} accueil ou lors d'un tout premier contact/entretien avec la personne ; ce qui est d'autant plus abrupt et difficile à gérer.

Les personnes sont de plus en plus « au bord de l'explosion » et/ou de plus en plus près du passage à l'acte. Le « potentiel violence » ainsi que les différentes formes de violences faites tant aux personnes qu'aux professionnels œuvrant dans le milieu médico-social s'accroissent et se font plus pesantes, ce qui interfère encore davantage dans la relation établie ou restant à construire.

Violence et travail social : comment aborder et gérer cette question dans notre action d'insertion au quotidien, qui plus est auprès d'un public déjà très vulnérable, en grande précarité ? Dans un contexte mouvant où tout est en permanence renommé et réorganisé, où le professionnel a lui-même du mal à « s'y retrouver », comment ensuite relayer auprès du public et remplir correctement notre rôle pédagogique d'aide au décryptage et à la compréhension de l'Environnement (social, économique), notamment auprès des administrations ? Nous faisons référence, là, aux refontes et aux réformes successives de tous les secteurs, mais aussi des différentes actions et services existants et qui sont habituellement mobilisés au profit des personnes, dans le cadre de notre travail de conseil, d'information, d'orientation et dans le cadre de l'accomplissement de notre action d'insertion.

L'ensemble de ces difficultés liées au contexte et/ou aux personnes, interroge notre travail et sur la manière de le réaliser : comment accompagner dans le cadre du suivi RSA une personne sans résidence stable en préservant une qualité d'intervention et surtout du sens à notre action en dépit de ces contraintes ? Avons-nous aujourd'hui encore la marge de manœuvre suffisante pour exercer notre profession autrement qu'en simple exécutant ? Nous parlons des violences que l'on peut nommer institutionnelles, mais aussi des violences de personnes à personnes, que celles-ci soient verbales, morales, physiques, psychologiques, « procédurales », de situation ou de fait..., des violences entre services et donc entre professionnels –censés pourtant travailler en « coordination » et « bonne intelligence ».

III. LE PARCOURS INFORM'ACTION

Membres de l'équipe en 2010 :

Référents :

- Véronique DE SA ROSAS
- Aurélie BRENTCHENEFF
- Jérôme CHAUVIN

Agent d'entretien :

- Svatava IENNA (jusqu'au 28/02/2010)
- Thierry Bech (à compter du 09/03/2010)

Bénévoles :

- Liliane HAMM
- Brigitte HAAG
- Bernard STEIN

1. Le projet initial

Objectif général :

Proposer aux personnes sans domicile fixe ou sortant d'incarcération, bénéficiaires du R.M.I./RSA, un parcours d'insertion au sein d'un atelier, leur permettant :

- l'accès à un emploi et/ou à une qualification
- l'accès à un logement
- l'optimisation de l'accès aux soins
- la restructuration du lien social
- l'accès à l'autonomie

Le parcours proposé se compose de 2 étapes :

- une phase d'information en direction des bénéficiaires (droits, devoirs, démarches)
- une phase action : à partir de l'information reçue, les bénéficiaires avec l'aide du référent social, construisent et mettent en œuvre des démarches collectives ou individuelles nécessaires à leur insertion

2. L'atelier collectif de redynamisation

L'approche pédagogique et éducative est centrée sur :

- Un travail de resocialisation basé sur la dynamique de groupe et la prise de parole
- Un accompagnement relais permettant d'aborder rapidement les problèmes qui viennent parasiter la démarche d'insertion
- Une implication des usagers (prise de parole, respect des consignes données, évaluation des séances, travail de reprise avec le référent)
- La construction d'étapes intermédiaires de son propre parcours d'insertion

La démarche a été conçue en deux temps afin de permettre à la personne d'identifier elle-même ses problèmes, ses priorités, ses besoins, ses freins, ses réponses. Un projet qui peut partir de la personne qui en devient l'actrice, a toutes les chances de faire sens pour elle, d'aboutir plus rapidement et plus sûrement et de s'inscrire dans la stabilité et la durée.

L'action proposée se compose de modules, eux-mêmes composés de séquences. Chaque séquence suivie donne lieu à une évaluation. Ce système induit la souplesse nécessaire pour favoriser une réelle adhésion des bénéficiaires. C'est donc eux qui construisent leur parcours, à leur rythme. L'effectif est toujours stable et la participation est fondée sur un engagement contractualisé par l'usager dans le cadre de son contrat d'insertion RMI.

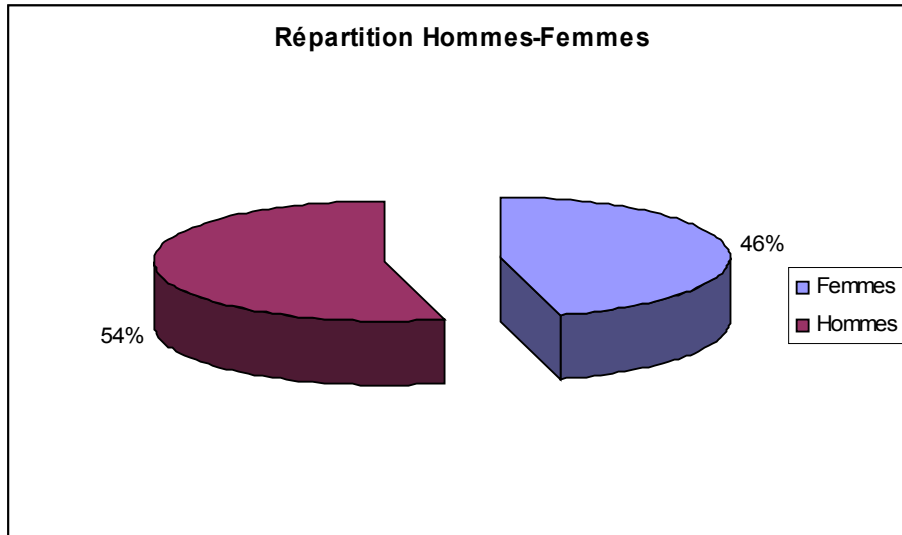
141 sessions collectives ont été programmées et 131 ont eu lieu :

Thème et Intitulé de l'atelier	Occurrence	Intervenant
Thèmes en rapport avec le logement		
- Recherche de logement dans le parc privé et public	17	Antenne
- Le savoir-habiter	3	Antenne
Sous total	20	
Thèmes en rapport avec l'emploi		
- Offres d'emploi et candidatures	19	Antenne
- Présentation métiers	3	Antenne
- Candidatures spontanées	8	Antenne
- Présentation de l'accompagnement individuel	2	Antenne
- Les compétences	3	Antenne
- Décrypter une petite annonce : emploi		Antenne
- Droit du travail au quotidien	7	Antenne
- Je rencontre un employeur	3	Antenne
- Les métiers accessibles sans diplôme et sans expérience	1	Antenne
- Les métiers de l'artisanat	1	Antenne
- Les métiers en tension	1	Antenne
- Préparation aux entretiens	5	Antenne
- Recherche d'emploi : méthodes	1	Antenne
- Travailler en intérim	1	Antenne
- Améliorer ma recherche d'emploi	1	Antenne
- Trouver un emploi après 50 ans	3	Antenne
- Trouver un emploi en contrat de professionnalisation	1	Antenne
Sous total	60	
Thèmes en rapport avec la santé, la relation avec soi et l'autre		
- Photo/Autour de l'image	10	Antenne/G.R.E.F
- Parler ... Ecrire ...	8	Antenne/G.R.E.F
- Et le moral dans tout ça ?	4	Antenne
- Communication et image de soi	2	Antenne
Sous total	24	
Thèmes en rapport avec l'information économique et sociale		
- Aide administrative	4	Antenne
Sous total	4	
Perfectionnement savoirs de base		
- Initiation à Internet	21	Antenne/G.R.E.F
Sous total	21	
Autre		
- Petit déj'	2	Antenne
Sous total	2	
Total des sessions au 31 décembre 2010		131

a. Le public accompagné de janvier à décembre 2010

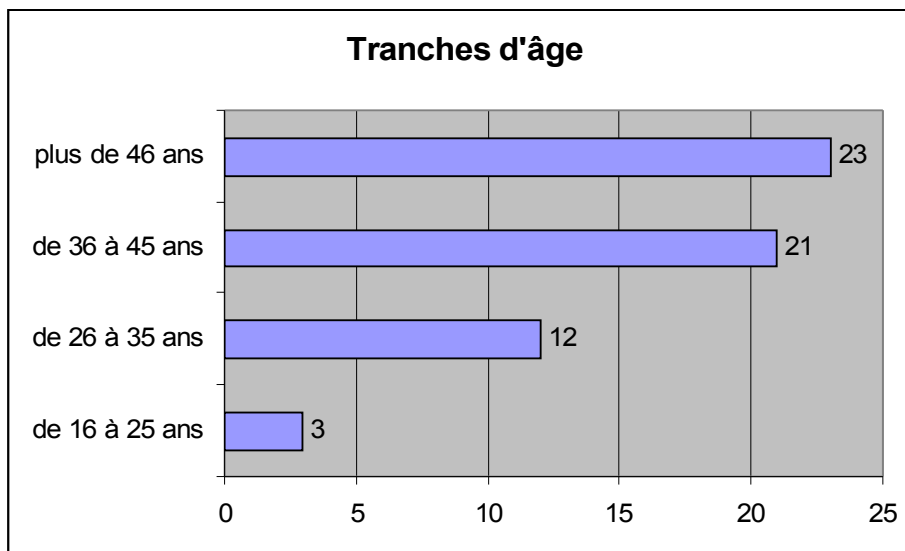
81 personnes différentes – dont 68 entrées - ont participé aux ateliers entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010 (liste en annexe)

Genre



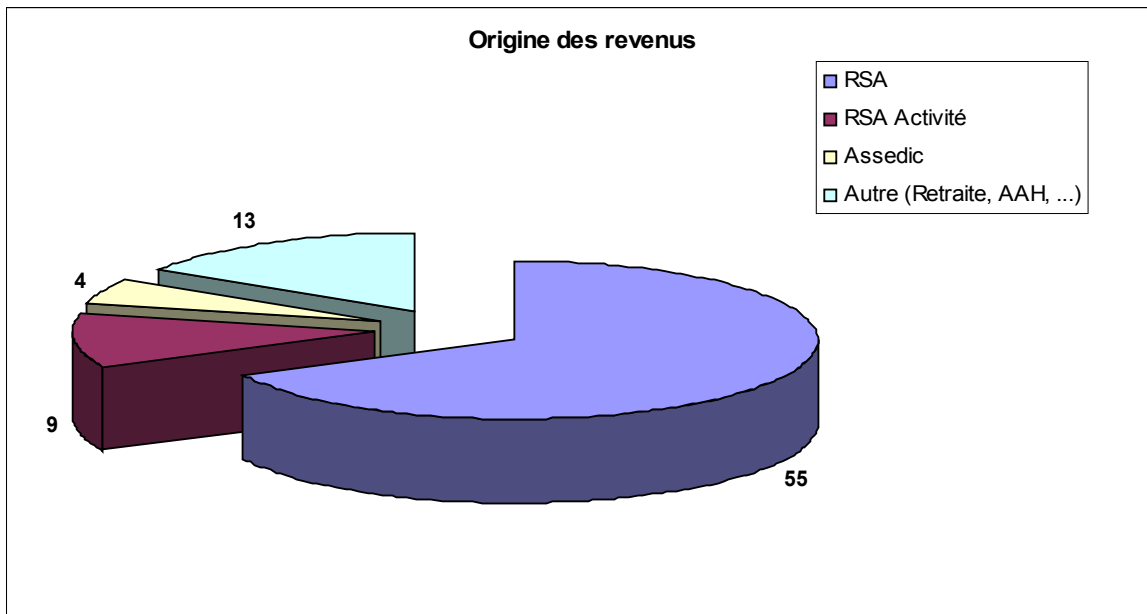
L'idéal étant d'accueillir 50 % de femmes, nous approchons cette année ce chiffre avec 46%. La fréquentation des femmes est en hausse (37% en 2009)

Age des participant(e)s



Cette année, la majorité du public accompagné a plus de 46 ans. On assiste à un vieillissement de la population accueillie déjà constaté en 2009. Cette année, ce sont les plus de 50 ans qui sont plus nombreux, notamment dans les ateliers consacrés à l'emploi.

Ressources



86 % des personnes accompagnées bénéficient du RSA.

b. Des nouveaux partenaires en 2010

Les orientations

Depuis le début de cette année, les partenaires nous ont orienté de nombreuses personnes. Le Relais Emploi Centre Ville a su profiter de la proximité de nos deux structures pour mettre en place un partenariat. De nombreux CMS de quartier ont également pris l'habitude d'orienter des bénéficiaires du RSA vers notre atelier de redynamisation.

Grâce à ces nombreuses orientations, la fréquentation de notre atelier a augmenté de 15 %. De plus, les orientations interservices sont également à la hausse cette année, notamment avec le service d'accompagnement individuel vers l'emploi. Une dizaine de personnes accompagnées par Aurélie WENNAHCK-BRENTCHENEFF en individuel, fréquente régulièrement les ateliers de redynamisation.

Le profil des personnes orientées vers les ateliers de redynamisation

Les personnes orientées vers les ateliers logement le sont en majorité par les référents d'Antenne. Leur profil n'a guère changé au regard de la demande d'accès au logement mais elles sont plus jeunes que les années précédentes.

Cette année encore, c'est le logement privé qui permet au plus grand nombre de se loger. Les dispositifs type BAL sont devenus indispensables et nous permettent de faire le lien avec les ateliers. Nous travaillons en amont sur les conditions d'accès au logement, les aides mais aussi ce qu'implique le fait d'être locataire. Nous essayons également de prévenir les dettes en travaillant les budgets de ces futurs locataires.

Les personnes orientées en atelier emploi sont en grande majorité bénéficiaires du RSA, ce qui implique une situation financière extrêmement difficile. Celles qui sont bénéficiaires des ASSEDIC le sont au titre de l'ASS, c'est-à-dire de l'Allocation Spécifique de Solidarité, dont le montant est égal à celui du RSA. Toutes ces personnes sont inscrites demandeur d'emploi de longue durée (plus d'un an). Dans les faits, il n'est pas rare qu'elles soient au chômage depuis plus de 3 ans.

Le fossé entre le monde du travail et ces demandeurs d'emploi ne cesse de se creuser. Hormis les postes dans les domaines de l'hôtellerie restauration – hors poste à responsabilité – et les postes dans le bâtiment – hors poste à responsabilité également – le monde du travail évolue régulièrement.

Les environnements de travail, les tâches, les enjeux se compliquent sans cesse et le fait d'avoir quitté l'entreprise trop longtemps handicape ces personnes qui bien souvent avaient déjà des lacunes lorsqu'elles étaient en poste. Leur méconnaissance du monde du travail, leur manque d'anticipation relative à leur carrière couplés à une crise économique et sociale les ont conduites à ne plus retrouver d'emploi stable.

Le fait que les institutions et les entreprises n'aient pas investi dans la formation afin de prévenir les changements liés à la modification du travail concourt également à ce que bon nombre de personnes se retrouvent privées d'un nouvel emploi. Les entreprises préfèrent embaucher de jeunes recrues formées et moins coûteuses tandis que l'Etat finance des emplois aidés qui ne permettent pas d'améliorer considérablement les compétences.

Les ateliers phares

Cette année, on peut noter un intérêt accru pour 2 thèmes principaux, tant de la part des partenaires que des participants :

- les ateliers consacrés au logement,
- les ateliers consacrés à l'emploi.

Les ateliers logement sont d'abord un outil indispensable pour les personnes accompagnées par Antenne. Ils viennent en renfort du travail effectué en accompagnement individuel par les travailleurs sociaux avec les personnes sans domicile fixe. Les individus fréquentant cet atelier sont donc en priorité orientés en interne. Mais il n'est pas rare de rencontrer des personnes désireuses de changer de logement venant demander aide et conseil pour y parvenir ou ayant des problèmes de voisinage.

Les ateliers consacrés à l'emploi connaissent un succès croissant qui s'explique, bien entendu en partie, par le marasme qui touche le marché du travail en France. Le terme « redynamisation » prend tout son sens lors de ces thématiques. En effet, il n'est pas rare que les personnes présentes bénéficient par ailleurs d'un accompagnement individuel en interne ou par d'autres partenaires. Inform'Action vient alors en complément de démarches enclenchées par un référent social et/ou professionnel. Parfois, les démarches individuelles deviennent pesantes et les ateliers permettent une réelle reprise des parcours et une re-motivation des personnes. Pouvoir échanger sur leur parcours ou tout simplement écouter les autres participants évoquer ce sujet peut être rassurant.

c. Bilan de l'année 2010

Chaque personne fréquentant régulièrement les ateliers de redynamisation a engagé des démarches consécutives à des sujets abordés en ateliers :

- remise à niveau ou apprentissage via les Ateliers Pédagogiques Personnalisés (notamment en informatique),
- demandes de logement dans le parc H.L.M.,
- accompagnement par le B.A.L. pour une recherche de logement dans le parc privé,
- accompagnement par l'équipe d'intermédiation locative (Horizon Amitié),
- candidatures à des offres d'emploi et/ou candidatures spontanées,
- accompagnement emploi individuel chez Antenne ou relais vers partenaires,
- réinscription au Pôle Emploi,
- participation à des informations collectives,
- projet de formation qualifiante en cours,
- démarches de santé,
- mise à jour de situations administratives (déclarations d'impôts, courriers traités, papiers triés et classés, prise de contact avec interlocuteurs concernés, ...)

...

Les résultats de toutes ces démarches entamées en cours d'année ne sont pas toujours quantifiables dès la fin de l'année en cours. Néanmoins, certaines ont abouti à des résultats probants :

Résultats en rapport avec l'emploi :

Prénom	Nom	Type de contrat	Temps de travail	Secteur d'activité
A	A	CDD - de 6 mois	Temps partiel	insertion
B	B	CDD - de 6 mois	Temps plein	hôtellerie-restauration
C	C	CDD - de 6 mois	Temps plein	industrie
D	D	Contrat Aidé (IAE, ...)	Temps partiel	espaces verts
E	E	CDD - de 6 mois	Temps plein	bâtiment
F	F	CDD - de 6 mois	Temps partiel	hôtellerie-restauration
G	G	CDD - de 6 mois	Temps plein	Agriculture
H	H	CDD - de 6 mois	Temps partiel	services d'aide à la personne
I	I	Mission intérimaire	Temps partiel	autre
J	J	CDD - de 6 mois	Temps partiel	espaces verts
K	K	CDD - de 6 mois	Temps partiel	services d'aide à la personne

Résultats en rapport avec la formation :

Prénom	Nom	Type de formation)	Intitulé de la formation
L	L	Formation qualifiante	Maçonnerie
M	M	Autre formation	FLE
N	N	Autre formation	APP Informatique
O	O	Autre formation	APP Informatique
P	P	Autre formation	APP Informatique

Ces résultats, loin de nous satisfaire, sont à mettre en lien avec la situation économique actuelle. Peu de créations et un nombre croissant de destructions de postes n'aident pas les professionnels de l'insertion.

Toutefois, les personnes concernées par ces emplois sont, quant à elles, heureuses d'avoir pu remettre le pied à l'étrier. Le temps partiel devient malheureusement monnaie courante et bien qu'il permette une reprise d'emploi, il empêche un retour à l'autonomie financière. Selon un rapport récent, 25% des salariés gagneraient moins de 750 euros mensuels, conséquence du temps partiel subi. Les personnes que nous recevons en ateliers collectifs sont en partie concernées par ces chiffres alarmants. Le niveau de vie des personnes qui travaillent à temps partiel non choisi ne cesse de baisser, compte tenu de l'augmentation de la vie courante.

Nous continuerons à accueillir en 2011 les personnes désireuses d'approfondir leurs recherches de logement et d'emploi en espérant une amélioration de la situation économique.

3. L'Accompagnement Individuel et Collectif Renforcé vers l'Emploi (A.C.I.R.E.)

a. Présentation de l'opération réalisée

▪ Bilan global de l'opération

Pour l'année 2010, aucun écart n'est relevé entre l'opération agréée et l'opération effectivement réalisée et ce au vu des finalités poursuivies ainsi qu'aux modalités d'exécution des actions. Pour vérifier cela, notons les éléments suivants :

Le service Accompagnement Individuel Renforcé vers l'emploi vise à aider les bénéficiaires à atteindre leur(s) objectif(s) professionnel(s). Ce service est proposé aux bénéficiaires sur la base du volontariat. Ce sont les services RSA et Accueil de l'association qui orientent les bénéficiaires vers ce service lorsqu'ils entendent une difficulté d'accès à emploi et/ou à la formation. Nous observons qu'en 2010, un nombre plus important de partenaires extérieurs se sont saisis du service en nous orientant des personnes.

L'accompagnement individuel renforcé vers l'emploi se déroule en deux temps. Les premiers entretiens n'engagent en rien les personnes. Ce sont les entretiens évaluation. Ils visent à faire connaissance et à présenter le service. C'est au cours de ces entretiens que nous tentons d'amener les personnes à formuler leur problématique. C'est au cours de cet entretien que sont identifiés les freins d'accès à l'emploi.

Après quelques entretiens de ce type, nous prenons le bénéficiaire et la structure la décision de nous engager ou non dans la seconde phase : la phase de suivi qui correspond à l'entrée dans le dispositif Accompagnement individuel renforcé vers l'emploi. L'entrée dans le dispositif est matérialisée par la signature d'un contrat d'engagement entre le bénéficiaire et Antenne. Cet accord vise à respecter les engagements que nous nous fixons d'un entretien à l'autre. Très logiquement, cette phase de suivi a pour but de lever les freins d'accès à l'emploi en proposant à chaque personne un plan d'accompagnement individualisé.

Les bénéficiaires de l'action sont recrutés selon deux modes. Par les orientations des différents services d'Antenne. Les référents de l'Accueil, du service RSA repèrent une problématique liée à l'emploi. Les référents présentent, proposent le service puis établissent l'orientation. L'orientation peut se faire de manière autonome grâce à des plages de rendez-vous laissées à l'accueil et faisant l'objet d'une mise à jour hebdomadaire.

Second mode de recrutement des participants : la demande spontanée des personnes qui se présentent à l'accueil. Sans avoir forcément une boîte postale dans la structure ou même de suivi RSA, les personnes peuvent bénéficier du service. Enfin, le troisième et dernier mode de recrutement, les orientations partenaires extérieurs comme le CIDFF par exemple.

Pour l'accompagnement collectif, l'année 2010 a permis de renforcer des liens créés les années précédentes avec les partenaires. En effet, un travail de communication permet de nombreuses orientations, permettant ainsi un brassage parmi les usagers des ateliers.

Le mode de recrutement des participants s'opère en un planning mensuel qui est affiché tout d'abord dans les locaux de notre association et il est également envoyé à tous les partenaires via un mail. Le planning est consultable sur le site et le blog de l'association via le net. Lorsque des partenaires souhaitent orienter une personne, ils nous font parvenir une fiche de liaison que nous avons créée. La participation aux ateliers collectifs est maintenant proposée pour une période de 1 ou 3 mois renouvelable.

Afin de mesurer en temps utiles les éléments constitutifs de l'ACIRE un tableau de suivi est tenu à jour. Il rassemble les éléments liés à la typologie du public accompagné, aux résultats enregistrés sur la période d'exécution et enfin, aux heures de travail effectuées.

▪ **Les modalités d'exécution des différentes phases de l'opération**

L'Etude des demandes FSE

Cette modalité consiste à traduire les demandes de rendre compte du FSE en outils permettant de répondre à ces demandes. Ceci englobe la création et l'amélioration d'outils statistiques de suivi, les mises à jour statistiques journalières. Cette modalité a pour finalité de pouvoir répondre aux attentes du FSE en matière de rendre compte. La durée journalière de cette modalité est variable. Néanmoins un suivi régulier permet de dire que 45 heures y ont été consacrées au cours de l'année 2010.

La préparation et la conduite des entretiens évaluations

Il s'agit de préparer les documents nécessaires à la constitution d'un dossier qui constituera par la suite les preuves de réalité d'existence des entretiens évaluation. Ce service a pour finalité de présenter l'accompagnement individuel vers l'emploi. C'est aussi l'occasion pour chaque personne de pouvoir bénéficier d'un diagnostic emploi/formation. Ce diagnostic clarifie la situation de la personne en mettant en lumière les freins réels à son accès à l'emploi et des pistes concrètes de leviers qui peuvent être travaillés si la personne venait à s'engager dans un accompagnement. Ce service vise aussi à formuler les premiers conseils, les premières pistes. 59 personnes différentes ont souhaité prendre rendez-vous pour bénéficier de ce premier service. Pour les personnes qui ensuite se sont effectivement présentées aux rendez-vous qu'ils ont demandé cela représente 264 heures de travail. Pour les personnes qui en revanche ne se sont pas présentées cela représente 160 heures de travail.

La prospection et la recherche d'information

Il s'agit de créer un portefeuille partenaire adapté aux demandes des personnes rencontrées. Pour cela il faut contacter ces partenaires et établir les orientations nécessaires. Les partenaires sollicités interviennent dans le champ du logement et de la santé par exemple. 36 heures ont été consacrées à cette modalité en présentiel et 45 heures y ont été consacrées dans le cadre de la veille informationnelle.

La préparation des entretiens de suivi et la conduite des entretiens de suivi

Ce service consiste en une aide à la résolution des problèmes à finalité professionnelle : insertion, réinsertion, mobilité posés par le public pour personnes à la recherche d'un emploi et personnes en contrats aidés. Ce service a pour but d'informer de conseiller et d'aider les personnes à effectuer des choix et à prendre des décisions raisonnées dans le but de retrouver un emploi ou une formation et de s'y maintenir. Pour que cela soit possible, nous mobilisons des techniques et sollicitons les services et des partenaires dans les domaines de l'évaluation, de l'orientation, de la formation, de l'emploi mais aussi de la santé ou du budget. Chaque entretien, qu'il soit honoré ou non, donne lieu à un émargement. 841 heures au total ont été consacrées au temps de suivi. 47 personnes ont bénéficié de ce service.

La rédaction des bilans d'entretien et mise à jour administrative des dossiers

Cette modalité de mise en œuvre consiste à tenir nos formulaires à jour : fiche information, plan d'accompagnement, contrat d'engagement dans l'accompagnement etc... mais aussi à collecter les pièces preuves des données statistiques annoncées : fiches de paie, attestation d'entrée en formation etc... et enfin de rechercher et collecter les informations nécessaires au prochain entretiens de suivis : offres d'emploi correspondantes aux différents codes ROME ciblés, dossiers de conseil emploi ciblé etc...

Le temps de réflexion autour de la pratique professionnelle et la recherche documentaire

Il s'agit de rester à l'écoute des réflexions menées au sein de la profession de Conseiller Emploi Formation Insertion, des secteurs de l'insertion et du médico-social. D'être à la recherche de piste de réflexion pour faire évoluer la pratique professionnelle.

Les réunions de service et reprise de pratique

Elles visent à inscrire et discuter le travail dans un projet associatif. Les réunions sont hebdomadaires. Elles sont aussi l'occasion de visualiser tout au long de l'année l'état d'avancement de l'action par rapport aux objectifs fixés et de prévoir les rajustements utiles. 74 heures de réunions d'équipes ont eu lieu en 2010.

Pour effectuer les activités liées aux entretiens évaluation et aux entretiens de suivis, un document officiel est utilisé pour formaliser le suivi des bénéficiaires : Le contrat d'engagement. Il doit être signé à chaque entretien et pour chaque démarche effectuée pour le bénéficiaire. Nous avons créé ce document en vue de répondre aux exigences de suivi du FSE. C'est un document utile tant au référent emploi, qu'aux personnes accompagnées qui peuvent demander à tout moment une copie de cet outil au cas où elles devraient justifier par exemple leurs recherches d'emploi. Ce document présente en un coup d'œil l'évolution de la personne depuis le début de son accompagnement. Cela est utile, notamment pendant les périodes où les personnes se sentent démotivées. Ce support respecte bien entendu et en tout point, l'obligation de publicité du FSE et ce par deux moyens : une information orale auprès de chaque nouvelle personne rencontrée ainsi qu'une information écrite, avec logo, que le bénéficiaire signe et re-signe pour chaque entretien.

Les informations utiles pour compléter ce document et les exigences du financeur regroupent l'identité de la personne, sa situation au regard des dispositifs d'insertion RSA etc..., les professionnels par lesquels la personne est accompagnée, cela évite les doublons. Sont aussi nécessaires, une synthèse des obstacles énoncés par la personne, son projet professionnel et les orientations vers les partenaires.

Enfin, toutes les données (typologie du public, ressources, niveaux scolaires, problématiques, orientations vers d'autres partenaires, résultats etc...) sont ensuite saisies sur support informatique afin de permettre un suivi statistique des 47 bénéficiaires. Pour permettre cela, a également été créé un outil informatique sur Excel. La tenue régulière de l'ensemble de ces outils favorise l'élaboration des bilans quantitatifs et qualitatifs.

Autre support nécessaire, le plan d'accompagnement personnalisé. Nous proposons un plan à toutes les personnes accompagnées. Notre but est de permettre à la personne de se situer au sein du service proposé. C'est aussi le moyen de lui montrer qu'il y a un début et une fin d'accompagnement. L'accompagnement mis en œuvre à Antenne est un point de passage dans le parcours de la personne.

Les pièces justificatives qui attestent nos dires sont présentes dans chaque dossier bénéficiaire. Il s'agit du contrat d'engagement signé à chaque acte par le bénéficiaire du service. Cette signature atteste de l'effectivité de l'acte réalisé, de l'identité de la personne, de la réception des informations liées à l'obligation de publicité et de l'aide que lui apporte le service. Il s'agit aussi des mails échangés avec nos partenaires.

Chaque échange est conservé par informatique et chaque mail présente les logos FSE dans le cadre de l'obligation de publicité. Il s'agit des affiches présentes dans toutes les pièces de nos locaux (sauf cabinet de toilette et salle de bain). Elles sont grandes, lisibles et répondent en tous points à l'obligation de publicité. Enfin, les traces et preuves des entretiens (comptes rendus d'entretien) sont conservées ainsi que les courriers, et tous les autres documents traités au cours des entretiens.

Concernant le calendrier de l'action. Pour l'accompagnement individuel le dispositif fonctionne en entrées permanentes. Cela signifie que les personnes peuvent entrer dans le dispositif à tout moment. En revanche les sorties ont lieu au 31/12. Pour l'accompagnement collectif, le dispositif fonctionne en entrées et sorties permanentes. Cela signifie que les personnes peuvent entrer et sortir à n'importe quel moment de l'année. Pour l'accompagnement collectif, la durée de l'accompagnement est fixée soit par la formatrice soit par la durée pressentie par les partenaires extérieurs qui orientent.

■ Réalisations constatées

Tableau D1 - Indicateurs de réalisation : caractéristiques des participants

	nombre de participants prévisionnel pour la période d'exécution considérée (tranche annuelle)	Report des participants de l'année précédente, le cas échéant		Entrées nouvelles enregistrées, au titre de la période d'exécution considérée		Sorties enregistrées, au titre de la période d'exécution considérée		Nombre de participants à l'action au moment de la production du bilan H = B + D - F I = C + E - G	
	Total	Total	dont femmes	Total	dont femmes	Total	dont femmes	Total	dont femmes
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Ligne 1 - Total participants	80	32		95		112		15	
dont hommes	50	20		60		71		9	
dont femmes	30	12		35		41		6	
Ligne 2 - Statut sur le marché de l'emploi	80	32	12	95	35	112	41	15	6
dont Actifs non indépendants (salariés)	4	1	1	14	12	10	10	5	3
Actifs indépendants (artisans, commerçants, entrepreneurs, artistes...)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chômeurs (hors longue durée)	38	11	2	20	5	25	6	6	1
Chômeurs de longue durée (inscrits depuis plus de 12 mois)	38	17	7	61	18	74	23	4	2
Inactifs (hors "en formation") scolaires, retraités	0	3	2	0	0	3	2	0	0
Inactifs en formation	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ligne 3 - Tranche d'âge	80	32	12	95	35	112	41	15	6
dont Participants de moins de 15 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Participants de 15 à 24 ans	0	0	0	4	2	4	2	0	0
Participants de 25 à 44 ans	30	18	6	56	20	62	21	12	5
Participants de 45 à 54 ans	30	10	4	21	9	29	12	2	1
Participants de 55 à 64 ans	20	3	2	12	4	15	6	0	0
Participants de 65 ans et plus	0	1	0	2	0	2	0	1	0
Ligne 4 - Groupes vulnérables	80	32	12	95	35	112	41	15	6
dont Migrants (nés de nationalité non-française à l'étranger, résidant en France)	10	7	2	22	6	23	5	6	3
Minorités	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	20	3	1	1	0	4	1	0	0
Autres personnes défavorisées	50	22	9	72	29	85	35	9	3
Ligne 5 - Niveau d'instruction	80	32	12	95	35	112	41	15	6
dont Niveau VI (6e à 4e ou formation préprofessionnelle de 1 an)	30	12	5	41	16	48	19	5	2
Niveau Vbis (3e ou 4e-3e techno. ou < terminale de 2nd cycles courts professionnels)	30	12	5	30	10	39	13	3	2
Niveau V (abandon avant terminale, terminale de 2nd cycles courts pro.)	20	1	0	12	5	12	5	1	0
Niveau IV (classe terminale, abandon post bac (niveau Bac))	0	4	1	6	1	6	1	4	1
Niveau III (diplôme bac +2)	0	3	1	3	3	5	3	1	1
Niveaux II et I (diplôme supérieur au bac + 2)	0	0	0	3	0	2	0	1	0
Ligne 6 - Professions et catégories socio-professionnelles	80	32	12	95	35	112	41	15	6
dont Agriculteurs exploitants	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Artisans - Commerçants - Chefs d'entreprises	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Cadres et prof. intellectuelles supérieures	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Professions intermédiaires	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Employés	4	2	2	13	11	13	12	2	1
Ouvriers	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Retraités	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Autres personnes sans activité professionnelle	76	29	10	81	24	97	29	13	5
Ligne 7 - Autres caractéristiques	154	66	17	144	41	185	49	25	9
dont Bénéficiaires minima sociaux	70	28	9	76	23	90	26	14	6
Participants bénéficiant d'un contrat aidé	4	0	0	11	11	11	11	0	0
Jeunes de 16 à 25 ans révolus - total	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Jeunes de 16 à 25 ans révolus - résidant en ZUS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jeunes de 16 à 25 ans révolus - handicapés	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre caractéristique, à préciser : Sortant prison	10	1	0	1	0	2	0	0	0
Autre caractéristique, à préciser : SDF Domicilié Antenne	10	14	2	21	1	33	3	2	0
Autre caractéristique, à préciser : SDF hors domiciliation Antenne	10	2	1	6	1	7	0	1	2
Autre caractéristique, à préciser : Problèmes lourds de santé	10	8	1	5	1	11	2	2	0
Autre caractéristique, à préciser : Addiction	10	3	0	3	0	6	0	0	0
Autre caractéristique, à préciser : Non maîtrise langue française	10	3	2	12	2	12	3	3	1
Autre caractéristique, à préciser : Pb familiaux	10	5	1	5	1	8	2	2	0
Autre caractéristique, à préciser : Surrendettement	10	2	1	3	1	4	2	1	0

Tableau D2 - Situation des participants à l'issue de l'opération - types de sorties

	Prévisionnel 2010				Réalisé au cours de la période d'exécution			
	Nombre de sorties	En %	dont femmes	En %	Nombre de sorties	En %	dont femmes	En %
Total des participants (rappel tableau 1 - ligne 1)	80		30		112		41	
Création d'activité	0	0	0	0	0	0	0	0
Accès à un emploi temporaire ou saisonnier	6	8	2	7	16	14	4	10
Accès à un emploi durable (plus de 6 mois)	3	4	1	4	1	1	0	0
Accès à une formation longue (> 300 h) non qualifiante	0	0	0	0	3	3	0	0
Accès à une formation courte non qualifiante	6	8	2	7	4	4	3	7
Accès à une formation longue (> 300 h) qualifiante	3	4	1	4	3	3	1	2
Accès à une formation courte qualifiante	0	0	0	0	0	0	0	0
Accès à une procédure de VAE	0	0	0	0	0	0	0	0
Parcours de formation non qualifiante terminé	4	5	1	5	0	0	0	0
Parcours de formation qualifiante certifié	2	3	1	2	0	0	0	0
Retour en formation scolaire (après une rupture)	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres types de sorties positives (de nature non précisée)	2	3	1	2	55	49	22	54
Total des sorties " positives "	26	33	10	32	82	73	30	73
Ruptures / abandons	27	34	10	13	28	25	11	27
Autres sorties (de nature indéterminée)	27	34	10	13	2	2	0	0

Tableau D3 - Autres indicateurs de résultat - Situation des participants au-delà de la durée de l'action

	Taux réalisé	Taux conventionné	Objectif du PO (pour rappel)
Taux de survie à 3 ans des entreprises créées à l'issue de l'accompagnement	0	0	0
Taux de sortie durable de la liste des DE de plus 6 mois, 18 mois après leur inscription	0	0	0
Taux d'accès à l'emploi ou à la formation, dans les 12 mois, des participants d'un accompagnement social renforcé	0	0	33%
Taux d'abandon des volontaires au cours des 2 premiers contrats (EPIDe)	0	0	0

Le tableau D3 n'est pas à remplir lors de la production des bilans d'exécution; toutefois, ces éléments devront être mis à disposition dans le cadre des travaux d'évaluation, comme indiqué dans l'article 17 de la convention.

Tableau D4 - Autres objectifs de résultat, le cas échéant

	Prévisionnel	Réalisé Objectif quantifié
S'inscrit dans l'action, est ponctuel et s'investit		28
Accepte le lien social		21
A accéder aux droits sociaux		2
Se déplace (locomotion)		16
Famille (amélioration de situation)		12

Tout d'abord rappelons en quoi le public accompagné dans le cadre d'un accompagnement est en situation d'exclusion. Antenne accueille un public adulte en situation d'exclusion et d'errance ainsi que des sortants de prison. Le public est majoritairement masculin. Son niveau de qualification est faible. Ces personnes sont isolées, célibataires ou séparées, sans emploi et sans domicile fixe. L'exclusion présentée par ce public débute souvent dès l'enfance. Les personnes n'ont pu être scolarisées dans de bonnes conditions. Elles présentent ensuite une exclusion liée à l'emploi et à la société en général (famille, santé, logement).

Les personnes bénéficiaires de L'ACIRE (Accompagnement collectif et individuel renforcé vers l'emploi) on légèrement avancé dans leur parcours. Pour prétendre au travail elles ont au moins un toit sur la tête, que ce soit le leur ou un hébergement temporaire, elles savent où dormir si elles venaient à trouver un emploi. Elles peuvent se doucher et se nourrir. A partir de la, nous pouvons effectivement débiter un travail d'accompagnement emploi. Et tout débute par une évaluation : au regard de quels indicateurs les personnes accompagnées sont-elles en situation d'exclusion ?

Le premier indicateur est celui des habiletés sociales ou compétences relationnelles. Ce sont les capacités d'adaptation sociale, la connaissance des règles du jeu relationnel, l'adhésion à un « état d'esprit », à une culture, à un projet, à des valeurs partagées dans l'organisation. Parmi les savoir faire sociaux, on classe : les comportements sociaux et professionnels à savoir l'implication, la résistance au stress, la capacité d'adaptation.

Ce sont aussi les attitudes relationnelles et de communication à savoir l'écoute, la coopération, la négociation. Ce sont aussi les attitudes éthiques telles que l'honnêteté intellectuelle, le respect. La manifestation d'attitudes ou de comportements adaptés aux situations est un indicateur vis-à-vis duquel les personnes que nous accompagnons sont exclues. En effet, beaucoup n'ont pas cette culture ce qui est un frein important à une insertion durable.

Le second indicateur est celui des savoir-faire. Ils sont relatifs à la capacité à exécuter un travail c'est-à-dire la capacité de se servir de, d'exécuter, d'organiser... On constate qu'un nombre important de personne accompagnées n'a pas de qualification, ni de formation professionnelle. Premier endroit dans lequel elles auraient pu acquérir un savoir faire. Ce manque est un phénomène d'exclusion vis-à-vis des actifs qui très souvent possèdent une qualification.

Enfin, le troisième indicateur est lié au savoir. Ce sont les connaissances théoriques d'une matière ou d'une chose, d'un fonctionnement : je sais, je connais, je reconnais, par exemple, je peux citer les différentes pièces d'un moteur. Le manque d'intérêt pour tout ce qui dépasse la gestion du quotidien et la satisfaction des besoins primaires, dû en grande partie à la situation de grande précarité que vivent les personnes, constitue un manque pour une insertion durable. Beaucoup par exemple, n'ont aucune idée du fonctionnement d'une entreprise, de ses objectifs de rentabilité, des contraintes de délai qu'elle doit respecter.

De l'énonciation de ces différents indicateurs d'exclusion retenons que toutes les sociétés énoncent un certain nombre de normes et de valeurs ainsi que des codes sociaux. Ces derniers agissent sur les comportements de chacun et supposent que pour appartenir pleinement à une société, ils doivent être respectés. Ces éléments constituent en partie ce que nous appellerons les Savoir Etre.

A coté de cela, nos expériences d'accompagnement d'un public en difficulté nous font dire que pour rapprocher ce dernier des normes souhaitées il ne s'agit pas uniquement d'énoncer des comportements « attendus » pour que ceux-ci soient acquis. Un cadre bienveillant permettant aux personnes d'interroger ou réinterroger leurs représentations permettrait en revanche aux personnes de s'approprier pleinement ces normes et ces valeurs.

Pour l'année 2010, et pour l'accompagnement individuel le tableau D1 laisse apparaître que 47 personnes ont été accompagnées en 2010 dont 33 hommes et 13 femmes. Encore une fois, le public accompagné est principalement masculin. 25 de ces personnes sont Chômeur de longue durée, c'est-à-dire inscrites depuis plus d'un an. Les personnes accompagnées ont la plupart entre 25 et 44 ans. 10 personnes ont 45 ans et plus. 18 personnes entrent dans la catégorie des migrants c'est-à-dire qu'elles sont nées de nationalité non-française à l'étranger, résidant en France.

Concernant les niveaux scolaires des personnes accompagnées, notons que 16 ont un niveau VI, 10 ont un niveau Vbis, 8 ont un niveau V, 9 ont un niveau IV, 2 ont un niveau III et 1 personne a un niveau II. Le profil type accompagné dans le service le plus fréquemment est un homme, chômeur de longue durée, de niveau VI, entre 25 et 44 ans et migrants.

Pour l'accompagnement collectif, les chiffres sont les suivants : 71 personnes ont participé au moins une fois aux ateliers de redynamisation. 57% des participants sont des hommes et 43% des femmes. La fréquentation des femmes est en hausse constante, grâce aux orientations des partenaires ; le public d'Antenne étant essentiellement masculin. 65% des personnes présentes sont des demandeurs d'emploi de longue durée (inscrits depuis plus de 12 mois). L'âge des participants se situe en moyenne entre 25 et 44 ans pour 52% d'entre eux, de 45 à 54 ans pour 26% et de plus de 55 ans pour 17% des participants. 41% des participants appartiennent à la catégorie des migrants, c'est-à-dire nées à l'étranger. 86% des personnes présentes ont un niveau scolaire inférieur à un niveau V et 7% ont un niveau III et supérieur. 84% des personnes présentes sont dans la catégorie des entrées nouvelles.

■ **Présentation de la coordination opérationnelle**

Le suivi de l'opération s'opère en un bilan annuel. Des entretiens téléphoniques réguliers sont menés entre Antenne et le Conseil Général, service instructeur. Dans le cadre de la mise en œuvre de l'opération, plusieurs partenariats ont été mis en œuvre :

Avec qui (fonction, organisation, service, etc.) ?	A quel(s) sujet(s) ? pour faire quoi ?
<u>Avec les SIAE :</u>	Partenaires incontournables les Structures d'Insertion par l'Activité Economique proposent des contrats aidés CUI. Destinés à un public éloigné de l'emploi ces contrats sont censés permettre un droit à l'erreur, une seconde chance.
<u>Avec Le RESI :</u>	Le Relais Emploi Santé Insertion est le partenaire vers lequel nous orientons les personnes présentant des problèmes de santé. Un médecin généraliste reçoit ces personnes et émet un avis quant au projet professionnel de la personne.
<u>Autre partenaires :</u>	Comme le BAL logement par exemple pour les personnes qui mettent en avant le logement comme condition essentiel pour envisager un accès à l'emploi. Notre logique de travail vise à entendre les freins de l'accès à l'emploi et d'y répondre en proposant un lien vers le partenaire le plus approprié.

■ **Dispositions prises pour assurer la publicité du financement communautaire**

Pour répondre à l'obligation de communication autour du FSE de nombreuses affiches sont présentes dans les locaux d'Antenne. En plus de cette communication visuelle, une communication orale est faite lors de chaque entretien évaluation. Nous avons participé à la formation Ambassadeur de l'Europe organisé par le FSE.

Suite à cela, pour L'ACIRE, le contrat d'engagement signé par chaque bénéficiaire et les feuilles d'émargements ont été réajustées en 2010 pour être conforme avec les nouvelles obligations de publicité. De plus, nous avons mis en place une communication informatique en introduisant les logos du FSE et la mention « L'ACIRE au sein d'Antenne est possible grâce au soutien du FSE ». Nous avons répondu présent au stand FSE du Salon de l'emploi à Colmar en 2009. Des supports de communication nous ont été transmis en vue d'une distribution au public accompagné. Nous avons en 2009 et 2010 demandé une reconduction de ces outils (bloc note avec logo surtout) mais nous n'avons pas pu en obtenir...

■ **Modalités de prise en compte de l'égalité entre les hommes et les femmes**

S'agissant de l'égalité hommes/femmes, de l'égalité des chances, de l'intégration des personnes handicapées, Antenne ne formule aucun critère obligatoire à l'entrée dans le dispositif. Néanmoins, 13 femmes ont été suivies dans le cadre de l'accompagnement individuel vers l'emploi. Par ailleurs, nous avons aussi participé en 2010 à la journée sur les violences faites aux femmes, organisée par la Ville de Strasbourg. Cette action permet d'avoir les informations utiles aux demandes spécifiques qui peuvent être formulées par les femmes.

- **Modalités de prise en compte des autres priorités communautaires transversales** (égalité des chances; caractère transnational ou interrégional, innovation, développement durable, vieillissement actif, intégration des personnes handicapées)

Les autres priorités communautaires transversales type égalité des chances, caractère transnational ou interrégional, innovation, développement durable, vieillissement actif, intégration des personnes handicapées sont prise en compte dans le sens où nous ne fixons aucun critère obligatoire de départ. Toutes les personnes en demande d'accompagnement peuvent donc être suivies dans le cadre de l'accompagnement individuel et dans la limite des places disponibles. Enfin, grâce à l'acquisition durable d'un nouveau positionnement professionnel et en proposant une information l'ACIRE s'inscrit comme un outil de support à l'égalité des chances en rendant lisible les attentes des employeurs vis-à-vis des candidats et salariés.

b. Analyse des résultats obtenus

Pour l'année 2010, les objectifs pour l'accompagnement individuel étaient tout d'abord de proposer à au moins 80 personnes un entretien évaluation. Nous avons atteint le nombre de 69 personnes. Cet écart est lié au nombre faible de personnes en recherche d'emploi qui souhaitent être aidées dans le public d'Antenne en 2010. Les orientations aussi, bien que systématique chez Antenne, sont un outil dont les partenaires extérieurs ne se saisissent pas encore pleinement.

On retiendra qu'en 2010, la question de l'emploi, au vu du contexte social et économique qui a frappé durement des personnes déjà fragilisées, a fait que la question de l'emploi, n'a pas été comme dans les années précédentes, une question centrale pour nos publics. 2010 aura marqué le retour sur les questions et des préoccupations prioritaires centrées autour de la survie : manger, dormir au chaud !

Autre objectif, celui de 40 entrées dans le dispositif d'accompagnement individuel. Celui-ci a été dépassé de 7. 47 personnes ont effectivement bénéficié d'un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi. Cet écart positif est lié à l'augmentation des abandons, ce qui nous a permis de pouvoir entrer de nouvelles personnes dans le dispositif.

Les moyens mis à disposition de notre public dans le cadre de l'accompagnement individuel :

<u>Moyens Humain</u>		Un salarié à temps plein
<u>Les Moyens matériels</u>	<u>Liés à l'informatique et Internet</u>	Impression actualisée des offres d'emploi Impression des Livrets conseils Pôle Emploi Impression des offres de formation Impression d'adresses ressources relation avec l'emploi Impression d'itinéraires et cartes
	<u>Liés à la pédagogie</u>	Mise à disposition d'un plan d'accompagnement personnalisé Outils d'accompagnement type ADVP « Chemin Faisant »
	<u>Autre</u>	Salle d'entretien individuel Salle d'animation collective Postes informatiques Bureau & fournitures

Nous n'enregistrons pas d'écart en matière de mise à disposition de moyens humain et matériel. Les moyens précisés ci-dessus ont effectivement été mis à disposition des personnes accompagnées au sein d'Antenne.

Le conseil apporté verbalement est consolidé par un support imprimé. En fin d'accompagnement les personnes disposent d'une trace qui pourra être consultée à la demande. Ce choix pédagogique a été influencé par l'afflux d'information que reçoivent les personnes entrant dans le parcours et dans la volonté de leur laisser le temps de revenir à leur rythme sur des points précis. Néanmoins, deux éléments méritent d'être commentés.

La souffrance liée au travail : En connaissance de cause ou pas, le schéma du travail fait peur. Hiérarchie, productivité, autant d'éléments qui sont difficilement recevables. L'appropriation que nous avons précédemment évoquée est lointaine pour des personnes qui souvent ont été dépossédées de pouvoir sur leur propre vie. Le sujet travail peut être reçu comme une violence. La course à l'évolution. Être dans la course est difficile et beaucoup de personnes restent « sur le carreau ».

Aussi, ces vingt dernières années la pénibilité du travail a augmenté. Pour occuper la troisième place mondiale de la productivité la France a considérablement modifié le paysage du travail. Nous faisons le lien ici avec le public que nous accompagnons, qui ne peut accéder qu'aux postes qui recrutent dans les niveaux VI, V et Vbis. Postes dans lesquelles la pénibilité est accrue. Cela explique comment les personnes passent de « la motivation liée au travail » à « la souffrance liée au travail ».

Voyons à présent des moyens mis en place et par lesquels les personnes peuvent s'approprier valeurs et normes attendus par les entreprises. Aussi, avec chaque personne nous prenons le temps de travailler le projet de la personne qui débute l'ACIRE. Pour cela, nous veillons à respecter une certaine approche à savoir :

L'énonciation d'un cadre : ce cadre englobe notre présentation, la présentation d'Antenne, nos valeurs communes, le service emploi-formation et les différents fonctionnements possibles de ce service. Nous prenons le temps d'aborder ces points avec chaque nouvelle personne rencontrée. Le cadre présente une figure qui s'adaptera à chaque personne bien que ses fondements soient identiques. Le cadre ne sera pas présenté comme quelque chose de fermé, il mettra en exergue les moyens par lesquels les personnes pourront s'approprier l'ACIRE.

La prise en compte du bénéficiaire dans sa globalité en proposant à chacun d'entre eux un travail de clarification de situation. Ce travail s'inspire de l'idée selon laquelle le bénéficiaire est capable de prendre en charge sa propre orientation et de résoudre son problème. Cette prise en compte passe par l'écoute et l'accompagnement à la formulation d'une ou de plusieurs questions, par exemple les questions : « quelles sont les formations rémunérées existantes ? » ou encore « qu'est ce que je sais faire ? ».

La disponibilité et la communication : la disponibilité se traduit par le temps mis à disposition des personnes et par l'investissement dont nous faisons preuve au cours des entretiens. La communication quant à elle, se traduit de manière directe ou avec l'aide de support de type offres d'emploi, de formation, de support de situation ADVP. Pour que cette communication soit possible nous veillons à respecter une attitude facilitatrice qui passe par une volonté de comprendre la situation de la personne.

Comprendre les besoins et demandes : la loi du 2 janvier 2002 relative aux fondements de l'action sociale affirme « L'action sociale et médico-sociale, tend à promouvoir l'autonomie et la protection des personnes. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et attentes des membres de tous les groupes sociaux [...] ». Autre garant d'une relation accompagnante, la prise en compte des besoins et des demandes des personnes. Au départ, les personnes énoncent très souvent sur le même plan les besoins, les désirs et les demandes. L'évaluation et la priorisation au sein des données besoin-demande-désir se feront par la personne elle-même. Là aussi, notre rôle est d'accompagner la personne dans cette élaboration.

Après avoir accompagné les personnes dans la formulation d'un projet, nous outillons les personnes en connaissance. Nous leur parlons entre autre des mesures d'aide à l'embauche à savoir les contrats aidés. Très peu de personnes en connaissent les composantes. Ce type de contrat répond bien souvent au besoin qu'elles ont d'avoir un droit à l'erreur. Même si dans la pratique, cela a bien changé, nous nous orientons vers ce type de contrat puisque le temps partiel, pour des personnes en situation de grande rupture, est bien souvent le rythme recherché. Viens ensuite, l'aide aux démarches de recherche d'emploi. Nous commençons par une optimisation des TRE qui passe par la transmission de supports et explication des notions de TRE et de ses composantes. La personne est outillée d'un modèle de lettre de motivation et d'une méthode qu'il lui permet lorsqu'elle est seul de pouvoir adapter ce courrier à une offre d'emploi. Le bénéficiaire possède également un CV actualisé et personnalisé.

Vient ensuite la mise à disposition d'offres d'emploi : les personnes se voient transmettre les offres qui correspondent à leurs attentes. Pour cela, nous veillons à prendre le temps de bien lire avec les personnes toutes les offres. Bien souvent, elles sont étonnées par le degré de qualité attendu par les entreprises qui recrutent.

Ici, la culture du minimum entre en conflit avec la culture du maximum. Les personnes qui s'étaient habituées à en faire le moins possible sont un peu bousculées. La personne retenue au final lors d'un recrutement, c'est justement celle qui a réussi à communiquer le fait que faire le maximum est pour elle un réflexe. Ne pas s'économiser c'est la règle d'or !

Faire de la médiation entre les attentes des entreprises et celles des personnes en parcours d'insertion c'est aussi intervenir sur le plan technologique. La facture technologique constitue aussi un des phénomènes d'exclusion fréquemment rencontré. Pour cela, nous invitons les personnes à utiliser les bornes emploi de Pôle Emploi. Pour les initier, nous créons un espace emploi personnalisé, service du site de Pôle Emploi et une adresse mail sur laposte.net.

Résultats obtenus au cours de la période d'exécution 2010 pour l'accompagnement individuel :

Mr D	A obtenu	1 CUI-CAE de Veilleur de nuit à Antenne
Mlle B	A obtenu	1 accès à une formation qualifiante d'Assistante commerciale au CAC de Strasbourg
Mlle B	A obtenu	1 CDD d'assistante commerciale au Crédit Mutuel Waken de Strasbourg
Mr B	A obtenu	1 CUI-CAE d' Agent d'entretien à Antenne
Mr B	A obtenu	1 CDD d'Agent non titulaire aux Trésor public de Strasbourg
Mr D	A obtenu	1 accès à une formation longue non qualifiante ANEF
Mr E	A obtenu	1 CDD d'ouvrier agricole à Germa ai Strasbourg
Mr H	A obtenu	1 CDD Menuisier entreprise Funfgeld Wolfgang à Mullheim
Mr H	A obtenu	1 CDD de Surveillant de nuit structure Les apprentis d'Auteuil à Strasbourg
Mr I	A obtenu	1 formation longue qualifiante FLE Agent d'entretien Nettoyage des locaux - GRETA Strasbourg
Mr L	A obtenu	1 Accès à une alphabétisation individualisée au CPCV Est
Mr L	A obtenu	1 CDD d'Employé de restauration Adecco décembre 2010
Mr L	A obtenu	1 CDD d'Aide de cuisine au restaurant La Chine à Saverne
Mr O	A obtenu	1 CDD d'ouvrier agricole pour récolte du houblon Entreprise MEFRAN à Mittelschaeffolsheim
Mlle O	A obtenu	1 CDD d'aide à domicile au sein de l'association Vivre chez Moi à Strasbourg
Mr R	A obtenu	1 accès à une formation longue qualifiante Formation Afpas Station rapide
Mme R	A obtenu	1 CDD d'Inventoriste par Adecco Strasbourg 1 accès à un Atelier pédagogique personnalisé chez Réforme à Strasbourg
Mme S	A obtenu	1 CDD de Femme de chambre Hôtel Athéna Spa à Strasbourg
Mr S	A obtenu	1 CDD Manutentionnaire chez Maury par SBI Intérim
Mr S	A obtenu	1 CDD Aide Maraicher aux Jardins de la Montagne Verte
Mr S	A obtenu	1 CDD d'Agent de voirie à Scoproxim Strasbourg
Mr V	A obtenu	1 formation longue non qualifiante de 3 mois en langue/CSC Mathias Grunewald à Strasbourg

En résumé, 17 personnes ont accédé à un emploi dont deux à un emploi durable. Au niveau des chiffres FSE, nous avons annoncé un prévisionnel pour l'ACIRE de 33 sorties positives. 23 sorties positives ont été enregistrées pour l'accompagnement individuel.

Commentaire sur l'accompagnement individuel :

Nous portons un regard interrogatif sur les résultats obtenus en 2010, car bien qu'encourageant au vu de la période dans laquelle nous nous trouvons nous tirons à nouveau la sonnette d'alarme vis-à-vis du temps consacré aux personnes accompagnées. Pour qu'un accompagnement puisse transmettre à une personne des outils qui vont lui servir dans la durée, il faut être en mesure de lui consacrer du temps. Le temps est le vecteur essentiel de la transmission.

Or parallèlement à cela au sein des structures d'insertion, une évolution inquiétante vient poser question, celle d'une demande de justification démesurée du travail effectué. Comme si l'utilité même du métier était interrogée. Le seul travail qu'est l'accompagnement ne suffit plus à sa propre justification. Il faut la preuve de ce travail. Chose délicate. Dès lors, un nouveau rapport à l'évaluation du travail apparaît. Les structures sont dans l'obligation de développer de nouvelles compétences.

Dans ce schéma de travail-évaluation nous dépassons le simple fait de justifier des dépenses de l'argent public. Le risque pour les associations de devoir rembourser une partie des subventions déjà dépensées place des professionnels de l'insertion sur le devant de la scène. Laquelle les encourage à y consacrer toujours plus de temps. Le temps consacré à une justification démesurée du travail se fait au détriment d'un accompagnement des personnes dans la durée.

A termes, avec ce type de fonctionnement, les professionnels de l'insertion pour éviter de précariser leur propre emploi, ne seront-ils pas poussés à précariser les accompagnements proposés ? De ce constat, nous sommes attentifs à l'élément le plus fragilisé par ce schéma, celui de la transmission. Dépendante du temps, la transmission risque de disparaître. Pourtant elle est une composante substantielle de l'accompagnement de qualité et sur ce point précis nous pensons que pour parler de « bon résultats » nous avons des progrès à faire vis-à-vis du contexte dans lequel s'exerce l'accompagnement emploi.

Commentaire sur l'accompagnement collectif :

D C	A obtenu	CDD d'agent d'entretien à temps partiel dans une association, sera suivi d'un CUI de 6 mois renouvelable en 2011. A également suivi une formation informatique chez Reforme (dispositif APP)
JPM	A obtenu	CDD renouvelable dans l'industrie
Y M	A obtenu	CUI dans une SIAE, domaine des espaces verts mais interrompu pour cause de problèmes de compréhension de la langue française ; a débuté une nouvelle formation FLE
R N	A obtenu	CDD renouvelable de couvreur
RO	A obtenu	CDD à temps partiel d'agent d'entretien
PW	A obtenu	CDD de 2 mois dans les espaces verts (dispositif Passerelle)
FZ	A obtenu	CDD d'aide à domicile à temps partiel à l'ABRAPA
AV	A obtenu	Formation qualifiante de maçon à l'AFPA
AB	A obtenu	Formation informatique (dispositif APP) chez Reforme
JB	A obtenu	Entrée en logement
DH	A obtenu	Entrée en logement
HH	A obtenu	Entrée en logement
HL	A obtenu	Entrée en logement
FR	A obtenu	Entrée en logement

Rappelons ici que l'emploi n'est pas le seul objectif des ateliers de redynamisation. Les personnes orientées le sont pour être remobilisées dans leurs démarches quotidiennes (logement, santé, emploi) et pour y trouver le lien social qui leur fait parfois défaut.

Grâce aux orientations des partenaires, le public accueilli en collectif s'est diversifié, multipliant les difficultés mais enrichissant les participants du même coup et provoquant les rencontres. L'année 2010 aura vu l'apparition d'un nouveau type de participant : les plus de 50 ans. Cette catégorie en forte progression est aujourd'hui précarisée et en difficulté face à un marché de l'emploi qui ne les intègre plus. Le chômage de masse touche principalement les catégories « junior » et « senior ». Les entreprises françaises se distinguent par leur pratique de discrimination à l'encontre de ces 2 catégories. En effet, seuls 37% des seniors ont un emploi en France, soit le taux le plus bas d'Europe. Une étude réalisée par un cabinet spécialisé a mis à jour le profil type des seniors qui retrouvent un emploi. Les caractéristiques sociales de ces seniors sont intéressantes :

Caractéristiques sociales :

- Soutien familial : Ce point est très important. La grande majorité des ex chômeurs Seniors a été très soutenu par sa famille ce qui l'a motivé. Il est indispensable de développer un réseau de vrais amis pour être soutenu et pouvoir se confier.
- Participer à des associations : participer à des associations pour se « changer les idées » et continuer à avoir un « rôle social »
- Avoir des passions : développer et pratiquer des passions.
- Faire du sport : faire du sport est très important pour garder la santé, lutter contre la dépression et garder la forme.
- Avoir des contacts avec d'autres chômeurs Seniors : échanger, soutenir et être soutenu par d'autres personnes dans la même situation que soi. Ceci permet de mieux orienter sa recherche d'emploi et d'être informé des opportunités.

La grande majorité des personnes que nous accueillons au sein des ateliers de redynamisation n'ont aucune des caractéristiques présentées ci-dessus. Elles sont en rupture de soutien familial et de lien social, elles ne participent à aucune activité associatives, ne pratique plus leurs passions pour des raisons pécuniaires ou de manque d'intérêt, ont des problèmes de santé parfois graves et n'échangent pas avec d'autres personnes vivant la même situation.

Les ateliers de redynamisation viennent combler ces lacunes, permettent de rompre l'isolement et la prise de conscience de la situation actuelle. Bien entendu, si les personnes se remobilisent et sont conscientes de leurs atouts et de leurs manques, les entreprises restent le premier vecteur d'emploi. Si ces dernières n'embauchent pas les personnes possédant des compétences, le travail engrangé en amont ne pourra aboutir. Un autre signe alarmant est le chômage de longue durée des personnes de plus de 40 ans, qui sont également touchées par la « seniorisation ». Ces dernières semblent mieux s'adapter à cette situation, compte tenu du fait qu'elles ne sont pas proches de la retraite et qu'elles ne s'imaginent pas encore en fin de carrière.

Les résultats en emploi montrent que la majorité des contrats proposés sont des temps partiels et des contrats aidés. Cette situation maintient les personnes dans la précarité mais joue néanmoins en faveur de la réinsertion des chômeurs de longue durée. Le moral de ces derniers est meilleur et les référents peuvent engager des projets à moyen et long terme. Néanmoins, si la situation économique ne devait pas s'améliorer, un nombre grandissant de personnes resteraient dans des dispositifs tels que les ateliers de redynamisation. Quel sens prendrait la redynamisation lorsqu'une fois atteinte, elle ne pourrait être suivie d'amélioration au regard de l'emploi ?

4. L'Atelier 7 à Dire

a. Le contexte

Antenne propose depuis de nombreuses années un accompagnement social et professionnel en direction des bénéficiaires du RMI (puis du R.S.A.) en situation de grande précarité. Son action s'inscrit dans un partenariat renforcé et privilégié avec les services du Conseil Général du Bas-Rhin.

Le constat avait cependant été fait que certaines personnes accompagnées par Antenne accédaient à l'emploi (intérim, contrats aidés et contrats classiques) mais n'y restaient pas. Des entretiens menés par la suite avec ces personnes avaient montré que c'étaient avant tout des éléments liés au contexte et au cadre de travail qui motivaient l'arrêt du contrat durant la période d'essai, que ce soit à l'initiative de l'employeur ou de l'employé.

Ces entretiens faisaient apparaître entre autres éléments que des questions liées aux comportements et aux attitudes requises dans un collectif de travail étaient éventuellement à l'origine de ces arrêts de contrats. Par exemple, la non-compréhension, voire la non-connaissance du fonctionnement général de l'entreprise (organigramme, cadre légal, droits et devoirs du salarié et de l'employeur, relations et savoir-vivre entre collègues...) pouvaient être sources d'incompréhensions et de conflits récurrents dont l'issue demeurait généralement une fin de contrat. Nous avons ainsi décidé de nommer « Savoir-être » l'ensemble de ces éléments.

Dans le même ordre d'idée, le constat avait été fait que certains bénéficiaires voyaient leurs démarches d'accès à l'emploi ne pas aboutir, du fait que cette question du Savoir-être n'avait pas pu être travaillée en amont de manière plus approfondie. La question des Savoir-être était donc bien également au cœur de l'entretien d'embauche.

Attentive à l'évolution des préoccupations de ses bénéficiaires, Antenne avait confié en 2008 – 2009 à sa Conseillère Emploi, Aurélie Brentcheneff la conception d'un projet-action autour des Savoir-être.

Une réflexion pluridisciplinaire et un travail en partenariat s'étaient ainsi mis en place. Une année avait été nécessaire à l'élaboration et à l'écriture de ce nouvel outil d'insertion, l'atelier « 7 à dire » : 7 séances se déroulant dans nos locaux du 7 rue déserte afin de sensibiliser les personnes en recherche d'emploi à la question des Savoir-être dans le travail.

Cette élaboration s'était faite grâce au concours du Conseil Général du Bas Rhin qui intervient depuis de nombreuses années dans le financement d'actions dédiées à l'accompagnement professionnel des publics demandeurs d'emploi.

Après le financement d'une phase expérimentale, le Conseil Général entendait ainsi éventuellement inscrire l'action dans le cadre de l'élaboration du PDI 2010/2012 si cette phase expérimentale était positive.

b. Le public potentiel ciblé

Les Ateliers 7 à dire s'adressent :

- Aux bénéficiaires du RSA en parcours d'insertion professionnelle formalisée dans le cadre du contrat d'engagement
- A toutes personnes multipliant les échecs dans la recherche d'emploi ou la phase d'intégration en entreprise, du fait de difficultés liées aux compétences relationnelles dans le travail.
- A un public jeune 16-25 ans.

c. Genèse du projet

Elaboration d'enquêtes préliminaires :

Des enquêtes avaient été menées afin de valider ou d'invalider les hypothèses émises par les référents d'Antenne. Nous nous étions ainsi entretenus avec l'ensemble des collaborateurs d'Antenne pour leur soumettre un questionnaire.

Nous nous étions également entretenus avec un certain nombre d'employeurs de nos publics et/ou intervenants dans leur phase d'accès à l'emploi (Allo-Job, Humanis, Plateforme vocationnelle de Pôle-Emploi, Option 2I...).

Principaux résultats des enquêtes :

L'étude menée mettait en lumière un des freins les plus importants à la recherche d'emploi des personnes en situation de précarité : les difficultés d'ordre relationnel. L'étude faisait apparaître plus précisément les compétences relationnelles sur lesquelles il fallait agir et travailler pour rapprocher et maintenir notre public dans l'emploi. L'analyse des résultats faisait en outre émerger trois grandes thématiques dans laquelle les compétences relationnelles interviennent :

- La communication
- La compréhension de l'environnement et de l'entreprise
- Le « savoir travailler »

Ainsi, les professionnels de l'insertion attendaient que les demandeurs d'emploi parviennent à se présenter de façon simple. Cet aspect englobe la maîtrise du langage technique et professionnel de chacun. Pouvoir parler de ses expériences professionnelles au cours d'entretiens d'embauche mais aussi pouvoir communiquer avec son employeur lorsque la personne est en situation de travail. Poser la voix et être clair en sont des exemples. Les professionnels de l'insertion identifiaient alors également des besoins en matière de connaissance et d'application des règles de base de la situation de communication par les demandeurs d'emploi.

L'étude révélait aussi la nécessité de travailler autour de la communication non verbale et plus particulièrement autour de tout ce qui était perçu comme de la motivation, du dynamisme, de la prise d'initiative et de l'investissement par les recruteurs.

Montrer par exemple l'importance d'être préparé avant d'aller déposer son CV chez Allo Job, de s'être renseigné sur le matériel à apporter à une réunion de la plate-forme de vocation ou encore d'être à l'heure à une réunion d'information chez Option 2I.

L'enquête pointait également la nécessité d'aider les personnes à mieux comprendre l'entreprise, et ce dans son ensemble.

L'étude montrait la nécessité de travailler la question de comment coordonner son action avec celle des autres au sein de l'entreprise. Enfin, elle révélait un besoin lié à la mise en place et au respect de certains usages et procédures (empêchement, absence, etc), les retards et l'irrégularité dans les démarches.

Nous avons ainsi fait le constat que les seules compétences techniques étaient bien loin d'être décisives dans l'accès à un emploi ou à une formation. Pour des postes peu qualifiés par exemple, les structures d'insertion proposaient et proposent encore des contrats aux plus éloignés de l'emploi dès lors que ceux-ci montrent de la motivation. Ce ne sont pas des compétences techniques qui vont permettre aux demandeurs d'emploi de montrer cette motivation mais bien des compétences relationnelles.

Après concertation et analyse des enquêtes, il nous avait donc semblé que la réponse la plus appropriée aux besoins formulés était un atelier collectif dans lequel 4 à 8 personnes pourraient comprendre, découvrir et acquérir des compétences relationnelles. Elles pourraient également s'y exercer et s'y essayer.

d. Description de l'atelier 7 à dire :

Les Ateliers 7 à dire proposent sept modules de deux heures. L'action est divisée entre :

- Les temps de travail en collectif avec les bénéficiaires
- Les temps de suivi de l'action : préparation des interventions, échanges avec les référents de parcours, évaluation, veille informationnelle, temps de reprise en individuel avec les bénéficiaires, suivi administratif et statistiques des ateliers.

La pédagogie des Ateliers 7 à dire est construite de façon modulaire et progressive et respecte un ordre chronologique préétabli.

Les modules visant à faire participer les personnes, l'atelier sera donc un lieu où chacun pourra s'exprimer librement dans une ambiance de tolérance.

Contenu

La pédagogie en vigueur invite les formateurs des Ateliers 7 à dire à adapter leurs interventions de manière à respecter les objectifs énoncés ci-après :

Module 1 :

- Accueillir des participants
- Présenter l'atelier
- Créer une dynamique de groupe
- Introduire la notion de compétences relationnelles en interrogeant le groupe à son sujet et identifier celles de chacun dans le groupe
- Mesurer l'importance des compétences relationnelles
- Enrichir ses savoirs à partir des apports des autres participants

Module 2 :

- Prendre conscience de ses propres représentations de l'entreprise
- Repérer en quoi elles peuvent être enfermantes, réductrices dans le regard et l'analyse qu'on porte sur les événements
- Comprendre que ses représentations influencent les conduites de chacun. Par un échange avec les autres participants, cet exercice vise à élargir et à diversifier le champ des représentations

Module 3 :

- Permettre à chaque participant d'approcher, de comprendre et d'intégrer les fondamentaux du fonctionnement de l'entreprise : la relation à la hiérarchie, le travail en équipe, l'impératif d'objectif et de résultat à atteindre.
- Comprendre la nécessité d'être acteur dans l'entreprise

Module 4 :

- Mettre en œuvre les compétences relationnelles dont il a été question jusqu'à présent, dans une mise en situation et prendre conscience de leur importance

Module 5 :

- Devenir acteur en s'appropriant les compétences relationnelles dont il a été question jusqu'à présent
- Création d'un réseau d'entreprises
- Débuter les démarches concrètes liées au projet professionnel de chacun

Module 6 :

- Sensibiliser à l'importance de la communication verbale et non verbale dans la recherche, l'intégration et la stabilisation dans l'emploi
- Prendre conscience de ce que je communique à travers mes attitudes et mon comportement
- Anticiper des situations, mieux s'y préparer, apprendre à communiquer ce que l'on souhaite communiquer

Module 7 :

- Evaluation globale de fin de session
- Se fixer des pistes pour la mobilisation et la mise en œuvre des compétences acquises

Suite de parcours

Les Ateliers 7 à dire se veulent être une étape dans le parcours d'accès à l'emploi des personnes repérées comme étant en difficulté de compétences relationnelles au travail, mais également, une passerelle vers l'emploi/formation. L'animateur invite les personnes à reprendre contact avec leur référent de parcours et communique à ce dernier l'évaluation finale réalisée au cours du module numéro sept.

Compte-rendu de la phase expérimentale :

La phase expérimentale s'est déroulée de l'automne 2009 au printemps 2010 et 3 groupes ont ainsi pu être programmés. Nous avons réalisé un point détaillé sur les deux premiers groupes dont les principaux résultats sont joints en annexe. De façon générale, les ¾ des participants du premier groupe avaient accédé à un emploi à durée déterminée. Une personne était entrée en formation et une a poursuivi un accompagnement à Antenne durant toute l'année 2010. Le deuxième groupe, constitué de salariées de l'entreprise d'insertion Carijou, avait pu dans l'ensemble manifester sa satisfaction de trouver un lieu au sein duquel questionner des processus à l'œuvre dans leur quotidien au travail (mésententes liées à des consignes mal interprétées...).

Animation du troisième groupe :

Afin de pérenniser l'action et de maintenir une continuité entre la phase expérimentale et la phase opérationnelle dont le financement restait encore à solliciter auprès du Conseil Général, nous avons trouvé judicieux de programmer un troisième groupe sur février-mars 2010.

La constitution de ce groupe fut plus laborieuse que lors des précédentes sessions (difficulté de mobiliser un public sur 7 séances, fait qui nous conduira éventuellement à limiter le nombre de séances à 6) et viendra pointer le paradoxe même sur lequel repose l'atelier « 7 à dire » : comment s'inscrire soi-même et adhérer à un tel atelier lorsque ce sont les autres (employeur, conseiller Intérim, conseiller emploi, référents sociaux...) qui pointent que les questions liées au savoir-être seraient à travailler ? Ainsi, le point de démarrage, voire même le préalable, serait bien de travailler la demande avec la personne.

Afin d'adapter le contenu des séances aux besoins concrets des personnes, la quatrième séance sera désormais consacrée à une mise en situation réelle qui permet de faire émerger des éléments liés au savoir-être, de lancer ensuite un débat autour de ces éléments et de préparer éventuellement les personnes à un recrutement par la méthode des simulations (cas de la plateforme vocationnelle de pôle-emploi par exemple). La salle dans laquelle se déroule les séances a donc au préalable été entièrement désorganisée par l'animateur : tables et chaises entassées pêle-mêle, poubelles renversées, objets épars, volets fermés, chauffage éteint....Les participants se voient remettre une fiche de consigne à l'entrée de la salle : « vous devez organiser la salle afin que la séance se déroule ensuite correctement ». L'animateur va ensuite observer les participants selon des critères préétablis : organisation, travail en équipe, qualité, efficacité et durée des actions, prise d'initiatives....Le débat s'instaurera ensuite sur le ressenti de chacun et mettra en lumière les points sur lesquels chacun devra se positionner : quelle place occuper au sein d'une équipe, comment coordonner son action avec celle des autres, comment informer ceux-ci, comment s'organiser....

La sixième séance sera quant à elle définitivement consacrée aux simulations d'entretiens d'embauche, simulations très appréciées car répondant à une exigence de concret.

Une fiche d'évaluation, plus facile d'abord que celle prévue initialement, a été rédigée et inaugurée pour ce troisième groupe ; elle comporte des questions ouvertes et des questions fermées.

A titre d'illustration, cinq personnes ont participé à la session : aucune se déclare insatisfaite ; chacune se positionne sur une échelle allant de « plutôt satisfait » à « satisfait ». Quant aux apports immédiats, certaines font ressortir la meilleure connaissance de soi, le repérage des difficultés, la prise en compte des savoir-être à l'œuvre dans l'emploi. Toutes soulignent l'importance des simulations d'entretien d'embauche. Le seul point négatif concerne le découpage du temps et du rythme et vient relancer le débat de l'opportunité d'organiser deux séances par semaine au lieu d'une.

e. Suites envisagées :

Plusieurs réunions ont été organisées entre le Conseil Général et Antenne afin d'étudier les possibilités de financement de l'action. Soulignons qu'Antenne a toujours choisi de préparer et d'aborder ces réunions en trio : M.Dominique Metz pour la partie financière, Mme Aurélie Brentcheneff -Wennhack pour la partie coordination administrative et pédagogique et M. Jérôme Chauvin pour la partie animation. Quatre temps forts sont à retenir :

- Un atelier, un bilan, période caractérisée par une certaine fébrilité voire une certaine euphorie de la part des deux parties : les salariés d'Antenne heureux et satisfaits de pouvoir partager, témoigner et communiquer autour du vécu de la genèse et de l'aboutissement du projet. Le financeur quant à lui satisfait que la période expérimentale se solde par un bilan positif, satisfait également que l'atelier « 7 à dire » soit un dispositif dont on parle à l'extérieur, en particulier au cours de réunions institutionnelles.
- Un atelier dont on parle...un atelier à étendre...Très vite a été envisagée l'hypothèse de la création d'un label « 7 à dire » à étendre sur tout le département, l'association Antenne animant des ateliers sur le bassin de la C.U.S. et étant en charge du développement et de l'organisation et de la supervision d'un réseau de partenaires en charge de l'animation d'ateliers sur le reste du département. A cette fin, demande a été faite à Antenne de rédiger un cahier des charges fixant les modalités permettant d'atteindre cet objectif. Soulignons donc la réactivité d'Antenne, en particulier celle de sa référente emploi qui a rédigé ce cahier des charges en collaboration avec Dominique Metz.
- Un atelier.....une prestation ? La période d'euphorie est ensuite retombée lors de la prise en compte par l'équipe du Conseil Général de la réduction prévue des budgets pour l'année 2011. Il a alors été retenu que le dispositif ne serait pas généralisé à l'ensemble du département, Antenne restant cependant organisatrice des ateliers « 7 à dire » au sein de ses locaux. Diverses modalités de financement ont été évoquées, en particulier un mode de financement « à l'acte », c'est-à-dire à la présence effective des personnes à l'atelier. Afin de pallier à une éventuelle mise en difficulté financière de la structure, liée au taux d'absentéisme dans l'atelier en particulier, la piste d'inscrire la participation à l'atelier « 7 à dire » dans le contrat d'engagement de la personne bénéficiaire du R.S.A. a été abordée, le corollaire étant que la personne puisse être éventuellement convoquée en C.L.I. en cas d'absences répétées à l'atelier. C'est ainsi l'essence même du projet qui s'en trouvait dénaturée : comment s'approprier un contenu, une démarche pédagogique, un questionnement voire une remise en cause si le cadre mis en place n'est que règles, règlements et sanctions éventuelles ?

Il a donc été acté que le financement mobilisé serait l'A.P.R.E., aide forfaitaire dont peut se saisir chaque bénéficiaire du R.S.A.pour faciliter son insertion professionnelle. Une personne ne sera pas sanctionnée pour son absence et Antenne se verra verser le financement d'un parcours complet pour chaque inscrit. Cette disposition garantit ainsi à l'association une sécurité financière minimum mais aussi la possibilité de poursuivre ses missions selon le principe de l'accompagnement d'une personne en devenir, non d'un client-objet porteur d'un financement potentiel. Antenne a donc pu se préserver de la logique de la prestation de service....mais pour combien de temps encore ?

Parcours en guise de métaphore...

Tiens...c'est encore lui....dans le rapport d'activités de l'année 2008, il était là déjà, dans un autre dispositif, mais bien là...tant et si bien qu'il a décidé d'ouvrir une boîte postale à Antenne afin de pouvoir bénéficier du suivi social R.S.A. et d'un suivi emploi avec « Madame Aurélie ». Il a prévenu tout le monde, l'A.N.P.E. devenue Pôle-Emploi, une travailleuse sociale qui travaille « au machin, là-bas au fond ». « Y'en a marre » qu'il a dit, « j'suis à Antenne et j'y reste ». Agé de bientôt 43 ans, il est au chômage depuis 2006, date de son licenciement....Il revient de loin, de placements en foyers et en familles d'accueil, de la rue, des difficultés de santé...En 2008 d'ailleurs, il se vivait foutu, au bout....et c'est bien pour cela qu'il voulait travailler : gagner un petit quelque chose à léguer à sa nièce avant de mourir...

Deux années d'entretiens plus tard, il est toujours là, le mardi, 9h00 et rien d'autre...Deux années de « bon, je rentrerais bien chez moi » lorsqu'on lui ouvre la porte. Une année d'épuisement pour « Madame Aurélie » qui ne sait plus trop ce qu'elle pourrait lui proposer....Faut dire qu'il en a eu des entretiens d'embauche, au moins six, qui se soldent à chaque fois par les mêmes retours d'employeurs : « loin de l'emploi », « a la haine »...

Que je vous dise encore : en plein entretien : « j'suis pas une pute », « vous pourriez me prendre à l'heure, les chômeurs, on n'a pas que ça à faire ». Motif de la fin de contrat en 2006 : difficultés avec le supérieur hiérarchique, difficultés d'entente avec les collègues. Plus tard, au cours de l'atelier « 7 à dire », il expliquera avoir jeté une pelle à la figure d'un patron....

Durant toutes les séances, il scandera des « ça sert à rien », « j'sais pas si je vais revenir »...il ne viendra d'ailleurs pas à la dernière séance. Il dira aussi d'autres choses, arguments repris et approuvés par tous les participants. En voici le résumé : avant, on respectait les patrons, ils étaient comme eux, avaient eu le C.A.P. à 18 ans, avaient gravi un à un les échelons de l'entreprise à la force du travail pour occuper un poste de direction vers la cinquantaine. Un tel parcours forçait au respect. Aujourd'hui, les patrons, ce sont des bac +5, « ils vous prennent de haut, on n'a rien à leur dire ». Eux n'ont plus d'ailleurs. La communication est coupée.

Faire émerger des représentations, s'en saisir, les renvoyer, les interroger sont des processus au cœur de l'atelier «7 à dire ». C'est ensuite à la dynamique du temps, du recul d'opérer afin que la personne puisse débiter un travail de réflexion sur son positionnement dans le collectif de travail. Cette dynamique, élément mis en lumière au cours de la conduite des trois groupes successifs, interroge alors les tentatives de transformer l'atelier en une prestation de rééducation comportementale, tentatives qui se sont immiscées, sans que personne le veuille vraiment, au cours de négociations financières. La logique de prestation de service aux résultats immédiatement objectivables et mesurables est à présent très installée dans nos métiers. Gardons le recul nécessaire pour explorer d'autres voies...

Il a retrouvé du travail fin 2010.

ANTENNE

9 rue Déserte – 67000 STRASBOURG

LE SITE MEINAU

Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »

Le Service Aménagement de Peines

Le Service Accompagnement Social F.S.L.

**3 rue du Général Offenstein – 67100 STRASBOURG
Tél. : 03 88 79 42 17**

I. LE CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

Membres de l'équipe en 2010 :

Directeur

- Joël DIOCHET

Secrétariat de Direction

- Julia PEREZ

Equipe Educative

- Véronique SCHEID
- Noudjoud GHIRI
- Christian MERTZ
- Marc LEJAY
- Mickaël GANGLOFF
- Anaïs JEHL
- Anne FLORENCE
- Marie BASTIAN

L'exclu n'est plus aujourd'hui cet homme stéréotype sans domicile fixe, sans travail ni ressources, sans famille. Il s'agit d'adultes en rupture familiale, d'hommes aux ressources devenues insuffisantes pour se loger, d'anciens détenus et de personnes souffrant de maladies graves physiques voire psychiatriques.

A – LE CHRS "ANTENNE " AUJOURD'HUI

1. Présentation générale

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) sont une catégorie d'établissement sociaux intervenant dans le domaine de l'accueil, de l'hébergement et de la réinsertion sociale et professionnelle de personnes en situation d'exclusion. Les CHRS relèvent de la compétence de l'Etat. La tarification, le financement, le contrôle et le suivi de ces établissements sont assurés par la DDCS et à l'échelon départemental, sous le couvert du Préfet.

Le CHRS "Antenne" a été créé à la diligence du Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) de Strasbourg en 1985. Il est géré par l'Association ANTENNE dont le Siège Administratif se situe 9 rue Déserte, à Strasbourg.

Le CHRS "Antenne" est un établissement de type éclaté, implanté à une dizaine de minutes à pied du cœur du quartier de la Meinau. Son bureau d'accueil se situe au 3 Rue du Général Offenstein à Strasbourg, à 4 km du centre-ville, sur l'axe nord-sud desservi par le TRAM direction Illkirch (Arrêt Lycée Couffignal), et par la ligne de bus n°40 qui relie le cœur de la cité (Arrêt Schulmeister) à la Maison d'Arrêt de Strasbourg.

Fort de sa mission de lutte contre la pauvreté et l'exclusion par son action d'insertion, le C.H.R.S. est prévu en priorité pour accueillir des hommes en détresse sociale, faisant l'objet d'une décision de justice ou d'une levée d'écrou. Peu importe le cas, les conditions d'accueil doivent d'abord respecter la dignité des personnes sans aucun a priori.

Le CHRS "Antenne" a dû, depuis quelques années, recevoir un public moins ciblé. Désormais, chaque individu sans logement ayant la volonté de réorienter sa vie sociale et professionnelle a droit à l'aide des personnes compétentes pour son accompagnement et sa nouvelle orientation. Une prise en charge est également possible pour d'autres personnes en situation de précarité, sans domicile fixe, sur signalement d'un service social, conformément à la loi du Droit Au Logement Opposable (DALO).

2. Description de la structure

Le C.H.R.S. gère un parc de six logements CUS HABITAT au sein du quartier de la Meinau. Une maison, située 3 Rue du Général Offenstein, est réservée à l'accueil et au secrétariat. Les autres appartements, dispersés au sein de la Cité de la Meinau, sont les lieux de vie des résidents.

Le bureau d'accueil

Il est accessible tous les jours ouvrés de 9h à 12h et de 14h à 20h. Des tournées dans les appartements sont effectuées en semaine et le week-end afin de s'assurer qu'il n'y a pas de soucis, de veiller au respect du règlement de fonctionnement, à la propreté des locaux mis à disposition et visant à favoriser le dialogue avec les personnes accueillies.

Il est composé d'un bureau de permanence et de plusieurs bureaux destinés aux entretiens, d'une petite cuisine, d'une buanderie et d'une grande pièce dite « d'accueil » destinée entre autres à l'affichage et à l'information (offres d'emploi, accès aux services sociaux, informations etc.)

Cette pièce, ouverte à tous, sert essentiellement de lieu d'accueil. Une bibliothèque, une chaîne Hi-fi, et une cafetière sont à la disposition des personnes qui se présentent. On peut à loisir lire, consommer un café, pratiquer diverses activités ou divertissements et organiser d'éventuelles réunions. Une ligne téléphonique est également à la disposition des résidents.

Le bureau de permanence est accessible toute la journée. C'est un lieu de passage obligatoire dans le fonctionnement du C.H.R.S.

Les résidents peuvent s'y présenter spontanément ou sur rendez-vous fixé par l'éducateur référent. C'est de surcroît un lieu convivial de nature à favoriser les échanges. Un poste téléphonique, un lave-linge et un quotidien y sont à disposition.

Les appartements

De configuration similaire, les appartements, où logent les résidents, sont répartis dans la cité. Ils comprennent 3 ou 4 chambres individuelles meublées, une cuisine équipée, une salle de bains, des sanitaires ainsi qu'un téléphone à service restreint, limité à la réception des appels.

Les résidents cohabitent à 3 ou 4 selon le type d'appartement. Outre les clés d'accès à l'immeuble et au logement, chacun détient la clé de sa propre chambre.

Bien entendu, l'équipe éducative est en possession d'un double des clés d'accès à chacune des pièces, nécessaire en cas d'intervention urgente dictée par sa mission ou en vue de toute autre observation dès lors qu'il s'agit d'assumer pleinement sa responsabilité.

Chaque résident doit participer financièrement à sa prise en charge, à raison de 10% de ses revenus. Cette participation s'avère toutefois difficile à mettre en place, les revenus des personnes accueillies étant souvent nuls ou très bas, notamment pour les résidents de moins de 25 ans qui ne bénéficient pas du Revenu de Solidarité Active. Dans ces cas de figure, aucune participation n'est demandée.

Tout en préservant une certaine indépendance aux intéressés, ce mode d'hébergement « éclaté » contribue à une démarche éducative autour de l'accès à l'autonomie de la personne accueillie. Gérer seul ou avec ses co-résidents la vie quotidienne permet, autrement que dans un hébergement collectif, de prendre la mesure de ce qu'englobe un logement autonome : entretien, gestion du budget, respect des voisins et des lieux, etc. On observe également parfois des rencontres intéressantes entre les co-résidents, voire de l'émulation positive.

Dès son arrivée, chaque résident s'engage à se conformer au règlement de fonctionnement du C.H.R.S., au nettoyage des parties communes, au respect du repos des autres locataires etc... Ainsi, et grâce à la souplesse de cet habitat social, le résident assume sa responsabilité personnelle tout en faisant preuve d'un esprit de solidarité, tantôt en répondant à la discipline mise en place, tantôt en pratiquant la sociabilité.

Il convient de souligner que le C.H.R.S. "Antenne" est implanté dans ce quartier périphérique de la ville de STRASBOURG depuis de très nombreuses années. On peut, certes s'interroger sur le bien fondé de l'éclatement de la structure au sein de la cité mais il semble important que les quartiers continuent à vivre et les associations y trouvent toutes leur place.

De plus, l'aménagement du quartier permet à chacun d'atteindre en quelques minutes le Centre Commercial, le bureau de Poste, la Mairie, la Mission Locale, la Permanence Emploi Adultes. Sur le plan de l'accès aux soins et à la santé, les cabinets d'un généraliste et d'un dentiste sont situés à proximité.

3. Le public accueilli

L'action assignée au CHRS «Antenne» couvre l'accueil de personnes, le **plus souvent placées sous main de justice**, ayant connu dans leur parcours des ruptures consécutives, et de ce fait, rencontrant des problématiques diverses :

Pathologies psychologiques et
psychiatriques

Difficultés à respecter la Loi (agressions
sexuelles, vols, délits de la route, etc.)

Dépendances toxicomanes,
alcooliques, médicamenteuses

Nécessité d'un suivi médical spécialisé
(V.I.H., Hépatite C, etc.)

Expulsion locative

Age : – de 25 ou + de 45 ans (évincé
du marché de l'emploi)



Sans hébergement, ces personnes ont besoin d'un coup de pouce, s'étendant sur un temps plus ou moins long, pour remettre de l'ordre dans les domaines de la santé, du logement, de l'emploi, mais souvent aussi dans leur histoire personnelle et familiale.

4. L'équipe d'encadrement : ses ressources humaines

- 1 ETP Directeur
- 3,5 ETP Educateur Spécialisé
- 0,5 ETP Assistante de Direction

B – DE L'ADMISSION A LA REINSERTION

1. L'admission

Toute candidature est examinée. Le CHRS «Antenne » ne fixe pas de critères de sélection afférents aux dossiers d'admission ; elle accueille en priorité les personnes sortant de prison. Souvent, celles-ci ont purgé une peine de prison ferme, consécutive à des récidives. Les demandes de prise en charge émanent de ce fait soit des Services Sociaux, soit des Services Spécialisés (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, Maison d'arrêt, C.H.U.).

Ces personnes souhaitent tenter une réinsertion sociale en dépit des risques et des entraves souvent causées par leur passif. On devrait plutôt parler « d'insertion » car une bonne partie des personnes écrouées n'a jamais été réellement insérée dans la société. Elles ont fréquemment souffert dans leur passé – souvent dans leur enfance – de carences éducatives, affectives et de problèmes psychosociaux, ne leur ayant permis de se projeter vers un avenir plus stable.

Les usagers ont connu des parcours ponctués d'échecs, d'ordre scolaire et autre, depuis la tendre enfance jusqu'à l'âge adulte. Certains "font de la résistance", ils arrivent à reconstruire une personnalité, un projet, malgré leurs blessures. Mais pour la plupart ce n'est pas le cas : ils se révèlent hélas résignés et se considèrent indignes, au ban de la société. Un accompagnement vers une reprise de confiance en soi est entamé.

Cet accompagnement fait partie intégrale de la mission de l'équipe éducative car le C.H.R.S a également une fonction de lien social. Le travail éducatif mis en place vise à susciter un changement dans l'opinion que les personnes accueillies ont d'elles-mêmes, tout en leur apportant un lieu et un moment de répit. Un lieu où elles se sentent en confiance et peut ainsi constituer un repère stable. Le lien créé avec l'équipe et les résidents, peut de ce fait représenter un tremplin vers une meilleure insertion, dans le sens d'un regard différent porté sur la société et d'une place qui leur est faite.

Ces changements n'auront souvent pas lieu immédiatement, le travail réalisé demandant du temps. Parallèlement, la volonté de la personne accueillie est mise en jeu et c'est sur elle que repose une large partie de l'amorce de cette « insertion ».

Au terme de l'entretien d'admission, par mesure de prudence, il nous semble judicieux de ne pas nous prononcer sur-le-champ. Chacune des parties doit se donner un délai pour prendre sa décision ; celle du CHRS est prise après examen, lors d'un échange en réunion d'équipe.

C'est au cours de l'entretien d'admission que le règlement de fonctionnement est expliqué et commenté : fondement, contraintes, possibilités. Il est indispensable qu'il soit bien compris, bien assimilé.

A cette occasion, quatre documents sont remis à la personne accueillie :

Le livret d'accueil Article 341.1 du code de l'action sociale et des familles

- ✓ Situation de notre établissement dans le quartier,
- ✓ les noms et les fonctions de chacun des membres de l'équipe,
- ✓ les objectifs du CHRS, la nature de la prise en charge,
- ✓ les consignes de sécurité et d'incendie,
- ✓ les numéros de téléphone d'urgence
- ✓ et la désignation des principaux partenaires.

Le règlement de fonctionnement Article 8 de la loi du 02.01.02

- ✓ les droits,
- ✓ les obligations,
- ✓ les devoirs,

Nécessaires au respect de vie collective au sein de l'établissement

La charte des droits et libertés

Douze articles qui définissent :

- ✓ Le principe de non discrimination
- ✓ Le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté
- ✓ Le droit de l'information
- ✓ Le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
- ✓ Le droit à la renonciation
- ✓ Le droit au respect des liens familiaux
- ✓ Le droit à la protection
- ✓ Le droit à l'autonomie
- ✓ Le principe de prévention et de soutien
- ✓ Droit à l'exercice des droits civiques de la personne accueillie
- ✓ Droit à la pratique religieuse
- ✓ Respect de la dignité de la personne et de son intimité.

Le contrat de séjour Loi du 02.01.02

- ✓ les objectifs
- ✓ la nature

De la prise en charge ou de l'accompagnement, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations professionnelles et du projet d'établissement.

Il fixe également les objectifs sur lesquels s'engagent les deux parties. Le contrat est évidemment signé par ces deux parties

L'ensemble de ces informations écrites fait l'objet d'un examen attentif par la personne accueillie puis est commenté par le référent. En effet, la teneur de ces documents doit être parfaitement assimilée.

Il nous faut mettre l'accent tout particulièrement sur les futures obligations édictées par la loi du 2.01.02 pour qu'elles soient scrupuleusement observées à l'avenir. A cet égard, nous demandons au futur résident de cosigner le contrat de séjour dans les 15 jours suivant l'admission en insistant sur ses engagements.

Sans l'effrayer, il s'agit de signifier à l'usager, qu'il doit œuvrer à la concrétisation des objectifs exposés, en tentant de passer outre les obstacles qui compliquent les choses et de ne pas se laisser démotiver par les difficultés.

L'enjeu du parcours d'insertion contractualisé que nous proposons implique la prise en compte de l'inévitable résistance au changement des personnes accueillies. Cette résistance peut être surmontée par des rencontres régulières avec un référent afin d'instaurer progressivement un climat et une relation de confiance. Il est à rajouter que nous sommes de plus en plus amenés à travailler avec la cellule familiale de certains résidents, les relations existantes influant sur la prise en charge des personnes souvent d'une façon primordiale.

De plus, la maîtrise de l'environnement s'effectue en identifiant les dispositifs locaux d'insertion et en s'appuyant sur la collaboration des équipes du champ sanitaire et social.

2. L'hébergement : un outil pour ceux qui veulent s'en sortir

La prise en charge initiale est prévue pour 6 mois ; éventuellement renouvelable en fonction des motivations, des aspirations, des initiatives des intéressés et de l'évolution de leur situation individuelle. Souvent, le renouvellement est également proposé dans l'attente de trouver un logement autonome. Néanmoins, la prise en charge ne peut excéder l'année et doit s'avérer tout à fait exceptionnelle, ceci dans le souci qui nous est imposé d'augmenter les taux de rotation. Pour atteindre cet objectif, nous explorons d'autres alternatives au logement social. De ce fait, certains résidents trouvent plus rapidement un logement dans les différents foyers Adoma, dans le secteur privé ou auprès de bailleurs sociaux. En effet, le C.H.R.S peut se voir déstabilisé par l'allongement de la durée de séjour. Cela peut conduire à la perte du sens du travail et à la détérioration de la relation avec l'usager.

L'admission étant effectuée, une courte période de latence (environ 1 semaine) est "neutralisée" laissant à la personne le temps de s'adapter et de s'intégrer dans son nouvel environnement.

Cette semaine est également mise à profit pour procéder éventuellement aux premières régularisations et accomplir diverses formalités administratives : papiers d'identité, inscriptions au Pôle Emploi, à la C.P.A.M., constitution du dossier d'ouverture aux droits du R.S.A etc.

Au début de la prise en charge et en accord avec l'usager, il convient de définir le projet qu'il devra rigoureusement respecter. Après une dizaine de jours, un premier bilan permet au référent de s'enquérir des indices positifs ou négatifs relatifs à :

- la situation personnelle (gestion de la liberté et de la responsabilité - hygiène - soins - thérapie),
- la situation de l'emploi (prospection - formation - orientation - motivation) - il faut redonner goût à exercer une activité professionnelle.
- la vie en collectivité (respect des règles - aptitudes à s'intégrer dans le groupe - convivialité - sociabilité - vie pratique de l'usager),
- les aspirations de l'usager en matière de logement.

Ensuite différents bilans sont effectués successivement par le référent, ils servent de "jalons" sur le "parcours" du résident : il s'agit d'établir chaque fois un constat évaluant tant les réussites que les échecs.

Suite aux divers entretiens, on a pu observer le développement d'une confiance qui a permis une vraie continuité dans le travail.

Il convient d'observer le plus objectivement possible le résident en considérant les progrès réalisés suite aux observations qui lui ont été faites précédemment. A-t-il donné suite aux remarques, aux propositions émises en vue d'un premier redressement. Au vu des résultats constatés un projet adéquat est élaboré pour fixer les objectifs.

3. La prise en charge

La nature de la prise en charge varie en fonction de la problématique spécifique à la personne accueillie. Elle tient compte des différents temps de la relation, et tout particulièrement au temps d'adaptation nécessaire à certaines personnes au moment de la sortie de prison.

Nous trouverons ainsi :

- Une prise en charge sur le plan personnel
- Une prise en charge sur le plan professionnel
- La mise en place d'un projet à long terme
- Les activités et orientations

A partir du projet, l'éducateur met en place un suivi individuel, personnalisé, par le biais d'une relation éducative et d'une aide matérielle aux moyens des ressources humaines et des équipements dont dispose le CHRS «Antenne».

Par exemple, il faut distinguer les particularités liées à la prise en charge des jeunes toxicomanes âgés de moins de 25 ans, de celles des auteurs d'agressions sexuelles. De plus, leurs exigences diffèrent également très sensiblement de celles des personnes dites "en placement extérieur".

Ces divers types de population se côtoient au Centre d'Hébergement, mais néanmoins un certain nombre de personnes s'inscrit toujours dans une demande d'insertion conforme à la vocation première de l'institution.

La prise en charge sur le plan personnel englobe :

- **Aides destinées à pallier les problèmes de comportement au plan individuel et collectif.**
 - Ecoute et dialogue, soutien psycho éducatif par le biais d'un suivi quotidien et d'une action éducative permanente.
 - Action éducative budgétaire, inculquer le sens de l'épargne : comment le résident peut-il faire preuve de cette qualité quand on sait qu'un huissier peut amputer mensuellement le salaire pour éponger souvent de vieilles créances jusqu'à leur extinction ?
 - Incitation du résident à l'amélioration de sa qualité de vie souvent perturbée : l'ingestion simultanée d'alcool, de médicaments, de drogue, contribue à ce déséquilibre et peut engendrer des troubles psychologiques et des problèmes de comportement rendant difficile la vie en société.
 - Immersion dans la vie collective, apprentissage au respect des obligations et des interdits, processus d'acquisition des valeurs et vertus.
 - Développement de l'esprit d'initiative et initiation aux valeurs civiques, à la citoyenneté.
 - Mise en place d'une relation de confiance visant à accompagner la personne vers un regain de confiance en elle et une reprise en main de sa vie.

- **Accompagnement vers les soins et examens médicaux**

La réinsertion sociale passe également par l'amélioration de l'état de santé :

- Suivi médical et psychothérapeutique en étroite collaboration avec le service polyclinique "Médical A", le service de psychiatrie de l'Hôpital Civil, et le S.M.R.P. de la Maison d'Arrêt et le Centre d'Accueil et de Soins,
- Suivi spécifique de malades V.I.H. ou cas lourds sous traitement neuroleptique,
- Respect de l'injonction thérapeutique.

La majorité des usagers est dirigée vers le Centre d'Accueil et de Soins - avec qui le partenariat se déroule de manière très positive - le service psychiatrique de l'Hôpital Civil ou vers l'une des annexes de l'EPSAN. L'Equipe Mobile du **Centre Pinel** (Centre hospitalier d'Erstein) se propose d'accueillir les personnes suivies par Antenne. Cette équipe mobile est basée au CMP Pinel, dans l'hôpital Lyautey, 1 rue des Canonnières à Strasbourg, à environ cinq minutes de nos locaux à pied. Cette équipe est une unité de soins publique où la prise en charge est gratuite. Ce dispositif permet la prise en charge de personnes en situation de précarité par une équipe pluridisciplinaire : médecins, infirmiers et travailleurs sociaux.

Leur mission auprès de population :

- Faciliter l'orientation et le suivi de personnes en grande précarité,
- Améliorer l'offre de soins en ambulatoire et l'hospitalisation à temps partiel,
- Assurer la continuité des soins et les relais entre les temps d'hospitalisation et les projets de suivi en dehors de l'hôpital.

Leur mission auprès des professionnels :

- Assurer la coordination avec les différents réseaux existants,
- Soutenir les professionnels de terrain
- Informer, sensibiliser, former les acteurs sociaux aux pathologies psychiatriques.

Une infirmière assure une permanence dans les locaux d'Antenne Meinau un mercredi sur deux : les usagers viennent nombreux pour la rencontrer Elle peut orienter l'utilisateur vers le médecin psychiatre du Centre Pinel.

Il convient de préciser que nous nous heurtons trop souvent à un refus de suivi psychologique alors qu'il s'avère indispensable pour la plupart. L'accompagnement psychologique est en effet apaisant pour l'utilisateur.

- **Aides relatives aux problèmes matériels**

- Demandes de secours
- Démarches administratives

La dimension administrative occupe donc une part importante du travail de l'équipe éducative, principalement au début de la prise en charge de la personne. Elle se décline dans les différents domaines de la vie sociale, et fait appel à toute une série de partenaires :

- santé (CPAM)
- ressources financières (CAF, Pole Emploi, MDPH, CMS)
- transports (CCAA, CMS)
- logement (bailleurs sociaux, GALA, BAL, L'étage, etc.)
- aménagement du futur logement (service FSL, Emmaüs, Envie, etc.)

- **Aide alimentaire, dès son admission**

En tant que CHRS, nous nous devons de permettre à chaque personne accueillie de subvenir à ses besoins élémentaires, à savoir l'hébergement et la nourriture. Les personnes hébergées bénéficient d'une aide alimentaire financière hebdomadaire, sous forme de bons leur permettant de faire leurs achats au supermarché voisin. L'octroi de tickets service représente une forme d'aide plus appropriée à ceux qui sont appelés à prendre leurs repas à l'extérieur, à proximité de leur lieu de travail.

La prise en charge sur le plan professionnel comprend :

- Bilan de la situation professionnelle
- Evaluation du projet de la personne et de ses capacités
- Recherche et propositions d'emplois et de formations
- Orientation vers des services spécialisés tels que le Relais Emploi, le Pôle Emploi, etc ...
- Collaboration avec les services au plan local : associations intermédiaires, services spécialisés, entreprises et chantiers d'insertion, régies de quartier, C.C.A.S. etc...
- Elaboration de réseaux relationnels dont l'action se prolonge au-delà de la prise en charge en C.H.R.S.

La mise en place d'un projet à long terme

Individualisées, ces prises en charge ont pour objectif l'élaboration avec l'intéressé, de repères assez solides, susceptibles de constituer un point de départ à une intégration active, volontaire et motivée. Pour ce faire, elles prennent en considération :

- Le parcours global de la personne et l'endroit où elle se situe, en la replaçant dans son contexte, ce qui permet de repérer avec elle les points de blocage et de les travailler,
- la capacité à se prendre en charge, à connaître et à utiliser les structures relais, les services repères,
- la possibilité d'accéder à un logement puis de le meubler et de l'entretenir,
- la garantie d'un revenu stable.

Les activités et orientations

- culturelles : possibilité d'avoir accès aux salles de cinéma, de théâtre : le CHRS est adhérent à l'association « Tôt ou t'Art », ce qui permet d'organiser des soirées thématiques et parfois d'élargir l'horizon culturel des personnes accueillies.
- culinaires : préparation d'un repas pour tous à l'occasion des fêtes de Noël, de l'Épiphanie (galette des rois), de la Chandeleur (crêpes), Pâques, Laïd El Kebir, ainsi que des petits-déjeuners, de nature à favoriser les échanges et à rencontrer les personnes accueillies dans un autre contexte. Pendant l'été, le jardin est investi pour des soirées barbecue.
- Sportives : organisation de sorties au ski ou de tournois de football inter-établissements
- Manuelles : Activités jardinage tous les mercredis et confection de « bredele » durant la période de Noël.
- hygiène : actions axées sur l'entretien général des logements, le change de la literie, l'orientation vers le coiffeur, la clinique dentaire, le médecin etc.
- atelier de communication : savoir communiquer, se présenter à un employeur, connaître les règles élémentaires de courtoisie

4. Le post-hébergement

Un travail post-hébergement est possible avec les résidents qui le demandent. C'est le cas de manière conséquente pour certains, qui ont des difficultés au départ pour s'adresser aux services extérieurs.

Force est de reconnaître que le contexte socio-économique et la conjoncture actuels tendent à instaurer inéluctablement l'exclusion des plus défavorisés du reste de la société, produisant des sujets marginaux, "mal dans leur peau", qui, devenant résignés, perdent leurs repères et fuient les liens sociaux.

Le nombre de personnes en situation ou en voie d'exclusion s'aggrave et durant cette année de 'crise' plus encore. Les parcours de misère et la fracture sociale perdurent.

En tant qu'étape transitoire, la prise en charge du type C.H.R.S. vise in fine l'autonomie de la personne : c'est en somme le postulat de l'institution.

En quittant le C.H.R.S., par suite d'un apprentissage ad hoc, l'hébergé a acquis un début d' « autonomie », qui reste fragile pour certains, mais durant le passage en CHRS, des bases auront été proposées. Le terme plus approprié serait peut-être une « stabilisation » plus grande, dans le sens de l'acquisition de certains codes de la vie en société. Pour certaines des personnes accueillies, cette plus grande stabilité s'est manifestée par un passage assez éloquent.

Lorsque nous parlons d'autonomie, il est indispensable de la penser à l'échelle de chaque personne, en tenant compte de ses possibilités réelles et non de ce que nous souhaiterions pour lui ou même que la société tente de lui imposer. Une personne qui arrive en CHRS tout en étant dans une consommation, qu'elle soit alcoolique, médicamenteuse ou de stupéfiants sera rarement sevrée en quittant le CHRS, un sevrage total demandant un temps beaucoup plus important que celui qui est proposé dans une prise en charge CHRS. Malgré tout, la relation mise en place, l'accompagnement quasi quotidien proposé, les outils dont se saisit la personne vont permettre à certains d'entrer et d'adhérer à une démarche de soin leur permettant de stabiliser leur situation personnelle. Un pas a été fait.

Une prise en charge plus longue ne peut être envisageable dès lors qu'un logement a été attribué au résident et qu'il dispose d'un emploi ou d'une allocation suffisante. L'installation matérielle dans le futur logement ainsi que les premières démarches, en attendant la mise en place du relais avec le FSL, dont la mission englobe cet aspect, peut être effectuée avec le soutien de l'éducateur référent.

Cependant, un long chemin lui reste à parcourir pour s'assumer seul. Il serait illusoire de penser que quelques mois en C.H.R.S suffisent à relancer chaque personne accueillie dans une vie « normale ». Chaque démarche peut représenter une épreuve supplémentaire, il appartient alors à la personne de persévérer dans le cheminement entamé et d'apprécier les petits succès récoltés.

L'accès au logement est un des facteurs déterminants pour l'accession à l'autonomie. Les résidents bénéficient d'un accompagnement favorisant à terme leur retour vers des circuits normalisés ; ils doivent démontrer leur capacité à gérer leur logement sans problèmes et sans importuner les voisins.

Durant le séjour, leur sortie est préparée, avec tout d'abord la recherche d'un logement à l'extérieur. Des liens sont effectués dans certains domaines dès le début de leur prise en charge, dans le but de ne pas créer de dépendance vis-à-vis de la structure, et que la personne accueillie ait un réseau qu'elle sache solliciter en cas de problème, dont nous faisons partie pour certains résidents. Il se constituera selon les situations d'un référent FSL, d'un assistant social de secteur, d'un psychologue, de relais emploi, du BPI, etc.

Vivre seul, du jour au lendemain, devoir gérer tout ce que suppose cette nouvelle situation, nous semble un temps très fort dans le cadre d'une démarche de réinsertion sociale : c'est un effort méritoire...

Pour l'équipe éducative, le "post-hébergement" fait partie intégrante de la mission de lutte contre l'exclusion qui lui a été confiée. La responsabilité de celle-ci est engagée, non seulement vis-à-vis des usagers, mais aussi envers les divers partenaires auprès desquels elle se porte garante.

Ne jamais "fermer la porte". Cette expression se vérifie dans bien d'autres cas : par exemple, l'équipe éducative est invitée à rester en contact avec d'anciens résidents en les rencontrant sur leur lieu de travail, à l'occasion d'une hospitalisation ou d'un suivi justice.

Nous demeurons en liaison autant que faire se peut avec ces anciens résidents qui spontanément reviennent nous voir, pour nous tenir au courant de l'évolution de leur situation, mais surtout pour nous solliciter en cas de difficulté. Le résident qui a noué de telles relations privilégiées avec l'équipe éducative a tissé un lien si indéfectible avec elle qu'il lui est malaisé de s'en soustraire à sa sortie.

La poursuite d'un lien concerne souvent les personnes les plus isolées socialement, avec lesquelles un lien particulier s'est créé avec un ou plusieurs membres de l'équipe. Certains quittent sans ne plus jamais revenir, sans forcément que le départ se soit mal déroulé, mais saturés des institutions sociales, d'autres viennent six mois plus tard car ils ont un souci, d'autres encore trois ans plus tard pour nous annoncer des événements heureux.

Pour autant, nous estimons que si l'association Antenne reste un repère pour certains, il est de notre responsabilité de laisser la possibilité à la personne d'y avoir accès.

5. Les charges et les difficultés de l'équipe

Comment établir une liste exhaustive des tâches qui nous sont dévolues ? Elles sont multiples et si variées. Aussi certains jours sommes-nous désarçonnés de ne pouvoir être suffisamment disponibles. Il faut savoir discerner l'urgence...

Face à la diversité de ses tâches, l'éducateur est appelé à remplir une fonction de travailleur social polyvalent. En répétant les entretiens, il passe d'une histoire à une autre, d'un vécu à un autre et doit s'adapter à des situations individuelles distinctes et parfois inaccoutumées. Chaque éducateur de la structure est en charge du suivi et de l'accompagnement de plusieurs personnes dont chaque problématique est unique. Il faut parvenir à être disponible de la première à la dernière, sans relâche : la moindre inattention pourrait avoir des conséquences. Face à de la distraction ou de la lassitude, la personne suivie peut se sentir à l'écart ou penser nous déranger et le lien de confiance tissé avec elle peut être mis à mal. Dans le cas d'une personne sortant de prison, un manque de concentration peut amener à manquer un signe, un mot, soulignant des difficultés auxquelles elle fait face, ou une situation qui pourrait l'amener vers la récidive. S'ajoute à cela les urgences qu'il faut traiter : des demandes en tous genres auxquelles il faut trouver une réponse, parfois très, voire trop rapidement.

Difficultés dues à l'état de santé des usagers

Les charges incombant à l'équipe éducative sont lourdes, délicates et complexes. Les usagers expriment à leur manière un besoin de contact, d'écoute. Cette nécessité reste primordiale, surtout au début de la prise en charge mais elle ne doit pas se prolonger outre mesure ! Déterminer un temps limité pour les entretiens permet en effet de donner un repère stable sans alourdir la relation éducative. Poser des limites n'est néanmoins pas toujours évident. Face aux angoisses et aux inquiétudes de certaines personnes, il est parfois difficile de trouver les bons mots.

Les usagers ont alors parfois tendance à revenir, parfois tous les jours, en quête de la même réponse et du même appui. Il n'est pas toujours aisé de trouver le parfait équilibre, qui permet de mettre fin à un entretien sans froisser la personne ou de le faire durer sans mettre à l'écart d'autres suivis attendant leur tour.

Les personnes accueillies ayant abusé d'alcool, de cannabis ou autres psychotropes, sont dans un état de santé préoccupant, leur niveau scolaire souvent bas et les ruptures consécutives rencontrées dans leur parcours engendrent un suivi particulièrement lourd, précédé d'un laps de temps propre à chaque personne de mise en confiance.

Nous avons pu constater cette année que nous avons de plus en plus à faire à des personnes en souffrances psychiques aiguës, qui nécessitent une prise en charge lourde pour les travailleurs sociaux : face à ces souffrances psychiques, ces derniers tentent d'apporter un modeste soulagement, mais dépourvus de la formation adéquate face à ce type de situations, ils se sentent parfois impuissants. S'ajoute à cela les difficultés quotidiennes liées aux symptômes de ces personnes qui ne sont pas toujours évidentes à gérer et qui s'avèrent pesantes sur le long terme : perte des clés de leur appartement, portes cassées, hygiène des parties communes, toute une palette d'éléments découlant d'une autonomie qui reste à acquérir.

Pour faire face à ces difficultés et pour mieux comprendre certains comportements et ainsi faciliter la prise en charge des usagers, des réunions sont régulièrement organisées entre le personnel du Centre Pinel, et l'équipe d'Antenne.

Les problématiques rencontrées par rapport à ces personnes

Il est difficile de faire prendre conscience à ces personnes qu'elles ont besoin d'être suivies au niveau médical, psychologique ou psychiatrique. Il faut parfois formuler ce point et même anticiper leur demande. Aussi, la principale problématique que nous rencontrons par rapport à ces personnes est la gestion du temps et l'urgence de la demande, et celle de la rupture du lien social.

Certes un grand nombre de jeunes de 25 à 35 ans souffrent toujours d'inactivité et d'oisiveté, laquelle est source de beaucoup de déviances.

La plupart étant d'anciens toxicomanes, ils sont peu réactifs, sont d'une productivité négligeable donc peu rentable pour un employeur classique. Il faut leur consacrer énormément de temps si l'on veut les sortir de « l'ornière » mais notre mission est bien évidemment limitée dans le temps. Pour espérer une adaptation à la vie active, il faut inventer de nouvelles manières de travailler plus efficaces. Face à une certaine immaturité et un manque d'expérience, notamment du monde du travail, il faut sans cesse réfléchir à de nouveaux outils non pas de réinsertion, de réintégration ou de réadaptation mais bel et bien d'apprentissage. La difficulté à trouver des employeurs acceptant d'embaucher les personnes que nous accueillons s'est accrue cette année, y compris au sein des structures d'insertion par le travail.

La crise et les difficultés financières de ces entreprises expliquent en partie ce phénomène, les pressions budgétaires allouées au secteur social encourageant les entreprises d'insertion à prendre dans leurs équipes les personnes les plus « ré insérables ». Il nous appartient de faire remonter cet état de fait, de tisser des partenariats avec ces entreprises, d'inventer de nouvelles perspectives et d'élargir notre réseau, mais la tâche reste ardue.

Pour se prendre en charge, les résidents vivent dans la sujétion. Certains ne parviennent pas à lire un plan de réseau de la CTS pour se rendre à un lieu précis.

Inaptes à rédiger un CV sommaire, il va sans dire qu'il nous faut leur trouver un emploi « sur mesure » car l'accompagnement professionnel s'avère très pesant ! Un contrat aidé dans une régie de quartier semble parfois préférable à un emploi en CDD du fait de l'instabilité des résidents (absentéisme).

Ainsi, dès l'admission, une fois la problématique dominante repérée, nous avons déjà esquissé un projet individualisé indispensable à la détermination de l'action à entreprendre avec chacun. Pour le travailleur social, il s'agit de mettre en place des outils d'évaluation pour mieux cerner l'utilisateur au fil des entretiens et lors de la réflexion commune du contrat de séjour, afin de lui proposer des actions d'insertion ou de réinsertion appropriées. Le travailleur social doit être capable de fournir des éléments d'appréciation sur l'évolution, le comportement, la santé et les blocages du résident. C'est un geste, un travail de professionnel. Cela nécessite un véritable suivi et un échange approfondi avec le résident.

Peu importe la méthode pour atteindre in fine l'objectif, c'est-à-dire l'insertion finale, d'ailleurs toujours très fragile lorsqu'elle se concrétise. Néanmoins dans tous les cas, l'action du CHRS aura tenté de contribuer à l'évolution de l'individu par une reprise de confiance en soi et une meilleure appropriation du fonctionnement et des codes de la vie en société, d'où une « valeur ajoutée » très appréciable. C'est déjà un résultat à considérer comme positif !

Par ailleurs, le développement des actions associatives en santé mentale devrait être de nature à étayer efficacement le processus d'insertion de ceux dont les troubles psychiques compliquent leur vie sociale et citoyenne.

Il faut régulièrement s'enquérir de l'état des résidents tant sur le plan physique que psychique. Comme signalé par ailleurs, eu égard du nombre de « suivis psychiatriques », nous tentons de réaliser cette surveillance et cette évaluation chaque jour.

Comme chaque année, l'équipe s'est retrouvée confrontée à des situations d'urgence, elle a dû se remettre sans cesse en question vis à vis des usagers pour être en mesure de répondre à leurs besoins et doit de plus en plus faire preuve de polyvalence. En effet, si lors d'un de nos passages quotidiens un membre de l'équipe est confronté à des manifestations suicidaires, délirantes ou à une crise d'éthylisme, il lui appartient d'appeler d'urgence soit « S.O.S Médecin », soit le « SAMU », sans pour cela être certain du symptôme. La situation sanitaire précaire d'une personne à cette année conduit à une hospitalisation.

Or, notre formation ne nous permet pas d'apprécier la nature et le degré de gravité du « cas » en présence. Notre équipe ne comptant pas de personnel médical, nous nous reposons souvent sur notre propre jugement. Dans ces conditions délicates, nous restons également à l'écoute des co-résidents, parfois à même de nous renseigner sur la situation de la personne et de prendre l'initiative de prévenir les secours. Quoi qu'il en soit, s'il s'agit de prise de médicament, nous ne sommes pas en mesure de savoir si la posologie prescrite par le médecin a bien été respectée !

A un autre niveau, nous rencontrons de réelles difficultés concernant le suivi des résidents du CHRS fréquentant régulièrement des unités psychiatriques pour y recevoir un traitement ambulatoire du fait d'une toxicomanie ou d'alcoolisme. Alliant visites chez des spécialistes et traitements spécialisés à d'autres visites et d'autres prescriptions émanant de leur médecin traitant, il est parfois malaisé de faire le point et d'avoir une vue globale sur la prise en charge médicale.

Lorsque nous accueillons une personne prise dans une addiction ou un problème de santé important, l'accompagner vers une prise de conscience de cette difficulté ou un sevrage prendra souvent la priorité sur la recherche d'un emploi. L'importance d'un travail en équipe trouve ici tout son sens, les passages consécutifs d'un résident d'humeur belliqueuse ou en état d'ébriété, suivi en psychiatrie, qui vocifère des propos déplacés, incohérents voire outrageants pouvant être lourds à porter de manière individuelle, et nécessitant le partage en équipe. La mise en place cette année de séances de régulation en présence d'un psychologue a permis en partie d'offrir un lieu de parole à l'équipe éducative pour évoquer les difficultés rencontrées.

L'hostilité des uns et des autres se manifeste tantôt sous l'effet de la drogue, ou de l'alcool, tantôt elle relève du mental, de la paranoïa, ou bien souvent c'est une violence verbale par dépit, due à un mal être par besoin de défoulement.

Quoi qu'il en soit, les professionnels que nous sommes doivent savoir se maîtriser pour rester calmes, ne pas répliquer avec la même hargne, afficher une certaine invulnérabilité pour désarmer la colère de « l'agresseur ».

En effet, on assiste de plus en plus régulièrement au non-respect de certains points du règlement de fonctionnement par exemple les visites extérieures dans les logements. Ces manquements aux obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective sont évidemment suivis d'avertissements, de mise à pied, voire même d'exclusion.

De ce fait, une durée de la prise en charge trop longue peut s'avérer de nature à démobiliser la personne hébergée. Suite à une première prolongation effectuée après 6 mois, il est fréquent de constater que celle-ci consent à beaucoup moins d'effort et de rigueur. La prise en charge peut alors être interrompue à tout moment, notamment face à un résident qui s'obstine délibérément à transgresser le règlement de fonctionnement. Il doit alors inévitablement être exclu de notre structure.

Difficultés liées à l'environnement :

Par le passé, le CHRS 'Antenne' avait fait le choix d'implanter ses bureaux directement dans ce quartier dit « sensible », dans un souci d'exemple : il est possible de travailler ici, et d'y vivre. En effet, les usagers ne pourront sans doute jamais subvenir aux frais d'un logement auprès d'un autre bailleur qu'un bailleur social aux vues de leurs nombreuses difficultés. Il est également important de noter que toutes les institutions ne peuvent quitter les ZUS (Zones urbaines sensibles) : il faut rester à proximité de la population qui a besoin de nous.

Cependant, suite à l'augmentation des demandes et de fait, de la capacité du CHRS, le déménagement au 3 Rue du Général Offenstein, dans de nouveaux locaux plus spacieux a permis d'améliorer l'efficacité des prises en charge et de mieux accomplir nos missions. Dans cette nouvelle maison, entièrement consacrée à l'accueil des usagers, chaque référent a son propre bureau où il est désormais beaucoup plus aisé de respecter la discrétion et la confidentialité des propos. La grande salle d'accueil permet d'organiser des ateliers et soirées dans un espace plus adapté. A seulement dix minutes à pied du cœur du quartier de la Meinau où résident les usagers dont les logements restent implantés au sein même de la ZUS, ces nouveaux bâtiments facilitent la prise en charge formelle. L'espace est plus vaste, mais moins intime et pas encore entièrement investi par les résidents. En raison de leur position excentrée, les bureaux ont connu une baisse de la fréquence des visites dans les premiers mois du déménagement, tendance qui s'est inversée avec l'arrivée de l'été et la possibilité de profiter du jardin.

C – ANALYSE CHIFFREE

L'analyse que nous proposons ici est basée sur une population statistique de 40 personnes. Cependant, du fait de leur nombre, ces dernières ne sont guère représentatives d'une réalité sociale.

En 2010, nous avons réalisé 7251 journées sur les 7300 budgétisées.

1. Les situations à l'admission

Age des résidents

	2008	2009	2010
Moins de 25 ans	26%	20%	25%
De 26 à 35 ans	52%	43%	23%
De 36 à 45 ans	10%	26%	27%
De 46 à 55 ans	4%	7%	23%
Plus de 55 ans	8%	4%	2%

Cette année, l'accueil a été plus équilibré. On note toutefois, une forte diminution des personnes situées entre 26 et 35 ans et une augmentation nette des personnes de plus de 45 ans.

Nationalité des résidents

	2008	2009	2010
Française	94%	93%	75%
Autre	6%	7%	25%

Pour la première fois depuis plusieurs années, une hausse très importante du nombre de personnes de nationalité étrangère est constatée.

Mode d'hébergement

	2008	2009	2010
Centre Hospitalier	0%	2%	0%
Prison	64%	67%	65%
Sans Domicile Fixe	36%	31%	35%

Comme l'année passée, le public accueilli reste majoritairement des sortants de prison. Les personnes sans domicile fixe sont quant à elles toutes placées sous main de justice.

Situation professionnelle

	2008	2009	2010
Sans emploi	72%	74%	78%
Avec emploi (contrat aidé, intérimaire, ...)	26%	26%	17%
Retraite	2%	0%	5%

Une fois de plus, les personnes sans emploi restent très nombreuses, notamment en raison de missions intérimaires de plus en plus courtes et pas systématiquement renouvelées.

Niveau de qualification

	2008	2009	2010
Illettré	2%	4%	5%
Formation inachevée	78%	68%	65%
Formation avec diplôme	20%	28%	30%

Seulement un tiers des personnes dispose d'une formation avec diplôme ce qui génère des difficultés à trouver un emploi stable (plus des deux tiers des personnes cette année).

Personnes sous addiction (drogue, alcool)

	2008	2009	2010
Résidents concernés	74%	61%	68%

Après une baisse l'année passée, le taux de résidents concernés par des addictions connaît une légère hausse.

Situation familiale

	2008	2009	2010
Divorcé/Séparé avec enfants	18%	35%	28%
Célibataire sans enfant	46%	52%	47%
Célibataire avec enfants	24%	4%	18%
Marié	4%	7%	7%
Concubinage	8%	2%	0%

Alors que le taux de personnes séparées avec enfants a connu une légère baisse, celui des personnes célibataires avec enfants a extrêmement augmenté. Le taux de célibataires sans enfants reste stable.

2. Les situations à la sortie

Logement

	2008	2009	2010
Logement autonome	55%	57%	48%
Retour vers la famille, amis	21%	20%	13%
Etablissement hospitalier	0%	0%	0%
Prison	24%	13%	22%
Autres structures	0%	10%	17%

Cette année encore, alors que le taux d'accès à un logement autonome diminue, on peut constater le développement d'une forme de sortie vers d'autres types de logements, à savoir l'orientation vers d'autres structures d'hébergements sociaux. Les retours en prison sont également en nette hausse, résultat du choix de l'Association d'accueillir en 2010 plus de personnes en très grandes difficultés sociales, souvent polytoxiques et très carencées. La prise en charge de ces personnes « à risque » restera une piste de réflexion pour l'année à venir.

Ressources

	2008	2009	2010
Emploi-stage rémunéré-Assedic	40%	57%	56%
RSA	36%	37%	31%
Sans ressources	24%	6%	13%

Suite à une forte baisse en 2009, on note cette année un retour à la hausse des personnes sans ressources.

CONCLUSION

« Donner plus à ceux qui ont le moins »

Cette phrase résonne dans les ZEP, mais peut également s'appliquer ici, en CHRS. Afin d'accompagner au mieux les résidents, leur fournir tous les éléments dont ils ont besoin pour avancer et s'en sortir, telle qu'une aide pour le logement, l'emploi, et la santé, l'équipe se surpasse jour après jour. Un accompagnement individuel régulier leur est ainsi offert.

Pour beaucoup d'entre eux, l'envie de travailler est présente. Mais souvent, l'accès à l'emploi est difficile pour ces personnes n'ayant que peu ou jamais travaillé. C'est un public qui se fait une idée assez erronée du monde du travail : pour eux, les notions d'horaire, de retard, d'absence sont peu importantes et ils sont loin d'imaginer l'impact que cela peut avoir pour l'entreprise. Durant les deux premiers mois de l'accompagnement, il est nécessaire de mettre en place un apprentissage essentiel de tous ces éléments garant d'une intégration réussie dans le monde du travail et plus individuellement, au sein de leur entreprise.

Pour ce qui est de l'hébergement dans les appartements gérés par l'association, la cohabitation se fait actuellement à trois ou quatre personnes, de façon hétérogène, notamment au niveau de l'âge des individus. Les bénéfices d'une cohabitation entre un jeune homme et un co-résident plus âgé sont manifestes : chacun apporte de son expérience, de son vécu et de sa maturité pour offrir un enrichissement réciproque, de la cuisine aux nouvelles technologies en passant par l'entretien des locaux.

A un autre niveau, les demandes d'hébergement, notamment de personnes sortant de prisons augmentent continuellement, chaque année. Faute de pouvoir accueillir toutes ces personnes, pour cause de place évidemment, mais également afin de garantir un accompagnement de qualité aux résidents de l'association, nous avons dû refuser certaines demandes et orienter bon nombre d'usagers vers d'autres structures du département.

Pour compléter son accompagnement, Antenne met également les usagers en relation avec les différents services de santé, notamment la « Pharmacie du Parc » avec laquelle un partenariat a été engagé et plus particulièrement le "CMP Pinel". Ce partenariat est idéal puisqu'il offre plusieurs avantages : emplacement géographique, disponibilité, permanence, prise en charge rapide...

Au fur et à mesure des années, nous nous créons notre propre expérience, nous tissons de plus en plus de liens avec d'anciens et de nouveaux partenaires et l'accompagnement que nous proposons est optimisé. Il est toutefois important de rappeler, que pour certains usagers, l'aide apportée n'a pas toujours l'impact escompté. Certains antécédents médicaux lourds, ou des comportements addictifs trop ancrés rendent difficile les démarches d'accès à l'emploi et au logement. Pour ces personnes là, nous devons pourtant aussi être présents, et apprendre à axer notre accompagnement sur des priorités différentes.

II. LE SERVICE AMENAGEMENT DE PEINE

Préambule

La mesure « d'aménagement de peine » est une alternative à l'incarcération qui permet un passage progressif du milieu fermé vers la réintégration dans la société. Cette alternative permet non seulement de limiter les effets désocialisants de l'incarcération, mais aussi de soustraire les condamnés aux contacts criminogènes inhérents à la fréquentation de compagnons de cellule. De ce double point de vue, l'aménagement de peine peut contribuer à réduire le risque de récidive.

Le placement à l'extérieur est l'une des différentes mesures d'aménagement d'une peine de prison ferme existantes. Il permet à la personne écrouée d'exécuter sa peine en milieu ouvert, à condition d'exercer une activité professionnelle, participer à une formation ou un stage, effectuer un travail temporaire en vue de son insertion sociale, suivre un enseignement ou faire l'objet d'une prise en charge médico-sociale.

Les détenus participent à des activités organisées par des partenaires extérieurs mais contrôlées par l'administration pénitentiaire. Ce contrôle s'exerce à partir d'une convention : l'association s'engage à certaines prestations en termes de contrôle, de prise en charge, de capacité d'accueil, etc. En retour, l'administration assure un financement au moins partiel.

Ce placement s'adresse de façon privilégiée à des populations en grande difficulté, en présentant une proposition de prise en charge progressive et individualisée. En prenant en compte la globalité du parcours délinquant et les problématiques propres à l'individu - le travail, la formation, le suivi de soins- le placement à l'extérieur intègre une dimension éducative forte.

La présence, en nombre toujours plus important, de personnes incarcérées rencontrant des difficultés sociales et/ou socioprofessionnelles a amené Antenne à s'interroger sur les moyens les plus adaptés pour lutter contre l'exclusion des ces personnes. Le recours à l'aménagement de peine sous la forme d'un placement à l'extérieur est un de ces moyens.

Les textes de référence

- Loi n° 70-643 du 17 juillet 1970
- Circulaire AP 86.21.G3 du 8 août 1986 relative à l'application des dispositions de la loi n°85-1407 du 30 décembre 1985, du décret n° 85-836 du 6 août 1985 et du décret n° 86-641 du 14 mars 1986 relatifs à l'application des peines en matière de semi-liberté et de chantiers extérieurs
- Décret n° 98-1099 du 8 décembre 1998, relatif à l'organisation et au fonctionnement des établissements pénitentiaires
- Loi n°2004-204 du 9 mars 2004 portant adaptation de la justice aux évolutions de la criminalité
- Décret du 13 décembre 2004 relatif à l'application des peines, décret n°2006-385 modifiant le code de procédure pénale et relative au traitement de la récidive des infractions pénales
- Loi n°2005-1549 du 12 décembre 2005 relative au traitement de la récidive des infractions pénales
- Articles 132-25, 132-26 et 434-29 du CP
- Articles 495-8, 712-6 et s., 723, 723-2, 723-4, 723-20 et s., D.72-1, D.101, D103, D.49-11 et s., D118 à D.136 du CPP

1 - Mise en place de la mesure placement à l'extérieur

Toutes les personnes condamnées répondant aux conditions légales peuvent bénéficier d'un placement à l'extérieur. Le statut de la personne en placement extérieur sans surveillance n'est pas lié à la situation de personne sous écrou, mais à la situation dans laquelle elle se trouve dans le cadre du droit commun. Elle a donc droit de percevoir un minimum social, des allocations chômage, etc.... Elle a le droit de signer des contrats de travail. Dans tous les cas, pour que ces droits soient mobilisés, la personne doit s'inscrire auprès des organismes compétents.

Sauf décision spécifique du Juge de l'Application des Peines (**JAP**), le salaire de la Personne Placée Sous Main de Justice (**PPSMJ**) à l'extérieur sera versé sur le compte du chef de section comptable de la Maison d'Arrêt de Strasbourg lorsque l'employeur a connaissance de la situation pénale du condamné. Le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (**SPIP**) devra apporter les éléments permettant au magistrat d'adapter sa décision à la situation du placé.

Lorsque l'employeur n'est pas au courant de la situation de la personne, ou lorsque le condamné poursuit une formation professionnelle, le salaire sera versé sur un compte bancaire ouvert par la personne placée à l'extérieur. Si le condamné est soumis à l'obligation d'indemniser les victimes, le JAP fixera le montant de sommes dues mensuellement. Ces sommes seront également versées sur le compte du chef de section comptable de la Maison d'arrêt de Strasbourg à l'initiative de la personne en aménagement de peine.

Les propositions d'orientation de ces personnes vers les structures de placement à l'extérieur relèvent du SPIP en fonction de leurs besoins et des spécificités des associations partenaires.

L'Association ANTENNE, par voie de convention, s'engage à héberger les personnes en placement à l'extérieur et à leur procurer un emploi, dans le cadre de cette mesure et pour la durée du placement. L'emploi sera préférablement fourni par les régies de quartier de Strasbourg qui sont une forme particulière d'entreprise d'insertion, ou dans le cas de postes limités, via une orientation vers les « Relais Emplois », des agences de travail intérimaire ou des entreprises privées. Certaines personnes en placement extérieur ne sont pas en capacité de travailler (manque de repères, problèmes de santé).

Les lieux de travail où l'on pratique essentiellement des travaux de nettoyage et d'entretien d'espaces verts sont des milieux ouverts de nature à inciter les gens à se réinsérer dans le tissu social. Ces activités professionnelles sont censées contribuer à établir ou à renouer des liens entre la société civile et les personnes détenues.

Cette remise en contact avec le milieu du travail favorise l'insertion ou la réinsertion – professionnelle tout en permettant l'acquisition d'une expérience et d'une formation. De surcroît, l'énergie potentielle déployée conforte l'équilibre personnel de la personne détenue.

Elle doit obligatoirement respecter toutes les conditions fixées par le JAP en fonction de sa situation : horaires et suivi des activités, indemnisation des victimes, interdiction de fréquenter des lieux ou des personnes.

En cas de mauvaise conduite ou de non-respect des obligations, le JAP peut prendre des mesures allant jusqu'au retour en prison, aggravé suivant les cas, de poursuites pour évasion.

Outre le toit et l'emploi, l'Association ANTENNE dispense un accompagnement social adapté à ces personnes au même titre que les autres résidents du CHRS.

L'Association aide la personne à engager une démarche vers l'autonomie pour permettre son insertion durable tout en tenant compte de ses difficultés et capacités.

En fournissant un cadre structurant, l'accompagnement social doit permettre à la personne d'exprimer ses attentes et de bâtir un projet cohérent, qui lui appartienne.

L'Association ANTENNE s'engage :

- à développer une réflexion globale sur l'insertion des personnes placées sous main de justice tout en restant attentif aux évolutions de la population pénale et à la prise en charge
- à respecter les droits de l'usager en s'astreignant à une obligation de moyens et à une exigence de qualité
- à affirmer la nécessité de suivi et d'évaluation de la mise en œuvre de la mesure au travers de l'ensemble de ses acteurs

Ces engagements génèrent diverses actions :

Un accompagnement social : Il ne porte pas uniquement sur l'accès aux droits (RSA, CMU, papiers d'identité ...) mais prend une dimension globale et généraliste en mobilisant un ensemble d'outils d'insertion. L'Association s'engage à effectuer un accompagnement social de qualité avec des entretiens individuels réguliers, des entretiens psychologiques hebdomadaires et des regroupements réguliers. L'Association ANTENNE est chargée, en lien permanent avec le SPIP, d'assurer l'accompagnement de la personne dans la construction d'un parcours d'insertion durable en assurant un suivi social lié au logement et à la gestion du budget.

Un hébergement et de la restauration : L'association propose un hébergement dans sa structure avec accompagnement social et entreprend avec l'usager des démarches de recherche d'emploi. L'hébergement, en structure éclatée, répond aux normes d'hygiène. Chaque personne bénéficie d'une chambre individuelle avec cuisine et salle de bains en commun. Il doit être considéré comme un outil d'insertion en intégrant le nécessaire apprentissage de la vie en société et du partage des responsabilités. La structure remet à chaque personne détenue de l'aide alimentaire leur permettant de manger chaque jour sur le lieu de travail.

Un emploi et/ou une formation : Lors de réunions et d'entretien téléphoniques réguliers avec les employeurs, l'Association a relevé que les personnes en placement à l'extérieur travaillant pour la première fois sollicitaient un véritable accompagnement social, assorti d'une pédagogie directe.

Des soins : Un accompagnement vers les soins est systématiquement mis en place. La personne placée dans le cadre du droit commun, peut rencontrer son médecin traitant. Toute personne bénéficiant d'une mesure de placement extérieur doit obligatoirement disposer d'une carte vitale actualisée ou à défaut d'une attestation papier d'affiliation avant sa sortie de la Maison d'Arrêt de Strasbourg. De la même manière, un dossier d'accès à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) devra avoir été complété durant la détention, en lien avec l'agent de la CPAM assurant une permanence à la Maison d'Arrêt. D'une manière générale, les soins sont dispensés en ville ou en consultation externe hospitalière. Une prise en charge au sein de l'unité de consultations et de soins ambulatoires de la Maison d'Arrêt est néanmoins possible dans l'attente d'une régularisation des droits de Couverture Maladie Universelle.

Une préparation du post-placement : Un bilan sur la situation professionnelle ainsi que des démarches de recherche de logement sont effectués.

Des activités de loisirs : L'Association ANTENNE est adhérente à l'Association « Tôt ou t'Art » et peut de ce fait orienter les personnes dites en placement vers les salles de cinéma, le théâtre.

B - Fin de la mesure de placement à l'extérieur

Un bilan personnalisé reprenant le déroulement de la mesure et les éléments de contexte socioprofessionnels est effectué pour chaque PPSMJ avec l'employeur, le SPIP et la structure avant la fin de peine afin d'évaluer son parcours d'insertion. Le contrat de travail au sein d'une régie de quartier pourra, le cas échéant et en fonction de la motivation du condamné, être prolongé au-delà de la fin de la peine jusqu'à 24 mois maximum.

Deux jours avant la levée d'écrou, la Maison d'Arrêt prend contact avec la structure pour l'informer de l'heure à laquelle la PPSMJ doit se présenter au greffe pour la levée d'écrou. La structure communique cette information au placé.

C - Analyse du placement à l'extérieur

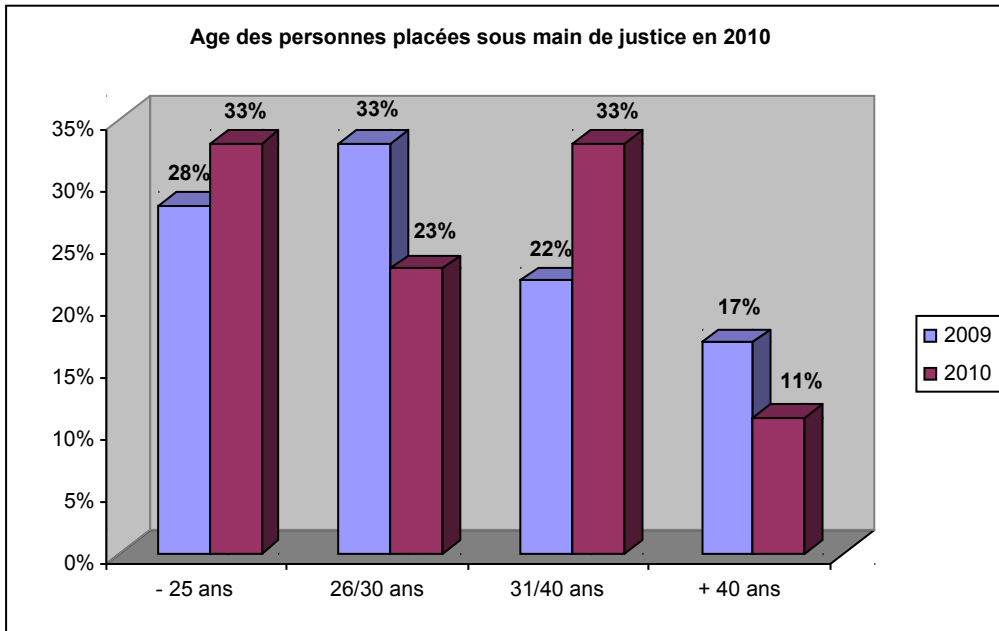
Durant l'année 2010, notre partenariat avec le SPIP a été consolidé et s'est fortifié. Un travail conséquent entre notre établissement, le SPIP, l'Administration Pénitentiaire et les magistrats a permis à **77 personnes placées** - dont plusieurs femmes - sous main de justice de bénéficier d'un placement à l'extérieur.

Chacune de ces personnes a bénéficié d'une prise en charge progressive et individualisée qui a favorisé leur participation, en qualité d'actrices de leur histoire sur le plan socioprofessionnel.

Suite à une forte demande de mesures de Placement Extérieur, l'agrément accordé à l'Association Antenne, permettant un quota de prise en charge et d'accueil de 23 personnes, a été dépassé pendant plusieurs mois. Pour palier à ces demandes et aux nombreux changements dus à la diversité des prises en charges proposées, un nouvel agrément permettant l'accueil de 28 personnes a été demandé. Parallèlement le Service d'Aménagement de Peine doit maintenant être développé, notamment à travers des embauches supplémentaires et la prise en charge réfléchie afin de permettre un accompagnement individualisé de qualité.

1. ANALYSE CHIFFREE

Situation des personnes à l'admission



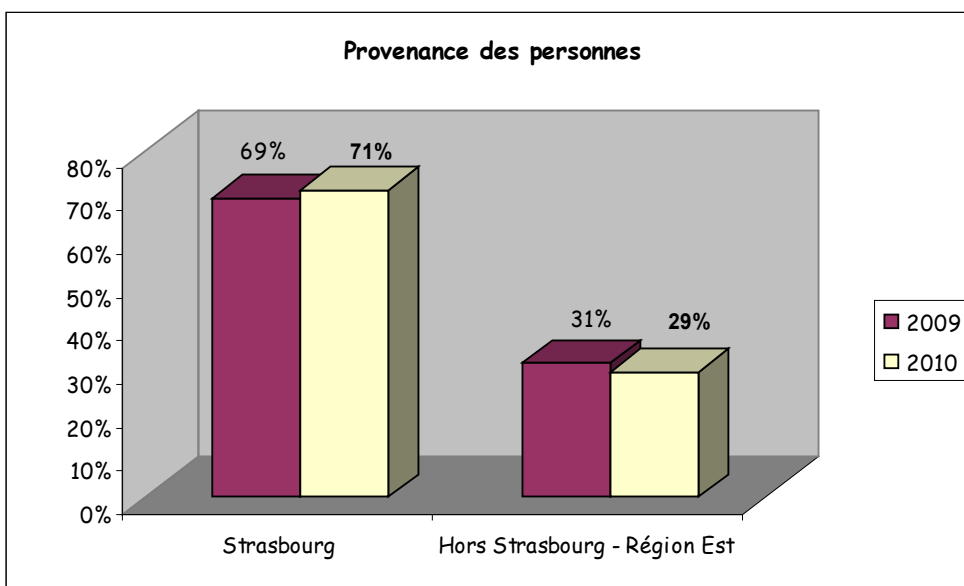
Par rapport à l'an dernier, nous avons accueilli une population plus âgée dans la tranche des 31/40.

Situation familiale

Situation (en %)	2009	2010
Célibataire	70%	60%
Couple avec et sans enfant	20%	27%
Séparé / Divorcé	10%	13%

Beaucoup des personnes accueillies sont célibataires et le nombre de personnes en couple a augmenté.

Provenance des personnes en placement extérieur



Deux tiers des personnes viennent de Strasbourg.

Santé

Diverses addictions en %	2009	2010
Addiction drogue	20%	23%
Addiction alcool	5%	7%
Addiction polytoxicomanie	20%	25%
Sans addiction	55%	45%

Plus de la moitié des personnes prises en charge souffre d'une addiction.

Situation professionnelle pendant le placement

Employeurs	2009	2010
Entreprises d'insertion et classiques, intérim	60%	50%
Formation et ou BPI	15%	30%
Accompagnement social/ suivi santé	25%	20%

Nous pouvons constater que 80% des personnes étaient en situation professionnelle (formation ou emploi) durant l'année 2010. Au vu de la conjoncture économique, l'orientation vers l'emploi ou la formation devient de plus en plus difficile.

2. ANALYSE COMPORTEMENTALE

Après l'octroi favorable du placement extérieur, les personnes détenues manifestent un certain enthousiasme, apprécient de finir leur peine en milieu ouvert et sont persuadés que le parcours le plus délicat, le plus ingrat, est accompli. Toutefois, ces sentiments sont partagés car une brusque immixtion dans le monde du travail s'avère quelque peu angoissante pour les personnes qui n'ont jamais travaillé et qui cumulent les problématiques liées à leur parcours délinquant et à leur addiction sanitaire.

Les personnes ayant déjà travaillé auparavant redécouvrent avec joie la vie active. Elles expriment de façon claire leurs attentes et leurs projets pour la vie après le placement extérieur.

A contrario, celles qui n'avaient jamais connu le monde du travail, doivent dans un premier temps appréhender toutes les obligations et les contraintes du milieu professionnel.

D'autres personnes achèvent une longue peine, parfois de plusieurs dizaines d'années, et se heurtent à une société ayant considérablement changé où tous leurs codes et leurs points de repères passés ont été modifiés.

Nous avons pu constater quelques difficultés liées au milieu du travail et à son nouveau rythme. Tout d'abord, ces personnes ont dû mal à se rendre sur le chantier chaque matin et aux horaires fixés par l'employeur. Elles n'arrivent pas à intégrer la nécessité de s'équiper de la tenue de travail et d'appliquer les consignes de sécurité.

Toutefois, elles prennent conscience du montant relativement substantiel de leur salaire en échange de l'effort consenti pour la réalisation d'un travail dans le cadre d'un contrat aidé rémunéré au SMIG. Cette donnée leur permet de rester motivés face à la poursuite du placement extérieur.

Les responsables des différentes régies de quartier s'accordent pour dire que les personnes placées nécessitent un accompagnement plus spécifique. Ils réalisent qu'une pédagogie directive est plus que bénéfique pour elles et surtout pour la suite de leur parcours d'insertion.

Sur le lieu de travail

Pour que ces hommes s'accrochent intensément à la vie active au travers de l'emploi proposé, ce qui n'est pas évident, ils ont besoin d'un chef direct, stratège, faisant preuve de tact à leur égard. Le sentiment d'être respecté et que leur travail soit reconnu par les membres de l'équipe - *surtout* par la hiérarchie – est primordial pour eux.

C'est un facteur fondamental de nature à favoriser leur insertion dans la cellule sociale. La qualité de ces différents rapports s'avère être la condition sine qua non à leur intégration au sein du groupe. Dans l'affirmation, les personnes en placement extérieur se révéleront aptes à réaliser avec entrain les tâches les plus fastidieuses.

Toutefois, sachant que la durée moyenne du placement est de 4 mois, il est difficile d'espérer une véritable réinsertion en si peu de temps. Il convient de mettre en place un dispositif tenant compte de la durée du placement et de la personnalité de la personne.

Sur le lieu d'hébergement

Nous avons pu constater que les personnes en placement extérieur étaient désemparées à leur sortie de détention, certaines d'entre elles avaient perdu nombre de repères pour vivre à nouveau en société. Afin de mieux les accompagner, il nous semble plus que nécessaire de prendre en compte la dimension psychologique de la personne.

A notre niveau, nous déplorons un manque de coordination entre les services pénitentiaires et sanitaires au sein de la maison d'arrêt. Cette défaillance est très préjudiciable aux personnes détenues effectuant un placement extérieur.

Notre accompagnement social, se matérialise par au minimum deux entretiens hebdomadaires. Cela nous permet avec les intéressés de travailler un certain nombre de problématiques.

Plusieurs axes de travail sont traités durant les entretiens : l'accès aux soins, la compréhension de la sanction et des obligations qui en découlent, l'apprentissage de la gestion budgétaire, l'accès au logement autonome pour le post-placement.

CONCLUSION

Bien qu'il subsiste bon nombre de difficultés inhérentes au système carcéral, le partenariat institué entre le secteur associatif et la prison constitue une avancée manifeste dans le domaine de la préparation à la sortie et de la prévention de la récidive. Durant l'année passée, nous avons développé le travail avec les acteurs sanitaires et mis en application le référentiel mis en place par le SPIP.

Ce type d'aménagement de peine s'avère un tremplin à l'insertion sociale, nécessaire à un nouvel ancrage dans le tissu social et un premier échange entre la personne et la société. Le placement extérieur est sans nul doute à développer dans les années futures, d'autant plus que dès lors qu'il est réussi, la majorité des bénéficiaires expriment des souhaits de reconstruction personnelle, professionnelle et sociale avec la sage décision de s'extraire définitivement de l'environnement médiocre où ils ont trop souvent vécu.

Problématique emploi

L'envie de travailler est présente chez la majorité des personnes placées en milieu extérieur. Ils y voient souvent un bon moyen de s'en sortir. Pourtant n'ayant peu ou pour certains jamais travaillé avant de purger leur peine, les personnes accompagnées et/ou suivies par Antenne sont assez éloignées de l'emploi, et il leur est donc très difficile de s'insérer dans le milieu professionnel. Ces difficultés sont généralement d'ordres pratiques et relèvent de la ponctualité, de la façon de se rendre au travail, du manque de repère, d'orientation et d'une hygiène et d'un rythme de vie à découvrir ou redécouvrir et à apprivoiser. Il faut alors mettre en place un accompagnement permettant un apprentissage essentiel durant les deux premiers mois. Pour ce faire, l'équipe doit redoubler d'efforts pour imaginer des stratégies afin d'enseigner toutes ces notions pourtant simples, mais qui peuvent se révéler très embarrassantes et contraignantes pour les usagers. Il n'est pas inhabituel de constater un véritable fossé entre le paraître d'une personne qui semble pouvoir se débrouiller et qui n'exprime pas du tout de difficultés d'ordre pratique ou organisationnel et le face à face en entretien avec cette même personne qui est en perpétuelle demande d'accompagnement. Sans basculer dans l'assistantat, il est nécessaire de prendre en compte cette notion d'absence de savoir-être, d'autonomie et sans cesse reprendre et retravailler ces « bases » qui parfois semblent manquer. L'accompagnement est primordial pour la bonne mise en route de ce nouvel emploi et l'adoption du rythme de travail.

Gardons à l'esprit que pour l'employeur il n'est pas évident d'embaucher des personnes placées sous main de justice dont la plupart sont en difficulté ; d'où l'importance d'un bon partenariat associé à une relation de confiance entre l'entreprise et l'association.

Durant l'année 2010, des problèmes liés à la conjoncture se sont également greffés à ceux précédemment cités. Pourtant, plus des deux tiers de personnes en aménagement de peine ont pu bénéficier d'une formation ou accéder à un emploi.

Problématique hébergement

Dans les appartements gérés par l'association, la cohabitation se fait à trois ou quatre personnes. L'équipe doit prêter attention aux personnes partageant le même logement. En effet, il est recommandé d'éviter de regrouper ceux étant condamnés pour des délits identiques, notamment liés à la toxicomanie ou à une autre addiction. L'hétérogénéité est de rigueur. Elle l'est également concernant l'âge des individus. En faisant cohabiter un jeune homme avec un co-résident plus âgé, les bénéfices semblent évidents. Chacun à la possibilité d'apporter à l'autre son expérience et sa maturité pour un enrichissement réciproque. Toutefois, les difficultés de la vie en collocation doivent être prises en compte. Il est nécessaire d'accepter de faire des efforts et des concessions pour permettre le bon fonctionnement de la vie commune. L'équipe doit également veiller à rester à l'écoute des résidents notamment lorsque des tensions sont constatées au sein de la relation de collocation.

Beaucoup des personnes accueillies en placement extérieur sont dépourvues de solution de logement à l'issue de leur prise en charge. Pour ces personnes, un accompagnement dans le cadre du CHRS fait souvent suite à l'incarcération.

Problématique santé

Parmi les personnes bénéficiant d'un aménagement de peine, certaines suivaient un traitement durant leur détention. En détention la personne incarcérée fait ce qui lui est demandé : elle prend son traitement sans réfléchir. En placement extérieur, il faut penser à prendre son médicament, gérer la dose, ne pas cumuler les médicaments...

Par ailleurs, certaines personnes ne ressentent pas le besoin d'un suivi psychologique, alors que l'obligation leur est fixée. *En 2010 c'était une obligation pour 58% des personnes accueillies.* L'accompagnement effectué par l'équipe éducative permettra dans certains cas de faire émerger une volonté de travail sur soi.

D'autre part, l'obligation de soin fixée dans le cadre du suivi effectué par le SPIP pose problème à de nombreux psychologues et psychiatres de la ville. Si l'on peut entendre les raisons invoquées (un suivi psychologique n'a de sens réel que si la personne s'y inscrit), il n'en reste pas moins que nous rencontrons parfois des difficultés à orienter ces personnes vers un lieu de parole. L'accompagnement psychologique nous semble en effet apaisant pour l'usager et rassurant pour l'équipe, il permet d'introduire un tiers à la relation et d'apporter un double éclairage sur la situation rencontrée par la personne accueillie. Au quotidien se pose également la question de notre aptitude à faire baisser les tensions dans le cas où plusieurs résidents auraient des manifestations agressives, comme cela a déjà été le cas.

La proportion grandissante de personnes incarcérées pour des "délits sexuels" nous amène à questionner nos pratiques et nos formations. Pour pouvoir accompagner au mieux les personnes ayant commis ce type de délit et de prévenir la récidive, il nous manque trop souvent des partenariats avec des psychologues ou psychiatres acceptant de réaliser la part thérapeutique de ce suivi. Nombreux sont en effet les thérapeutes qui ne se sentent pas à la hauteur pour suivre des personnes ayant ces profils.

De manière plus générale, c'est la question du relais qui est posée ici, et celle du travail en partenariat. Le travail en étroite collaboration avec le CMP Pinel permettra en 2010 d'orienter les PPSMJ vers le médecin psychiatre du CMP. Cette orientation se fera dans nos locaux par le biais de la permanence bimensuelle de l'infirmière.

Enfin, cette année 2010 a vu augmenter le nombre de personnes ayant réalisé de longues, voire de très longues peines de prison. L'accueil de ces personnes présente une charge de travail plus conséquente. En effet, l'accompagnement s'avère être plus pointu, plus minutieux, mais également plus lourd. Le temps d'adaptation à la vie à l'extérieur est souvent rallongé et les démarches concernant le travail ou le logement à la sortie de détention prennent plus de temps et sont parfois secondaires, l'accompagnement vers le soin restant souvent prioritaire.

Au fil des années, forte de plusieurs centaines de suivis de personnes en Placements Extérieurs, l'équipe d'Antenne a appris à puiser dans toutes les ressources existantes, notamment en multipliant les partenariats avec des interlocuteurs spécialisés, et a pu peu à peu se forger une expérience qui sert aujourd'hui de socle à des prises en charge de plus en plus distinctes, plus lourdes et parfois plus pesantes. L'année 2010 a vu se multiplier l'accueil de personnes achevant une longue peine, tout en maintenant un équilibre entre l'accompagnement de jeunes multirécidivistes et de personnes condamnées à perpétuité.

III. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT

A – L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU F.S.L

Membres de l'équipe en 2010

Référents F.S.L :

Véronique Fauvelle – à mi-temps
Céline Mifsud – à temps plein

Mis en place en septembre 1991 en application de la loi du 31 mai 1990, le Fonds de Solidarité pour le Logement est un dispositif essentiel du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes défavorisées.

Son objectif est double : faciliter l'accès ou le maintien dans un logement en faveur des plus démunis par l'attribution d'aides financières éventuelles tout en permettant un apprentissage des règles de vie et de gestion quotidienne de ce logement par la mise en place, le cas échéant, d'un accompagnement social adapté.

1 – Nombre de mesures déléguées en 2010

a) Mesures déléguées en termes quantitatifs

Accès au logement	: 33
Mise en jeu de cautionnement	: 05
Enquêtes, CDAPL, Assignations, saisine CAF	: 39
Maintiens des lieux phase 1 – phase 2	: 26
ASLL simples + BD	: 110

Total : 213 mesures pour 158 familles suivies

b) Mesures déléguées en termes qualitatifs

Les « plus fragiles » sont les premiers à subir de plein fouet la crise économique : en effet les accidents de la vie et l'adversité (maladie, perte d'emploi, divorce, etc...) obèrent d'autant plus les budgets.

L'accompagnement social lié au logement a comme objectif premier de permettre l'accès et le maintien dans le logement et de prévenir les expulsions locatives. Pour cela, nous intervenons de plusieurs manières :

- dans le cadre de l'accès au logement

Il s'agit, à la fois, de veiller à ce que toutes les démarches administratives soient réalisées telles que la signature du bail, l'ouverture des compteurs d'énergies, les changements d'adresses, la mise en place des allocations logement... ainsi qu'à une bonne insertion dans le logement et le quartier. De ce fait, nous accompagnons les personnes et familles dans tous les aspects en lien avec le logement. Selon les situations, nous les accompagnons et les conseillons dans l'achat du mobilier et de l'électroménager, nous abordons avec eux les droits et devoirs du locataire en mettant un point d'honneur sur l'entretien du logement et sur le paiement des loyers et des charges. Enfin, nous travaillons avec eux la gestion d'un budget équilibré.

Sauf cas exceptionnel, nous parvenons à aborder positivement les aspects concernant l'hygiène de vie des personnes d'une part et la propreté des logements d'autre part. Bien que ces sujets restent délicats à évoquer du fait du respect de la vie privée des personnes, nous essayons néanmoins de les considérer après avoir mieux fait connaissance avec la famille et découvert son mode de vie.

Nous traitons ainsi ces problèmes matériels avec plus d'aisance en prenant garde de les exposer sous l'angle de vue de l'utilisateur, à savoir ce qui LE préoccupe « LUI » et comment il peut y remédier. Après ce travail préliminaire, tout reste possible à condition de respecter intimement les choix personnels de chacun. Après ce déclic, l'aspect hygiène de vie peut être mis en discussion : des résultats tangibles ont alors été perceptibles.

En tout état de cause, cet aspect est toujours mis en relation avec les droits et les devoirs du locataire mentionnés dans le bail souscrit à l'entrée des lieux. Lorsqu'il existe des plaintes de voisinage, nos médiations sont proposées et généralement acceptées. En effet, les familles que nous accompagnons ont un budget très serré. Il est donc d'autant plus important de prévoir les dépenses afin d'arriver à régler toutes les charges mensuelles.

- dans le cadre du maintien dans le logement :

Lorsqu'il y a présence d'une dette locative, nous travaillons sur la gestion du budget afin de permettre la reprise du paiement du loyer. Nous sommes régulièrement en contact avec le bailleur et négocions la mise en place d'un plan d'apurement adapté ou protocole Borloo, si nécessaire. Nous favorisons au mieux, le maintien dans le logement. Le cas échéant, si le maintien n'est plus possible, que le montant du loyer est trop élevé par rapport aux ressources de la famille, nous accompagnons dans les démarches en vue d'un relogement ou hébergement. Enfin, nous instruisons, si nécessaire, des demandes d'aides financières afin d'aider au règlement des factures ou dettes. Nous orientons aussi les familles vers de l'aide alimentaire. Si nécessaire et si souhaité, nous accompagnons à la constitution et au suivi de dossiers de surendettement.

- Dans le cadre des enquêtes sociales :

Le F.S.L. nous sollicite afin de réaliser une enquête sociale et de proposer à la personne ou famille un accompagnement adapté lors de l'assignation en justice pour impayé de loyer, d'une demande d'intervention du Concours de la Force Publique, de la saisine de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Commission Départementale des Aides Publiques au Logement.

Il s'agit alors de trouver des solutions à la situation locative : maintien ou relogement.

Toutes les mesures d'accompagnements nous sont orientées par le Fonds de Solidarité Logement. Les demandes lui sont précédemment envoyées par les travailleurs sociaux de quartier, les associations, les bailleurs, la préfecture, la Caisse d'Allocations Familiales et la Commission Départementale des Aides Publiques au Logement (pour les enquêtes).

Une grande majorité de familles accompagnées nécessitent la mise en place d'un accompagnement budgétaire personnalisé. Soit, nous avons décelé une carence de rigueur budgétaire qui se doit d'être rectifiée grâce à un apprentissage permettant de prioriser l'impérative nécessité d'honorer régulièrement les loyers, les charges et le plan d'apurement – y compris le protocole Borloo - éventuellement existant ainsi que les autres factures liées au logement. Soit, nous dénotons une inadéquation entre le coût effectif du logement et les revenus et nous accompagnons à un relogement. Nous intervenons également pour accompagner à la constitution et au suivi de dossiers de surendettement, si nécessaire. Il va de soi que nous essayons d'améliorer le quotidien par divers secours, si nécessaire. Nous constatons que nous sollicitons ces secours de manière plus en plus fréquente et ceci par nécessité pour les familles.

En cas de problèmes de compréhension de notre langue et d'illettrisme, nous aidons à une mise à plat de tous les droits sociaux ainsi qu'à la compréhension des démarches à réaliser.

La crise boursière de 2008, avec son cortège de difficultés et de licenciements, a grandement fragilisé des usagers qui étaient déjà confrontés à l'adversité (maladie, perte d'emploi, divorce, etc...). Pour l'année 2010, nous avons souvent constatés une insuffisance de revenus par rapport aux charges financières des familles. Certaines d'entre elles étaient dans l'incapacité d'améliorer leurs conditions financières dont de plus en plus de personnes retraitées. Les familles monoparentales sont également de plus en plus touchées, même en cas d'activité salariée, les budgets restent restreints.

c) Nos pratiques professionnelles

Il est à noter que l'accompagnement social lié au logement est réalisé en partenariat avec les travailleurs sociaux de secteur. Par ailleurs, notre intervention se limite aux fonctions définies par la charte de l'accompagnement social lié au logement. Toute autre demande exprimée par les personnes ou déterminée lors des entretiens est orientée vers le professionnel adapté (psychologue, conseiller emploi). Il s'agit d'un accompagnement individualisé qui est fonction des besoins de la personne accompagnée.

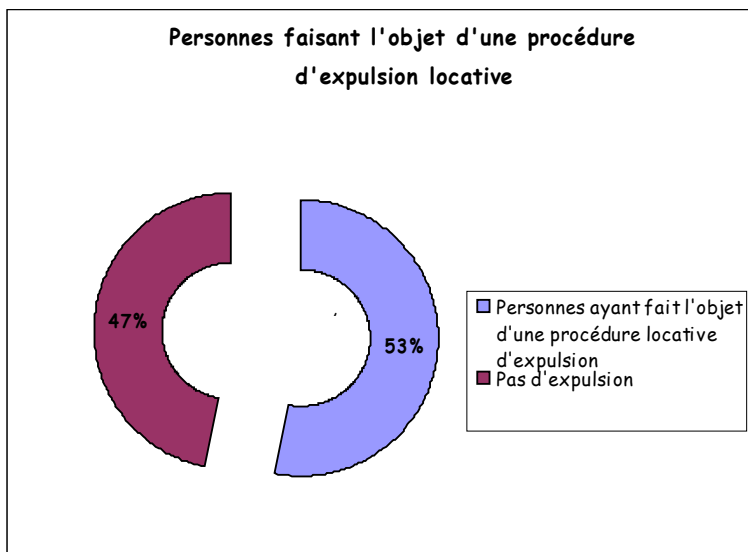
Toutes nos pratiques professionnelles sont orientées vers le « faire faire » et s'adaptent à chaque accompagnement. La majorité des familles suivies adhèrent de leur plein gré à notre stratégie, satisfaites de l'intérêt qu'on leur porte.

Ainsi, c'est toute la relation humaine qui s'en trouve enrichie avec une avancée des apprentissages et du lien social. L'expérience montre que la coopération des familles, quels que soient leurs niveaux et leurs capacités, porte ses fruits si l'on sait faire preuve de tact et de patience.

Aussi, forts de telles expériences, nous mettons toute notre énergie à progresser au rythme des familles en fixant des micro-objectifs dans le cadre des objectifs globaux définis d'un commun accord lors des évaluations successives.

Notre pratique professionnelle vise ainsi à la résolution progressive et, si possible, définitive des difficultés, par paliers successifs en fonction de l'urgence, en enregistrant chaque avancée. Ainsi, l'intéressé intègre chaque apprentissage dans le cadre de son projet personnel d'autonomie.

2. Typologie et difficultés des usagers



Malgré, une légère baisse des personnes faisant l'objet d'une procédure d'expulsion locative, le taux reste élevé.

a) Quel profil ont-ils et où résident-ils ?

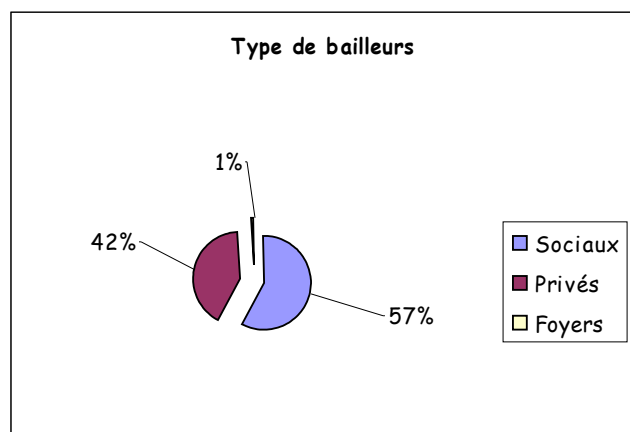
Profil des personnes	2010
Personnes seules	43%
Couples	6%
Famille de 1 à 2 enfants	11%
Famille de 3 enfants et plus	8%
Famille monoparentale de 1 à 2 enfants	25%
Famille monoparentale de 3 enfants et plus	7%

Pour l'année 2010, la majorité des personnes suivies sont seules.

Quartiers de résidences	2010
Bischheim, Schiltigheim, Hoenheim, Lingolsheim	8%
Strasbourg centre, Robertsau, Esplanade	26%
Meinau, Neudorf, Neuhof, Port du Rhin, Musau	37%
Hautepierre, Cronembourg, Elsau, Koenigshoffen, Montagne Verte	23%
Illkirch, Ostwald	4%
Autres communes	2%

Les secteurs d'intervention ne subissent pas de changement considérable depuis des années.

b) Quels sont les bailleurs qui les hébergent ?



Comme les années précédentes, les mesures qui nous sont déléguées concernent majoritairement les locataires des bailleurs sociaux.

Le coût des locations des logements privés est bien souvent prohibitif et le chauffage représente un poste budgétaire important.

Ce poste a explosé ces dernières années en raison des augmentations successives du coût des énergies. Bien des familles ont du mal à y faire face tant dans le parc locatif privé que social.

En outre, il convient de souligner la disparité des loyers d'un quartier à l'autre. A noter également les barrières émises à la location par les agences immobilières missionnées qui réclament des justificatifs (contrat de travail, fiche de paie, etc...), des frais d'agence (et ceci avant toute intervention) et des cautions importantes. Certaines agences immobilières vont même jusqu'à refuser l'éventualité d'une intervention FSL au titre de l'accès dans les lieux. En l'occurrence, les bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion sont généralement refusés, même s'ils disposent d'un cautionnaire.

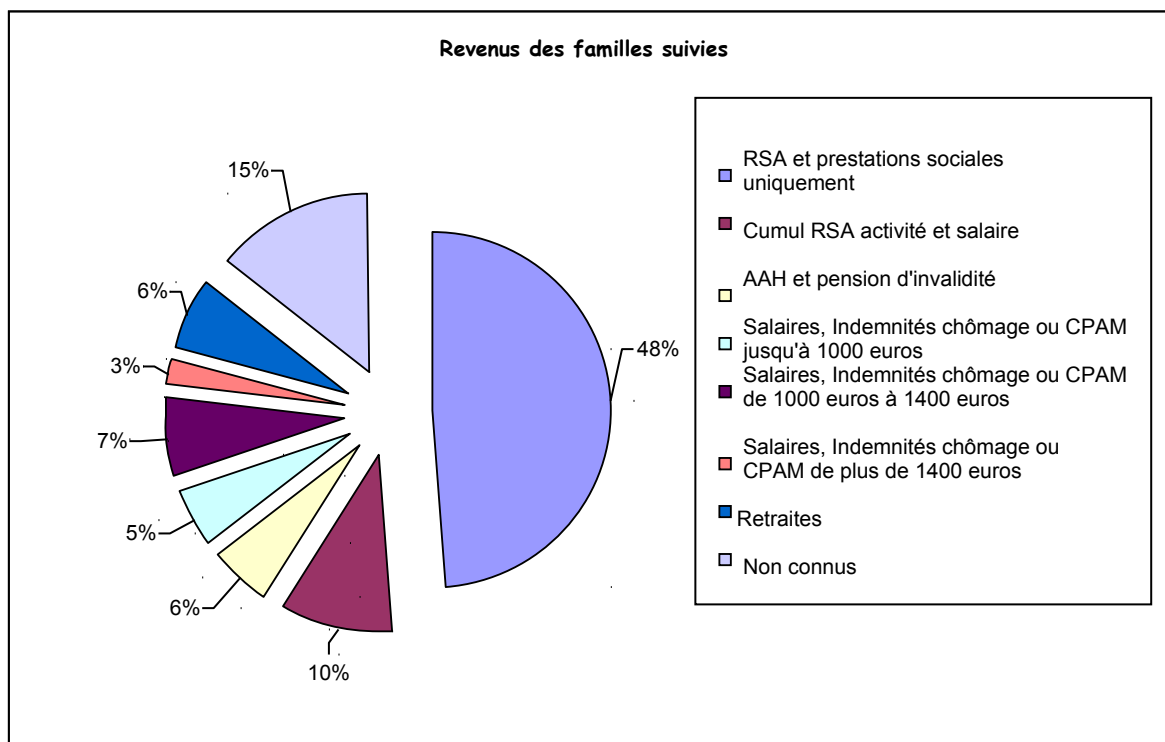
Par ailleurs, les ménages ne disposant que de faibles revenus (contrats précaires) doivent supporter les fluctuations d'allocation logement affectant d'autant le montant des loyers résiduels. Les candidatures de ces intéressés sont bien souvent refusées par les agences immobilières qui estiment qu'elles n'apportent pas suffisamment de garanties.

L'accès au logement social est de plus en plus difficile pour les plus démunis tels que les bénéficiaires des minima sociaux. En effet, certains bailleurs sociaux se protègent, estimant que ces ménages ne seront pas en mesure de tenir leurs engagements locatifs du fait de leurs maigres ressources et ne consentent plus à louer un appartement. Avec la crise du logement social, les relogements deviennent difficiles pour toutes les familles. Cependant, pour les situations les plus complexes, les dispositifs de relogement tels que les Accords Collectifs Départementaux, le public prioritaire C.U.S. et la commission de médiation DALO permettent souvent de trouver des solutions.

En ce qui concerne les logements indignes ou indécents, le Dispositif Départemental d'Eradication du Logement Indigne ou Non Décent (D.D.E.L.I.N.D.) du Bas-Rhin permet également, dans la plupart des cas, de résoudre les problèmes locatifs.

Sur l'année 2010, nous avons pu constater une augmentation des accords des Concours de la Force Publique notamment quelques semaines avant le début de la période hivernale. Cependant, il est à noter que sur l'année 2010, seule une expulsion locative effective a eu lieu. Il s'agissait d'une situation que nous avons initialement réussi à stabiliser en 2009. Toutefois, la personne n'avait pas poursuivi ses efforts après l'arrêt de notre intervention. Un autre Concours de la Force Publique avait été accordé à effet immédiat à l'automne, toutefois le maintien dans les lieux avait pu être négocié avec le bailleur après paiement de la dette par les locataires. Dans tous les autres cas, nos médiations ont portés leurs fruits.

c) Quels sont leurs revenus ?



58% des personnes suivies sont bénéficiaires du RSA

d) Situation au regard de l'endettement et surendettement

Procédures de surendettement	2010
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement avant notre intervention	11%
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement au cours de notre prise en charge	11%
Personnes manifestement en situation de surendettement sans dépôt de dossier à ce jour	18%
Non connu par manque de justificatifs	33%
Personnes n'étant pas en situation de surendettement	27%

40 % des personnes sont en situation manifeste de surendettement.

La situation d'endettement ou de surendettement, généralement liée à une insuffisance de revenus, induit des difficultés pour acquitter les loyers, les charges, les plans d'apurements en vigueur et les factures liées au logement (chauffage, prime d'assurance logement, etc...). Avec la poursuite de la crise économique constatée depuis plusieurs années, la situation sur le marché du travail s'est considérablement dégradée. Très peu de nos usagers disposaient d'un travail stable. Une grande majorité d'entre eux survivaient d'ailleurs grâce à des missions intérimaires ou des contrats précaires. Or, une grande partie de ces contrats ont été supprimés avec la crise. Ceci a aggravé la situation financière des familles accompagnées. L'année 2010 a donc vu une flambée de l'endettement. Face à cette flambée, l'accompagnement budgétaire et les médiations ont été de l'ordre de l'indispensable.

Généralement, l'accompagnement budgétaire mené a bien porté ses fruits. Néanmoins, il peut nous arriver de faire appel à nos collègues Conseillères en Economie Sociales et Familiales de secteur pour réaliser une Action Educative Budgétaire. Notre accompagnement s'adapte à chacun car nos grilles budgétaires évoluent en fonction des besoins. Parfois, elles peuvent être simplifiées à l'extrême au départ pour permettre la réalisation d'apprentissages successifs visant in fine l'autonomie. Bien évidemment, micro objectifs et encouragements mettent en lumière l'effort et le mérite ! Cependant, pour quelques familles ou personnes, malgré une gestion budgétaire très rigoureuse, les revenus sont insuffisants.

3. Les avancées de l'année 2010

a. Un déménagement : le regroupement d'un service

Au mois de février 2010, le service d'Accompagnement Social Lié au Logement F.S.L. de l'Association ANTENNE a déménagé dans un local de 3 pièces situé au 3 rue du Général Offenstein à Strasbourg. Ainsi, les deux Conseillères en Economie Sociale et Familiale ont pu être regroupées sur un même lieu. Ceci a permis de créer un gain de temps en réduisant les déplacements nécessaires aux réunions de synthèse du service mais aussi d'améliorer les relations professionnelles.

Les conditions de travail ont nettement été améliorées par rapport à celles connues au 33 avenue de Normandie à Strasbourg.

b. Les retards régularisés dans l'orientation des mesures

Des retards dus au fonctionnement du Fonds de Solidarité Logement du Bas-Rhin relatés dans le rapport d'activité 2009 ont été régularisés. Ceci a rendu notre travail plus fluide et performant au cours de l'année 2010.

c. La reconnaissance du travail partenarial

Le service F.S.L. est toujours désireux d'œuvrer dans le cadre d'un travail partenarial le plus large possible. Ainsi, les personnes accompagnées se sentent mises au centre d'un dispositif qui les valorise et les mène vers l'autonomie.

B – L'ACCOMPAGNEMENT LIÉ À LA MAÎTRISE D'ŒUVRE URBAINE ET SOCIALE CUS HABITAT

Membre de l'équipe en 2010 :

Référent FSL
Véronique Fauvelle – à *mi-temps*.

Nombre de mesures déléguées en 2010 : 17 dont deux sur la commune de Lingolsheim

Dans le cadre du projet de renouvellement urbain engagé sur le quartier du Neuhof, plusieurs opérations de démolition et de reconstruction se sont engagées et se sont poursuivies dans le cadre de l'ANRU. Afin de réaliser le relogement des familles, Cus Habitat, bailleur social, a souhaité engager une Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale (MOUS) en étant, lui-même, l'opérateur de cette démarche.

Parallèlement aux démolitions, des projets de réhabilitation et la restructuration d'immeubles sont réalisés. Dans ce cadre de programmation, la MOUS permet de concevoir un processus global d'insertion des populations concernées par l'accès au nouveau logement. Ce relogement doit être vécu par le ménage comme un pallier positif dans sa trajectoire résidentielle.

Le contenu de l'accompagnement social mené à bien dans ce cadre est conforme aux dispositions générales de la charte de l'accompagnement social lié au logement. Cet accompagnement repose sur l'adhésion des familles dont certaines sont inscrites à l'accord collectif départemental. Il doit, notamment, les conduire vers l'autonomie.

1. GENERALITES DE L'ACCOMPAGNEMENT MIS EN ŒUVRE

La Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale Cus Habitat, déléguée depuis le 01.01.2008, s'est poursuivie sur l'année 2010.

En 2010, 17 familles ont été accompagnées. 9 arrêts de mesure ont été décidés en comité de suivi sur l'année. 5 accompagnements en ASLL classique ont été délégués pour six mois complémentaires à la fin de la MOUS décidée pour le 31.12.2010.

1.1 Modalités de mise en œuvre et partenariats

Pour toutes les familles accompagnées, la mise en œuvre impliquait systématiquement un accompagnement individuel personnalisé. Toutefois, en raison d'accompagnements lourds, il a été de l'ordre de l'indispensable de créer et de maintenir des liens avec les partenaires. De ce fait, nous avons été conviés aux réunions de travail suivantes :

- réunions de mise en place de l'accompagnement social lié au logement proposé en présence de chaque famille pressentie, d'un représentant du bailleur, d'un représentant du FSL et des travailleurs sociaux de secteur,
- réunions mensuelles organisées dans les locaux de l'agence Cus Habitat du Neuhof en présence de représentants du bailleur et des travailleurs sociaux de secteur.
- réunions trimestrielles organisées dans les locaux du Centre Médico Social (CMS) du Neuhof en présence de notre hiérarchie, de représentants du bailleur, de représentants du FSL, de la personne responsable du CMS, des travailleurs sociaux de secteur et d'une personne représentant la Ville de Strasbourg Grand Projet Ville (GPV).
- réunions mensuelles intitulées « équipe élargie » ayant lieu au CMS. L'objectif étant de réunir les forces vives du quartier (travailleurs sociaux de secteur, travailleurs sociaux CPAM et CAF, responsables des écoles, collèges, lycées, crèches, intervenants extérieurs, etc...) dans un esprit de concertation et de partenariat.

En l'occurrence, il nous a été indispensable d'être à disposition lors de permanences effectuées une fois par semaine de 13h30 à 17h00 dans les Centres Médico Sociaux du Neuhof. En effet, les usagers ne se seraient pas rendus à notre bureau situé à la Meinau car peu habitués à quitter leur quartier. Les plages horaires de permanence étant bien connues, les familles accompagnées s'y rendent volontiers.

1.2 Généralités sur l'accompagnement social lié au logement mis en œuvre

Avant toute intervention, nous avons à cœur de créer un rapport de confiance qui est, parfois, long à obtenir mais qui porte ses fruits. Ceci a été de l'ordre de l'indispensable pour parvenir à nous faire « accepter » par une population en grande partie originaire des gens du voyage sédentarisée, stigmatisée par un quartier qui avait grand besoin d'être réhabilité.

La réhabilitation du quartier se poursuivant depuis 2008, une grande partie des immeubles vétustes et dégradés ont été démolis. A leur place, se dressent, à présent, des maisonnettes neuves avec espaces extérieurs ou des immeubles à visage humain. Les immeubles qui le pouvaient on été réhabilités ou sont encore en voie de l'être. Certaines rues ont changé de nom et de nouvelles rues ont été créées.

C'est avec plaisir mais aussi avec fierté que les familles accompagnées ont vu évoluer positivement leur lieu de vie. En l'occurrence, le sens de l'accompagnement mené a bien a été accepté et même valorisé comme étant un pilier pour accéder à l'autonomie locative. C'est également avec fierté que les usagers ont pris possession de leur nouveau lieu de vie, en grande majorité des pavillons individuels avec espaces extérieurs.

Avant l'emménagement, nous accompagnons les familles vers une responsabilisation par rapport à leur futur logement et à leur environnement. Nous insistons, à ce titre, sur les notions essentielles de bon usage d'un logement et la prise de conscience des contraintes financières (loyer et charges en hausse, chauffage, assurance, etc...). Nous informons également sur les droits en matière d'aide au logement. Il est également indispensable d'élaborer un projet avec la famille en listant ses besoins (équipement en mobilier et électroménager), ses perspectives budgétaires et en informant sur les droits et les devoirs du locataire.

Au moment de l'accès, nous accompagnons à la réalisation des démarches administratives (constitution des demandes d'aide au logement, FSL accès, etc...) et nous assistons le plus souvent à la signature du bail et de l'état des lieux. Nous aidons, bien évidemment, à l'aménagement du logement et à l'acquisition des éléments manquants (mobilier et électroménager), le cas échéant. Nous délivrons des informations quant à l'entretien des lieux et à l'utilisation optimale du chauffage et des éléments de confort. Nous sensibilisons également aux règles de vie en collectivité et au respect de voisinage. Si cela est nécessaire, des médiations sont proposées.

Après l'accès, nous délivrons des conseils pour améliorer la gestion budgétaire dans l'optique de prioriser le paiement régulier des loyers et des charges ainsi que des factures liées au logement (électricité, gaz, assurance logement, etc...). Les familles relogées dans du neuf ont, pour la plupart, dû faire face à une hausse du coût du leur loyer et de leurs charges. Parallèlement, certaines d'entre-elles, font état de factures de gaz importantes du fait d'un chauffage individuel avec eau chaude sanitaire. Comme elles se chauffaient préalablement au bois, elles sont désorientées et ne savent pas gérer leur budget. Aussi, nous avons mis en œuvre un accompagnement lié à la précarité énergétique afin d'agir sur une prise de conscience de ces nouvelles contraintes financières. Ceci dans le but de conduire vers l'autonomie et de responsabiliser quant au nouveau mode de vie.

Si cela est nécessaire, nous accompagnons à la rédaction et au suivi de dossiers de surendettement. Nous aidons à l'insertion dans l'environnement (accès aux services, aux équipements, etc...), nous sensibilisons au respect de l'environnement extérieur (pas de stockage extérieur, etc...) et nous responsabilisons par rapport à l'entretien du logement. Si cela est nécessaire, nous accompagnons à la mise en place d'une travailleuse familiale.

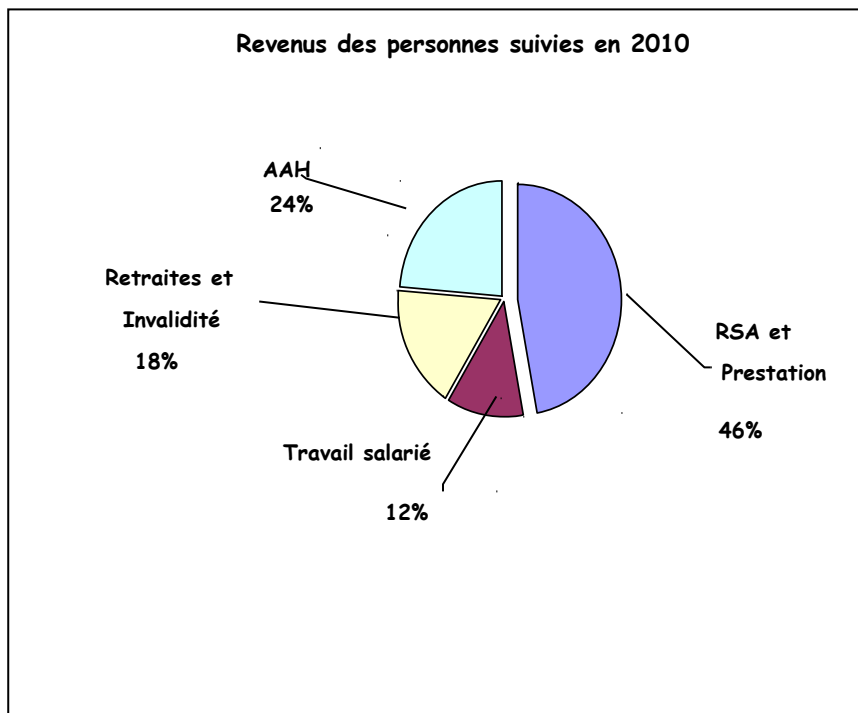
Une grande partie des usagers concernés sont illettrés ce qui constitue un handicap à leur insertion. Comme les courriers reçus ne sont pas compris (factures du bailleur, factures d'électricité, de gaz, de téléphone, prime d'assurance logement, etc...), nous accompagnons à leur compréhension tout comme aux démarches à effectuer, le cas échéant.

a) Profil des familles suivies

Typologie des personnes suivies	2010
Personnes seules	11%
Personnes seules hébergeant des enfants majeurs avec revenus	6%
Couples	6%
Famille de 1 à 2 enfants	23%
Famille de 3 à 5 enfants	12%
Famille de 5 à 8 enfants	12%
Famille de 9 enfants et +	6%
Famille monoparentale de 1 à 2 enfants	12%
Famille monoparentale de 3 enfants et +	12%

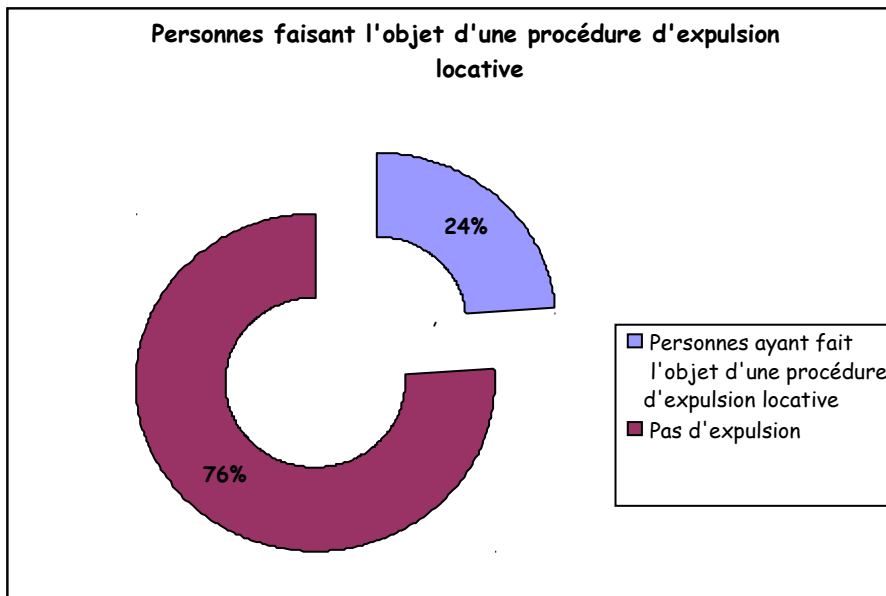
Sur les 17 familles accompagnées, 15 résident au Neuhof et 2 à Lingolsheim. Cette année, les familles accompagnées sont majoritairement des familles avec 1 à 2 enfants. Il y a eu une baisse des personnes seules accompagnées (18 à 11%).

b) Revenus des familles accompagnées



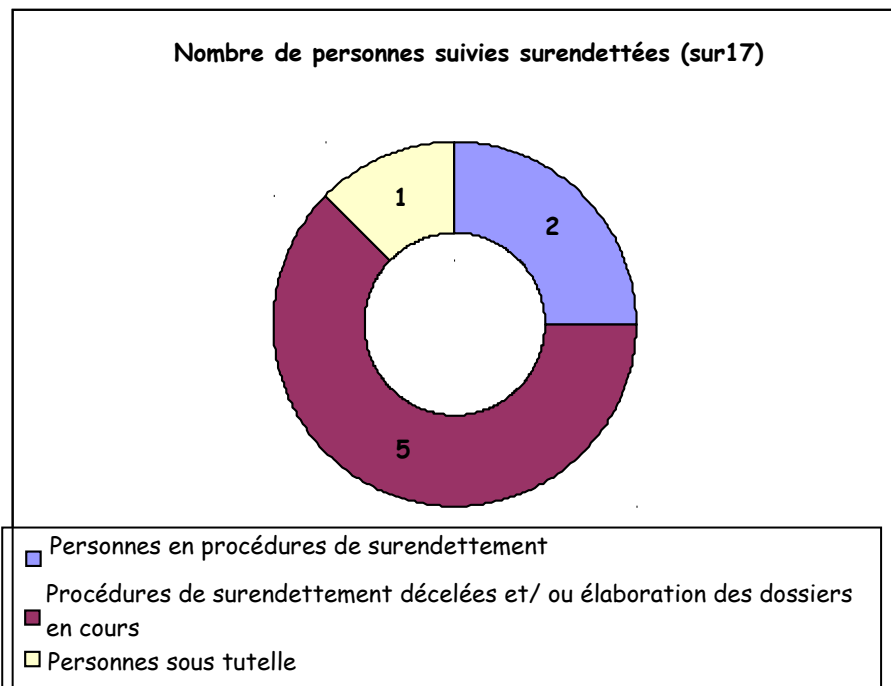
On note à nouveau un taux élevé de personnes bénéficiaires du RSA.

c) Familles ayant fait l'objet d'une procédure d'expulsion locative



Il y a 24% des familles suivies qui ont fait l'objet d'une procédure d'expulsion.

d) Procédures de surendettement

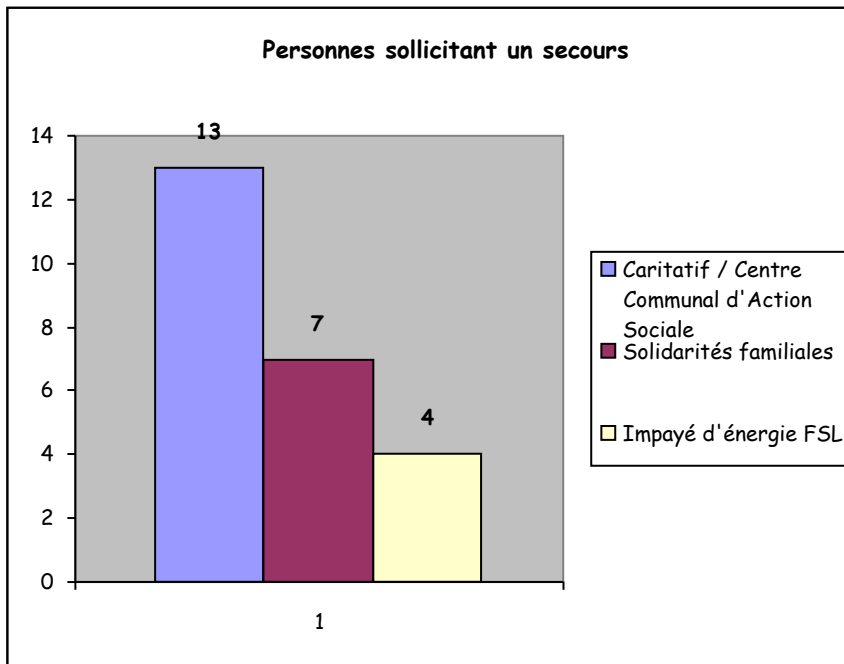


Le taux de personnes en procédures de surendettement ou sous tutelle reste encore très élevé.

e) Familles bénéficiant d'une mesure de tutelle en 2010

Deux familles font l'objet d'une mesure de tutelle.

f) Familles bénéficiant d'un secours



Cette année encore, on peut noter la grande précarité des personnes qui doivent recourir à différentes institutions ou à la famille.

LE SITE NEUHOF

Le S.H.R. Neuhof

**Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal
« Buchner »**

**6, rue Saint Exupéry – 67100 STRASBOURG
Tél. : 03 88 40 10 55**

75 Place Buchner – 67200 STRASBOURG

I. LE S.H.R. NEUHOF

Membres de l'équipe en 2010 :

Surveillant Coordinateur :
Francis HESTIN

Agent d'entretien :
Martine ARENZ
Nadira HEMBERGER
Danielle CAPELLARI

Surveillants de Nuit :
Salah MAKHLOUFI
Salah TABHRA (jusqu'au 31/03/2010)
Salahuddin SEDHIGI (à compter du 01/04/2010)
Fabrice LODWITZ (remplacement des veilleurs
durant leurs congés)

Surveillant de Jour :
Patrick ZELLER (Veilleur de jour pour le week-end)
Belkacem HERMA (Veilleur de jour pour le week-end
durant la période hivernale)

Avec une approche constructive, loin de tout misérabilisme, les personnels du Service Hébergement Relais du NEUHOF de l'association ANTENNE placent la dignité humaine et le respect de la personne au cœur de leur action, en permettant l'accueil et l'hébergement des personnes sans domicile fixe, orientées par le 115.

1. Présentation Générale

Le Service Hébergement relais du NEUHOF est une catégorie d'établissement social intervenant dans la mise à l'abri de personnes, couples, avec ou sans animaux, sans domicile fixe dirigé par les services du 115. Le SHR se réfère de la compétence de l'Association Antenne ; le financement, le contrôle et le suivi de son action sont assurés par la DDCS du Bas-Rhin.

Le SHR NEUHOF a été créé à la diligence de la DDCS du Bas-Rhin et de la Préfecture du Bas-Rhin en Mars 2008. Il est géré par l'Association Antenne dont le siège administratif se situe 9 rue Déserte, à Strasbourg.

Le SHR Neuhof est un établissement de type éclaté, implanté dans le quartier du Neuhof. Son bureau d'accueil et ses logements se situent au 6 rue Antoine de Saint Exupéry à Strasbourg ; à 7 km du centre ville, sur l'axe nord-sud desservi par le TRAM, et par la ligne de bus n° 14 et 24.

Avec sa mission de mise à l'abri, le SHR Neuhof, en dehors de toutes actions sociales intervient dans le respect de la dignité des personnes, sans a priori, mais avec justesse afin de proposer un abri temporaire aux personnes qui lui sont confiées par le 115.

2. Description de la structure

Le SHR Neuhof gère un parc de 10 logements CUS HABITAT au sein d'un immeuble situé 6 rue Antoine de Saint Exupéry dans le quartier du Neuhof.

- 1 logement de type F2 est réservé à l'accueil/secrétariat et à la chambre des surveillants, permettant ainsi de centraliser deux activités importantes du SHR, la fonction de gestion des logements, et le regroupement des activités qui sont régulièrement organisées par des stagiaires et des bénévoles.
- 9 logements de type F1, qui sont les lieux de mise à l'abri.

Le Logement Accueil :

Il est accessible tous les jours ouvrés de 18h00 à 09h00 et le samedi de 14h au dimanche à 13h. Il est composé d'une chambre pour le surveillant, d'une salle principale équipée d'un bureau et d'une pièce pouvant accueillir une dizaine de personnes, qui permet également de la transformer en salle d'activités.

C'est un lieu de passage obligatoire dans le fonctionnement du SHR. Cela permet de contrôler les allées et venues des dirigés, ainsi que la récupération des couchages le lendemain matin. Il permet également de servir un petit déjeuner aux personnes qui le désirent avant leur départ.

Les appartements :

Les 9 appartements mobilisés pour la mise à l'abri ont une capacité d'accueil totale de 18 personnes. Chaque appartement de type F1, peut accueillir 2 personnes, couples ou non, avec ou sans animaux.

Détails des pièces des logements

Superficie total par logement: 36 m²

103 -104 – 109 – 302 – 311 – 404 – 409 – 410 - 503

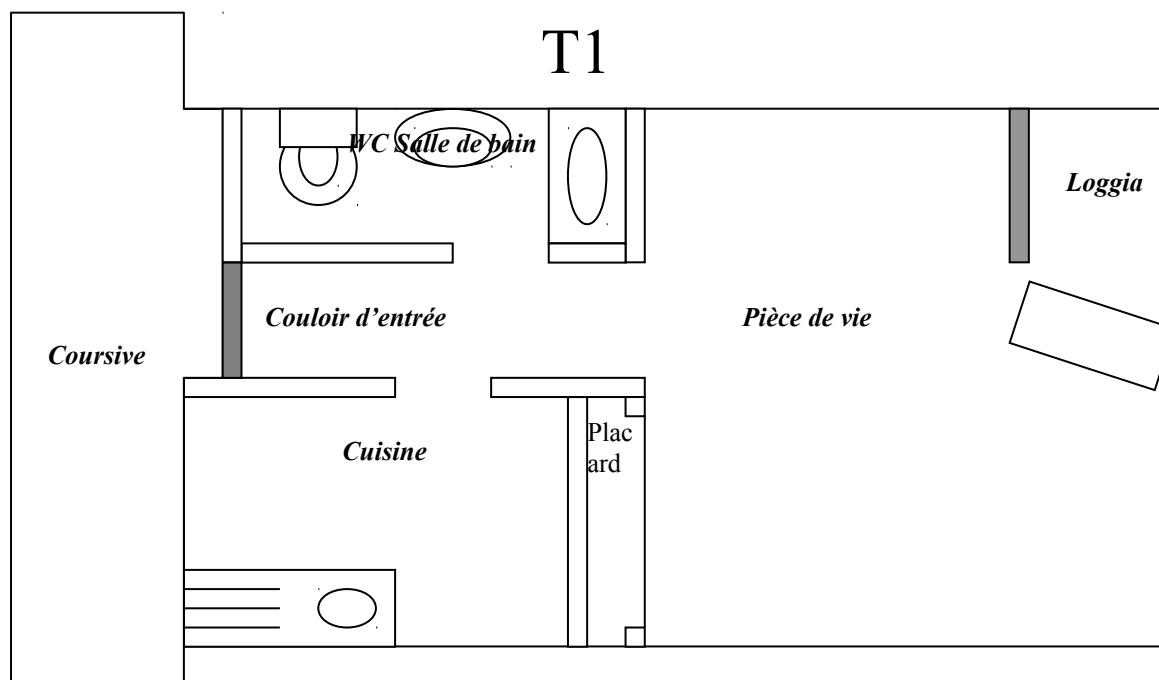
1 pièce de vie (salon chambre) : 22 m²

1 cuisine : 5 m²

1 WC salle de bain : 3 m²

1 couloir : 3 m²

1 loggia : 3 m²



3. Le public accueilli

La mise à l'abri, oblige le SHR Neuhof à accepter un large public tel que :

- les hommes seuls
- les femmes seules
- les couples
- les personnes avec animaux
- des adultes toxicomanes, alcooliques
- des personnes qui doivent bénéficier d'un suivi médical spécialisé atteint du V.I.H., de l'hépatite C, etc.
- des personnes en traitement pour psychose, etc.

L'admission

Sont concernées les personnes à la rue repérées par les maraudes ou les différents services sociaux, et prises en charge par le 115. Les personnes accompagnées d'un animal de compagnie peuvent être prises en charge. Seules peuvent être accueillies les personnes qui peuvent prétendre à intégrer le dispositif d'insertion. L'hébergement d'urgence en structure collective sera privilégié pour un public ne pouvant bénéficier d'aucune prise en charge spécifique.

Dirigées vers l'accueil du 6 rue Saint Exupéry, elles sont reçues par le coordinateur ou le veilleur, afin d'effectuer les formalités d'admission, qui bien que succinctes, ne négligent en rien les règles de sécurité. (Lecture du règlement intérieur, inscription du nom, prénom, date de naissance, et de l'heure d'arrivée).

Ouverture et fermeture des locaux

Les horaires du lieu d'accueil sont les suivants :

- Du lundi au vendredi de 18h00 à 24h00
- le samedi – dimanche de 8h00 à 13h00 et de 14h00 à 24h00
- les jours fériés de 20h00 à 24h00

Les logements sont ouverts par les personnels du SHR Neuhof au fur et à mesure de l'arrivée des pensionnaires.

Le départ des pensionnaires se fera au plus tard à 09h00 le lendemain matin sauf les week-ends. Après récupération du couchage et vérifications de sécurité par les personnels de veille, les logements sont fermés à clefs.

La réouverture momentanée est effectuée par l'agent d'entretien du SHR Neuhof pour effectuer l'entretien et la remise en état des locaux.

Tout événement doit être indiqué, avec le maximum de détails (horaire, qui, quoi, où, comment, avec qui, avec quoi, dispositions prises, personnes prévenues, etc...), dans le cahier d'événements et sur la fiche de compte-rendu mise en place au local accueil du veilleur.

Les charges et les difficultés de l'équipe

Afin d'établir une liste exhaustive des tâches principales qui sont dévolues aux personnels du SHR Neuhof, il nous faut citer les diverses causes de sinistres possibles.

Les personnels du SHR Neuhof ont principalement pour mission de dissuader les actes de malveillance : vols, effractions, dégradations des locaux, etc. Leur travail consiste à assurer la protection des biens et/ou des personnes.

Dans l'exercice de leur travail, les personnels se tiennent à un poste fixe (appartement 201) et effectuent des rondes dans les locaux aux horaires indiqués par le coordinateur.

Ils doivent connaître l'emplacement des installations à surveiller et vérifient le bon fonctionnement des moyens de prévention mis en place (extincteurs, moyens d'alerte, téléphone et numéro d'urgence).

Les mesures exigées pour éviter une intrusion, une effraction, un vol ou un cambriolage sont un certain nombre de mesures de protection préalables :

- protéger les locaux en fermant à clef les portes d'entrée
- fermer la nuit les fenêtres, les persiennes en bois plein ou des volets roulants en PVC
- rester vigilant, rester discret
- mettre en sécurité les objets de valeur
- fermer avec un cadenas les vestiaires individuels

Il est très important de respecter les diverses consignes de sécurité. Dans le cas contraire la responsabilité des personnels peut être mise en cause.

Le veilleur de service effectue des rondes : à 20h30 et 22h30, et deux fois dans la nuit aux heures fixées par le responsable du service.

Au cours de ses rondes, il participe à la sécurité du bâtiment en contrôlant particulièrement :

- l'état général des installations sanitaires
- l'utilisation normale des appareils sanitaires
- l'état général des installations électriques
- l'utilisation normale des appareils électriques
- l'état général des installations de chauffage de l'eau
- l'utilisation normale de ces appareils

Il rend compte de toute anomalie au responsable du service.

Les personnes accueillies sont régulièrement (pour certaines) sous emprise de l'alcool ou de stupéfiant, voire, le plus souvent des deux. Elles peuvent également être victimes de traumatismes plus ou moins graves, violence, chute, etc.

Dans tous les cas, les personnels du SHR Neuhof, ne sont pas habilités à remettre des médicaments, ni à prodiguer des soins (sauf 1ère urgence), mais ils doivent prévenir le 115, SOS médecin ou les services d'urgences (pompiers, SAMU, etc.) selon la gravité du cas à traiter.

Plusieurs problèmes graves ont été évités de justesse dans la structure grâce à la vigilance des personnels. Les tentatives d'agressions physiques ont été nombreuses cette année. Certaines l'ont été avec menace à l'arme blanche ! Elles restent heureusement rares, mais sont toujours impressionnantes.

Les auteurs de ces agressions relèvent souvent du même profil : il s'agit de personnes très marginalisées, à l'équilibre psychologique très fragile, et souvent consciemment ou inconsciemment travaillées par des discours subversifs mal compris émanant de mouvements dits libertaires. De ce fait, l'hébergement et le règlement intérieur de la structure sont vécus sur le mode de celui de l'incarcération et d'une limite intolérable.

On retiendra aussi le versant « consommateur » de prestations sociales de certains hébergés. Selon ces personnes, dans cette logique, le veilleur n'a qu'un droit : celui de se taire et de limiter son intervention à la seule veille des bâtiments. En venant marquer une limite qui s'inscrit dans un cadre institutionnel, les veilleurs se sont souvent exposés à des situations difficiles voire dangereuses pour leur intégrité physique.

On retiendra également la difficulté liée au nomadisme des suivis. Nous avons remarqué que de nombreux hébergés ont plusieurs référents sociaux. Ce qu'ils n'obtiennent pas chez l'un, ils chercheront à l'obtenir chez un autre qui le leur accordera sans avoir pu faire le point avec le référent précédent. De ce fait, il n'y a pas de cohérence dans les parcours des personnes, et les « incidents » dans le parcours de l'hébergement d'urgence ne peuvent être travaillés comme ils le devraient ...

En 2010, le travail assidu et le non relâchement de la vigilance a permis de diminuer les actes de violences physiques par rapport à 2009. Cependant de nouvelles formes de violences se font jour au travers de nouvelles méthodes de transmission : l'hébergé peut être amené à se plaindre chez son référent en mettant en avant des scénarios à l'imagination débordante (par exemple, un référent social est venu au mois de mai 2010 pour voir comment « on enfermait les pensionnaires dans les appartements pour la nuit ». Un des pensionnaires s'était plaint car il disait être enfermé à double tour dans la chambre la nuit.)

Particularité pour le plan hivernal 2010-2011 nous sommes passés à 21 places femmes pour 2 places hommes. La prise en compte de cette augmentation s'est faite sans problèmes majeurs. On retiendra la place importante aujourd'hui du SHR Neuhof en matière d'hébergement d'urgence pour les femmes seules isolées à la rue.

On retiendra également le fait que la structure est passée en surcapacité (18 à 23 places) dès le début de l'hiver et que nous avons ainsi participé au fait de soulager le dispositif.

Etant disséminées dans un immeuble de particuliers, les places de mise à l'abri nous obligent à veiller au respect des règles de bon voisinage :

- *Salutations des autres locataires*
- *Pas de nuisances sonores (bruits, cris, etc...)*
- *Respect des lieux communs (ascenseurs, couloirs, etc...)*

L'utilisation d'appartements par d'autres associations au sein du même immeuble entraîne malgré tout, parallèlement, de nombreux problèmes de voisinage. En effet, sans contrôle, ni présence régulière de la part des responsables des autres associations, de nombreux troubles sont relevés par les résidents, et nous sont immédiatement imputés.

Malgré nos efforts et notre courtoisie, nous ne pouvons intervenir auprès des personnes accompagnées par d'autres structures, sauf dans les cas extrêmes requérant les forces de l'ordre ou les secours. Ce sont souvent des troubles dues à l'alcoolisme, à la drogue (consommation, ou deal).

4. Analyse chiffrée

- Ouverture des places de mise à l'abri le 3 mars 2008 : 10 places
- Ouverture de 2 places supplémentaires le 31/10/2008
- Ouverture de 4 places supplémentaires le 12/12/2008
- Ouverture de 2 places supplémentaires le 22/04/2009

Personnes dirigées par le 115 pour l'année 2010 : 6958

Personnes effectivement hébergées pour l'année 2010 : 6805
Pourcentage de remplissage : 97,80%

Depuis l'ouverture, on nous a dirigé 968 personnes différentes.

Pour l'année 2010, nous avons hébergé 462 personnes différentes :

- 242 hommes
- 142 femmes dont 11 femmes enceintes
- 37 couples
- 3 enfants mineurs accompagnés de leur mère
- 7 chiens.

Moyenne d'hébergement en 2010 : 10,11 nuitées par personne

II. L'HEBERGEMENT D'URGENCE HIVERNAL « BUCHNER »

Pour la deuxième année consécutive, l'association Antenne a mis en œuvre dans le cadre du plan hivernal 2011 un hébergement d'urgence à haut seuil de tolérance d'une capacité d'accueil de 90 places pour un public d'hommes isolés et de couples avec ou sans chien orientés par le 115.

Pour ce faire, CUS Habitat a mis à disposition de l'association via la ville de Strasbourg un immeuble situé 75 place Buchner à HautePierre, voué à la destruction dans le cadre du Projet de Rénovation Urbaine du quartier d'HautePierre au printemps 2011.

Une équipe de 12 veilleurs a été recrutée, un superviseur chargé du volet technique et logistique a été détaché sur cette mission, un coordinateur en charge de l'encadrement de l'hébergement au quotidien et un éducateur spécialisé chargé de l'accompagnement social des personnes accueillies ont été recrutés également pour la durée de fonctionnement, soit du 01/11/2010 au 31/03/2011.

L'expérience accumulée lors de la campagne précédente a permis une grande réactivité dans la mise en place technique et logistique de la structure, ainsi que dans le recrutement des équipes, au regard du temps imparti pour ce faire avant le lancement de la campagne hivernale.

Il en est de même pour la montée en charge progressive qui s'en est suivie, conforme aux projections initiales, et même au-delà, puisqu'on note une surcapacité avec 100 personnes accueillies dès le 14 décembre, en raison de conditions climatiques très rudes.

En outre, la mise en œuvre du dispositif au sein d'un quartier d'habitat populaire, à l'instar du Neuhof en 2009/2010, s'est posée à nouveau en terme d'intégration-acceptation de l'hébergement dans l'environnement social du secteur, véritable enjeu pour l'ensemble des acteurs du plan hivernal et les partenaires institutionnels : l'Etat à travers la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, et la Ville de Strasbourg.

L'équipe

L'équipe constituée pour la mise en œuvre du Service d'Hébergement Hivernal Buchner compte 16 personnes, et se décline comme suit :

- Un chef de service, garant du bon déroulement du projet en termes humain, institutionnel et financier.
- Un superviseur, chargé de la mise en place de la structure en termes technique et logistique, ainsi que de la supervision du travail des équipes sur le terrain.
- Un coordinateur de l'équipe de médiateurs/veilleurs, chargé de leur encadrement et leur accompagnement au quotidien, et du lien avec les partenaires extérieurs, notamment la veille sociale. Il assure également le relais avec le travailleur social de la structure.
- 12 médiateurs/veilleurs, chargés de l'accueil des personnes orientées par le 115, 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Ils ont principalement pour mission de dissuader les actes de malveillance : vols, effractions, dégradations des locaux, etc. Leur travail consiste à assurer la protection des biens et/ou des personnes en utilisant leurs qualités professionnelles. Mais ils assument également une fonction d'écoute et de relation auprès des personnes accueillies.
- Un agent d'entretien chargé de l'entretien des locaux communs, et le cas échéant, des appartements destinés à l'accueil des personnes.
- Un éducateur spécialisé chargé de l'accompagnement social des personnes hébergées relevant du droit commun et, autant que possible, de trouver avec elles des solutions d'hébergement ou de logement pérennes à l'issue de la période hivernale.

Le choix de l'association Antenne de fonctionner à l'hébergement avec des veilleurs, s'il peut nourrir certaines critiques, a montré également des avantages. Bien que ceux-ci ne soient pas issus du secteur médico-social, ils sont encadrés au quotidien par un coordinateur, psychologue et éducateur spécialisé de formation.

Cette association permet à chacun de trouver sa place dans le dispositif, tout en enrichissant l'ensemble des acteurs. Le coordinateur amène l'équipe à s'approprier une posture professionnelle qui allie éthique et professionnalisme, leur permettant de porter au quotidien les valeurs de l'association Antenne.

Les veilleurs, venus de divers horizons, apportent un regard neuf et entrent en relation avec les personnes accueillies avec une spontanéité qui n'engage pas les mêmes choses que celles qu'impliquent une posture éducative : ceci permet aux personnes de s'approprier différents modes relationnels et de ce fait, de se construire un être au monde plus complexe et plus multiple.

En outre, forts de cette expérience, certains membres de l'équipe envisagent de s'engager vers des métiers du secteur socio-éducatif.

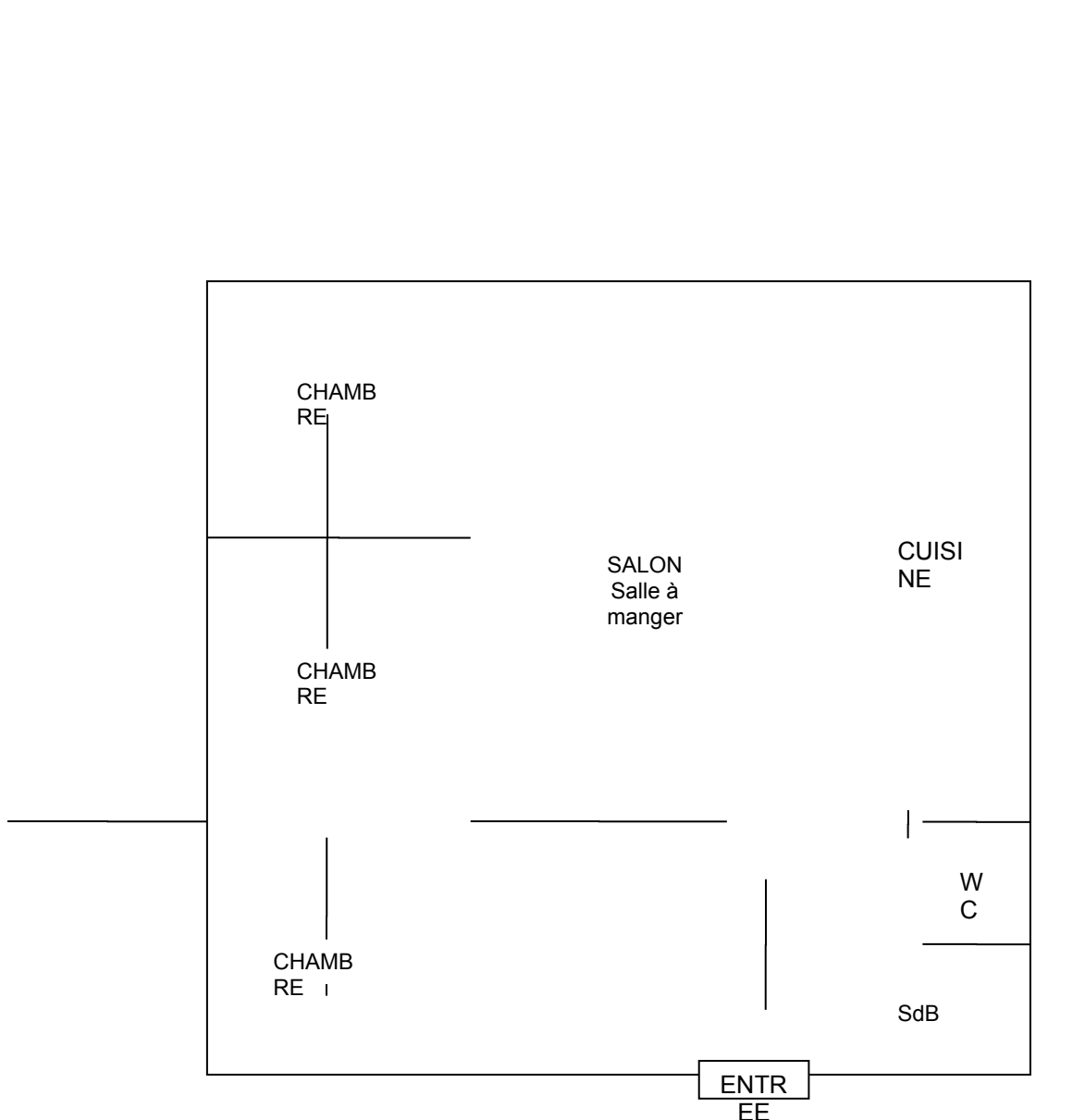
Configuration de la structure

L'immeuble mis à disposition par CUS Habitat comporte 7 étages. Au rez-de-chaussée a été installée la loge des veilleurs dans un appartement de type F3.

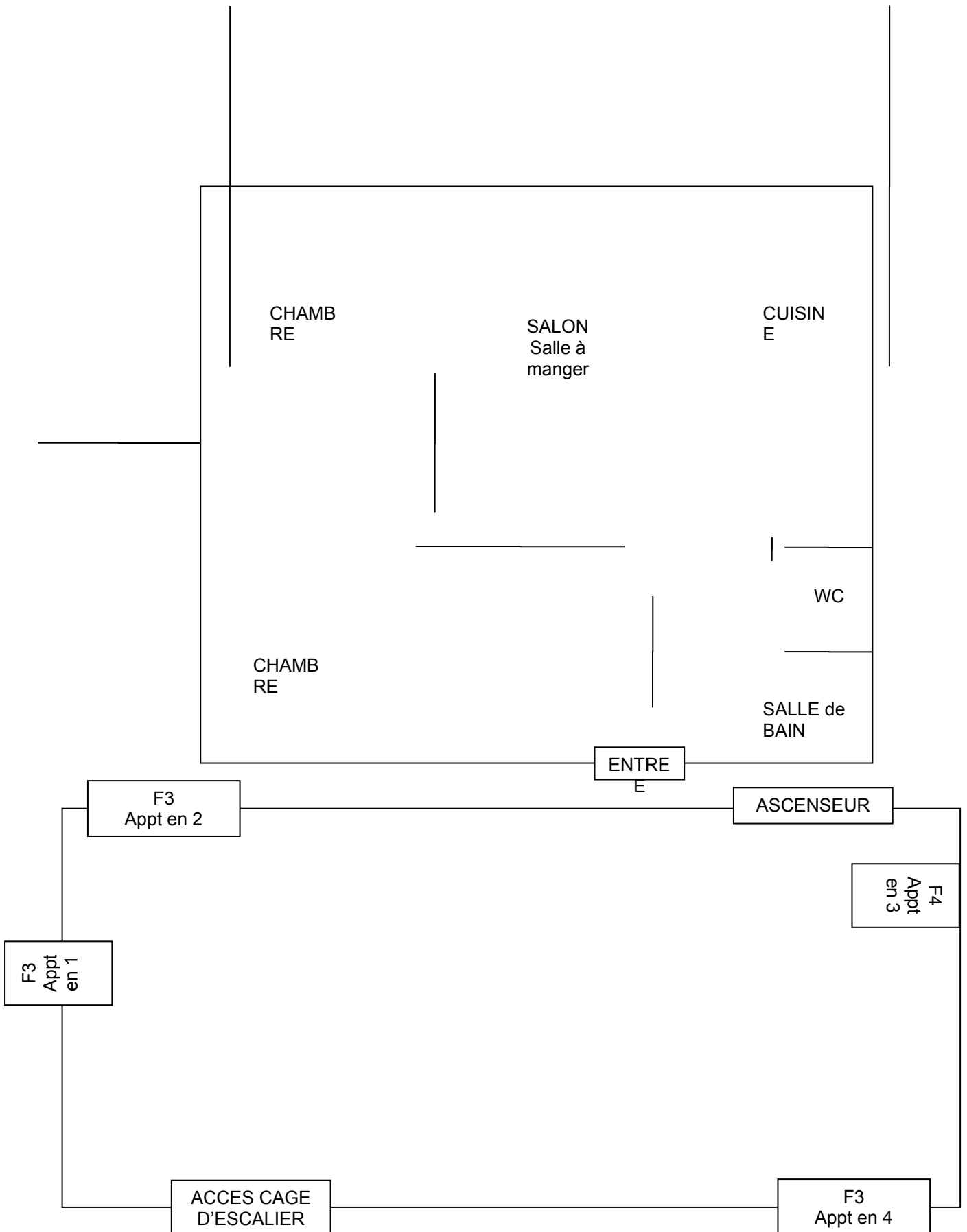
A l'ouverture du dispositif, 13 logements de type F3 et F4 ont été mis à disposition de l'association, selon les dispositions suivantes :

Superficie	Total : 78 m ² (F4) 64 m ² (F3)
------------	---

F4



F3



La montée en charge

Elle s'est effectuée en plusieurs phases à partir du 03/11 :

- 20 personnes accueillies le 03/11, dont 2 couples
- 30 personnes accueillies le 05/11, dont 3 couples
- 40 personnes accueillies le 10/11, dont 5 couples, au rythme de 2 personnes par jour depuis le 05/11.

Puis en raison de conditions météorologiques exceptionnelles, la montée en charge s'est accélérée :

- 45 personnes accueillies le 19/11
- 50 personnes accueillies le 22/11
- 65 personnes accueillies le 26/11
- 70 personnes accueillies le 28/11
- 90 personnes accueillies le 29/11

Afin de répondre à la demande de la veille sociale concernant l'accueil des familles, une famille de 10 personnes (2 adultes, 8 enfants) a été hébergée du 13/12 au 30/12.

Ces dix places supplémentaires ont été maintenues par la suite dans le cadre du dispositif hivernal de niveau 2.

Nombre de nuitées, statuts

Les éléments exposés ici ont été arrêtés au 19/01.

Au 19/01, 239 personnes différentes ont été accueillies au SHH Buchner pour un total de 6650 nuitées.

Parmi les personnes accueillies :

- 149 relèvent de la demande d'asile, soit 62,3%
- 11 sont ressortissants européens, soit 4,6%
- 39 relèvent d'autres statuts (primo-arrivants, déboutés...), soit 16,3%
- 40 relèvent du droit commun, soit 16,7%

Durée de séjour

Les orientations de la veille sociale se font soit à la nuitée, soit pour quelques jours, soit pour une à deux semaines.

Pour identifier la répartition des durées d'hébergement par rapport au volume des personnes accueillies, nous avons déterminé des périodes par tranche de 15 jours.

Ce qui nous donne les indications suivantes :

Pour la période du 03/11 au 19/01 :

- 107 personnes ont été accueillies pour une durée de 1 à 15 jours, soit 44,8% ; parmi ces personnes, 92 l'ont été à la nuitée, soit 38,5% de l'effectif global.
- 44 personnes ont été accueillies pour une durée de 16 à 30 jours, soit 18,4%.
- 20 personnes ont été accueillies pour une durée de 31 à 45 jours, soit 8,4%.
- 8 personnes ont été accueillies pour une durée de 46 à 60 jours, soit 3,3%.
- 37 personnes ont été accueillies pour une durée de 61 à 75 jours, soit 15,5%.
- 18 personnes ont été accueillies pour une durée de 76 à 85 jours, soit 7,5%.

La durée moyenne de séjour est de 28 jours.

Il est à noter que concernant les 40 personnes relevant du droit commun hébergées au Centre hivernal Buchner, 22 l'ont été à la nuitée (55%) et 18 par périodes de 7 à 14 jours renouvelables. De ce fait, trouver une solution de relogement à ces personnes avant la fin de la campagne hivernale, nous semble difficile à mettre en œuvre pour l'ensemble des personnes relevant du droit commun.

Composition du public accueilli

- Nous avons accueilli 11 couples, soit 22 personnes représentant 9,2% de l'effectif.
- L'accueil de la famille ajoute à l'effectif 8 enfants représentant 3,3% de l'ensemble.
- 209 hommes isolés ont été accueillis, soit 87,4% de l'effectif.
- On compte 7 chiens dans la structure au 19/01.

En terme de sorties

Au 19/01, parmi les 147 personnes hébergées pour des périodes renouvelables de 7 à 14 jours (hors nuitée), 70 sont sorties du dispositif au niveau du centre Buchner, soit 47,6%.

Parmi elles :

- 47 relèvent de la demande d'asile, soit 67,1%.
- 3 sont ressortissants européens, soit 4,3%.
- 11 ont d'autres statuts, soit 15,7%.
- 9 relèvent du droit commun, soit 12,8%.

Parmi les personnes relevant de la demande d'asile :

- 10 ont intégré un CADA, soit 21,3%.
- 13 ont été orientées vers d'autres structures d'urgence, soit 27,6%.
- 14 ont disparu, soit 29,8%
- la famille de 10 a été accueillie par le SARS (Horizon Amitié)

Parmi les personnes relevant du droit commun :

- 1 a intégré un CHRS
- 1 a réintégré son logement conjugal
- 1 a été hospitalisée en service de psychiatrie
- 3 ont été orientées vers d'autres structures d'urgence
- 3 sont parties sans laisser d'adresse.

En terme d'accompagnement social

Comme nous l'indiquions précédemment, seules 18 personnes relevant du droit commun ont été hébergées à Buchner dans le cadre de périodes renouvelables de 7 à 15 jours, condition indispensable à la prise en compte des difficultés réelles des personnes et à la possibilité d'une rencontre avec le travailleur social. C'est de cette rencontre dans un temps qui n'est plus marqué par l'urgence que peut émerger une relation éducative qui permette à la personne d'investir un accompagnement social.

Sur ces 18 personnes, 13 bénéficient ou ont bénéficié d'un accompagnement social auprès d'autres partenaires (72,2%), dont :

- 5 au CCAS
- 2 à RSAvenir (Horizon Amitié)
- 1 à Espace Indépendance
- 1 à ACCORD
- 1 au NHC (Service d'addictologie)
- 1 à l'UDAF
- 1 au CCAS d'Illkirch
- 1 au Club de Jeunes l'Etage

Parmi elles, 7 sont concernées par une co-construction, à travers un travail en partenariat mis en place entre le travailleur social d'Antenne et les référents des personnes dans les différents services.

Fonctionnement de l'hébergement (règlement)

Dans une approche constructive, loin de tout misérabilisme, les équipes du Centre d'Hébergement Hivernal « BUCHNER » de l'association ANTENNE placent la dignité humaine et le respect de la personne au cœur de leur action, en permettant l'accueil et l'hébergement des personnes orientées par la veille sociale, dans un cadre structurant défini par un règlement intérieur qui se décline comme suit :

Les horaires d'accueil sont les suivants :

- Tous les jours de 09h00 à 23h00.

L'accueil au sein de la structure ainsi que l'accès au logement sont effectués en passant obligatoirement par le coordinateur et les veilleurs au fur et à mesure de l'arrivée des personnes hébergées.

- Le réveil est effectué entre 7h30 et 8h30 tous les matins de la semaine. Il sera effectué entre 9h00 et 10h00 le samedi, le dimanche et les jours fériés.
- Les personnes ramèneront les draps sales à l'appartement accueil tous les lundis matin et vendredis matin et recevront des draps propres.

Quelques règles de vie favorisant le vivre ensemble et la ré appropriation de repères sociaux par les personnes accueillies ont été définies :

Il est impératif de respecter les règles de bons voisinages :

- Salutations des autres locataires
- Pas de nuisances sonores (bruits, cris, etc.)
- Respect des lieux communs (couloirs, etc.)
- Respect de l'hygiène corporel (il y a des lavabos, des douches ou baignoires dans chaque appartement).
- Les propriétaires d'animaux sont entièrement responsables de leurs compagnons (hygiène, sécurité et non gêne pour le voisinage)
- Les personnes sont responsables de l'entretien de leur chambre et de leur appartement.

Dans les appartements il est interdit :

- de fumer dans les chambres : il est permis de fumer dans la cuisine, en n'oubliant pas de mettre les cendres et les mégots dans les cendriers mis à disposition à cet effet, et de les vider tous les matins dans les poubelles à l'extérieur du bâtiment.
- de boire de l'alcool ou de stocker des produits à base d'alcool
- de consommer ou de stocker des produits stupéfiants
- d'utiliser des bougies
- d'entreposer des produits dangereux (produits chimiques, explosifs, etc.)
- de détenir des armes ou des outils
- de stocker des affaires sales ou pouvant représenter un risque sanitaire
- d'amener des meubles, des appareils ménager, électroménager ou autre... sans autorisation préalable du coordinateur.

Les visites ne sont pas autorisées.

Il n'est pas possible également de :

- se déplacer vers d'autres chambres ou de prendre contact avec les voisins pour satisfaire d'éventuelles demandes.
- d'importuner ses co-hébergés en ne respectant pas leur sommeil.

En cas de maladie, ou de tout autre problème, prendre contact le plus rapidement possible avec le coordinateur ou les veilleurs. Toute sortie en dehors du bâtiment doit être signalée au coordinateur ou au veilleur à l'appartement accueil.

Le coordinateur ou les veilleurs étant amenés à effectuer des rondes dans le bâtiment et les appartements, les personnes hébergées doivent avoir une tenue décente.

L'installation

L'installation au 75, place Buchner dans le quartier d'HautePierre s'est bien déroulée, la curiosité des habitants fut un prétexte à la rencontre pour l'équipe qui a pu les informer sur la mise en place de la structure pour la période hivernale. Dès lors, des liens se sont tissés avec les habitants qui portent un regard bienveillant sur le service et les personnes accueillies.

Les familles qui résident encore dans l'immeuble ont vu leur quotidien amélioré par notre présence, en terme de prévention comme en terme d'entretien des locaux.

A notre arrivée, l'immeuble presque entièrement vide avait été investi par une partie des adolescents et jeunes adultes du secteur qui l'occupaient.

Notre installation relativement rapide, qui n'avait pas été anticipée, a contraint ces personnes à renoncer à ces lieux à l'entrée de l'hiver.

Des échanges nombreux ont eu lieu entre l'équipe et les jeunes concernés, véritable travail d'explication et de pédagogie quant à l'action que l'on mène, suscitant chez la plupart des jeunes une relative sympathie.

Une négociation qui s'est soldée dans un premier temps par la conclusion d'un accord tacite : n'ayant d'autre lieu à investir dans un premier temps, ceux-ci ont pu continuer à « occuper » le hall d'entrée de l'immeuble à condition de ne pas entraver le travail des équipes de médiateurs/veilleurs au quotidien.

Cet équilibre a pu se maintenir quelques temps, jusqu'à ce que certains d'entre eux dégradent du matériel dans les lieux, et que les relations se tendent avec nos équipes.

Ce processus né des actes posés par une petite minorité du public jeune du secteur a malheureusement abouti à la décision de ne plus partager cet espace investi temporairement dans le cadre du plan hivernal.

Dès lors nous avons connu une situation de crispation des rapports avec certains jeunes, qui dans un contexte particulier, donnera lieu quelques semaines plus tard à une série d'incidents.

Afin d'enrayer la montée de la violence à l'encontre de la structure, la mobilisation de l'ensemble des partenaires institutionnels a été nécessaire :

- la ville de Strasbourg a mis à disposition deux agents de médiation pour renforcer notre équipe de veilleurs de nuit
- une rencontre avec CUS Habitat, notamment le chef d'agence et une de ses collaboratrices, ainsi que le concierge de l'immeuble a eu lieu, ce dernier ayant joué un rôle de médiateur auprès des jeunes qui a été décisif
- les éducateurs de l'équipe de prévention spécialisée de la JEEP ont été sollicités et ont également assuré une médiation qui s'est avérée efficace

Cette expérience nous amène à envisager différemment la préparation de la campagne hivernale, en particulier s'agissant de la mise en place d'une telle structure au sein d'un quartier d'habitat populaire. En effet, il nous semble qu'un travail préalable est nécessaire en amont, en lien avec les acteurs présents sur le quartier, les habitants et les partenaires institutionnels.

Afin de permettre une meilleure intégration du dispositif et faciliter les relations avec les habitants, notamment les jeunes qui peuvent être pris dans des enjeux de territoires et des dynamiques collectives complexes, il serait intéressant d'associer à l'avenir les habitants, le bailleur et les équipes de prévention à la mise en œuvre d'un tel projet.

Approche éducative : ces petits riens du quotidien...

Les personnes hébergées ont manifesté à plusieurs reprises leur satisfaction quant aux conditions d'hébergements proposées par l'association au SHH Buchner. Aucun incident majeur n'est à signaler à ce jour du côté des personnes accueillies, ce qui indique que l'approche pédagogique et le cadre mis en place dans notre centre d'hébergement favorise un certain vivre-ensemble, tout en tenant compte des singularités de chacun à travers la volonté d'un accueil à haut seuil de tolérance.

C'est dans les petits détails du quotidien que se traduit cette démarche, qui permet à chacun de s'appropriier le cadre et d'y trouver la possibilité de se structurer d'une part, et des espaces symboliques dans lesquels déposer une parole et investir de la relation à l'autre d'autre part.

Chaque personne qui entre dans la structure passe nécessairement par le bureau des veilleurs, ou appartement accueil : des salutations échangées, une discussion engagée, une plaisanterie partagée, à cet endroit là se joue d'emblée quelque chose de la reconnaissance qui pour des personnes recherchant souvent l'anonymat de la foule pour faire oublier la précarité de leur situation, marque déjà la ré appropriation de leur propre dignité. Il est le lieu de la rencontre.

Les personnes n'ayant pas les clés de leur chambre doivent être accompagnées par un veilleur lorsqu'elles souhaitent rentrer : du dehors au dedans, il y a là la marque d'un passage symbolique qui se fait en présence d'un « passeur », ici le veilleur.

En outre, cet accompagnement physique des personnes dans leur chambre est une nouvelle occasion d'un échange qui met du singulier dans la relation, et prévient les risques d'isolement des plus fragiles au sein de la structure.

L'accueil des personnes en chambres individuelles au sein d'appartements collectifs leur permet d'investir un espace qui leur est propre le temps de leur hébergement, d'en être responsable et de retrouver une intimité que la vie dans la rue a bien souvent annihilée.

Afin de remplir au mieux notre mission de mise à l'abri, nous nous assurons au quotidien que les difficultés liées aux addictions ne soient pas un frein à l'accueil des personnes orientées par la veille sociale. Celles-ci ne doivent pas être envisagées comme des limites, mais comme des symptômes de la souffrance des personnes accueillies qu'il s'agit de prendre en compte pour tenter, dans le cadre de l'accompagnement social proposé au sein du service, de les amener à envisager dans le temps qui est le leur, la possibilité d'une démarche de soins.

L'accompagnement social mis en oeuvre

Lorsque les veilleurs font l'objet de demandes spécifiques des personnes concernant leur situation sociale, ou que le coordinateur repère des personnes présentant des difficultés particulières, elles sont orientées vers le travailleur social de la structure.

Celui-ci reçoit les personnes au Centre d'Accueil de l'association Antenne, qui se situe 9 rue déserte, au quartier gare. Une fois par semaine, le mardi de 17h à 20h, il assure une permanence sur le lieu d'hébergement, afin de faciliter la rencontre en allant vers les personnes dans l'espace qu'elles investissent comme leur lieu de vie, même temporaire.

La relation éducative est un apprivoisement mutuel, pour reprendre l'image au combien parlante employée par Antoine de Saint-Exupéry dans « Le petit prince ». Cet apprivoisement procède d'un cheminement dans lequel chacun fait un pas vers l'autre, de sorte que lorsque opère cette rencontre, il résulte la possibilité de définir ensemble la direction dans laquelle on pourra s'orienter, l'éducateur s'apparentant dès lors à un guide de montagne qui saura déchiffrer la carte et utiliser la boussole.

L'hébergement d'urgence peut se définir comme le camp de base duquel on s'élance pour gagner autant que possible le premier refuge, le chemin à parcourir jusqu'au sommet de la montagne restant long et périlleux pour le randonneur inexpérimenté. Le lien que l'on tisse avec les personnes à la rue à l'occasion de leur prise en charge en centre d'hébergement est la corde qui relie les alpinistes dans leur ascension, elle suppose une relation de confiance qui ne peut se construire que dans le temps.

Le temps de l'urgence dans le cadre du plan hivernal pose une double contrainte :

- nous avons noté plus haut que 55% des personnes relevant du droit commun accueillies au centre Buchner l'ont été à la nuitée : la possibilité de la rencontre est ici compromise, les personnes étant dans une situation d'instabilité telle qu'elle ne permet pas de se poser et d'investir une véritable relation de confiance, préalable indispensable à la mise en oeuvre d'un accompagnement social.
- La logique saisonnière, qui veut que l'hébergement ne soit possible que pour une durée de 5 mois, pour ceux qui sont accueillis dès le début de la campagne hivernale, a le double effet de permettre aux personnes de se poser tout en les plaçant dans la perspective d'une sortie qu'il s'agit de prévoir dans un délai relativement court

L'accompagnement social mis en place à ce jour, bien qu'il reste inquantifiable en terme de démarches réalisées, va des interventions ponctuelles par des bons alimentaires, des demandes de vêtements auprès d'associations caritatives (que nous remercions au passage), des appels passés au 115 pour appuyer une demande d'orientation, des transferts de dossiers d'autres régions (CAF), des mises à jour de situations administratives (CNI, Titres de séjour), aux rencontres formelles ou informelles permettant de déposer une parole, aux orientations en CHRS qui aboutissent parfois, à l'impuissance face à des situations administratives qui butent sur les dispositions liées au CESEDA (Code d'Entrée et du Séjour des Etrangers et Demandeurs d'Asile) ou au droit européen, à l'ouverture de droits au RSA...

Un véritable partenariat se tisse avec les travailleurs sociaux d'autres structures autour et en faveur de situations de personnes hébergées au CHH Buchner, citons notamment RSAvenir/Espace Bayard, L'Etage, l'UDAF, ACCORD, Espace Indépendance, Entraide Le Relais, Les Berges de l'Ain, Médecins du Monde, le NHC.

Nous remercions nos partenaires pour la qualité du travail réalisé ensemble en co-construction, laissant la personne au centre dans le respect de la place de chacun.

En conclusion

L'installation et la montée en charge se sont déroulées comme prévu dans le temps imparti, les conditions climatiques très rudes fin novembre imposant pourtant une accélération de celle-ci qui a été assumée par nos équipes.

L'intégration de la structure dans le quartier d'HautePierre a été plutôt bonne auprès des habitants, mais nous avons connu des difficultés avec certains jeunes du secteur qu'un étroit partenariat avec le bailleur CUS Habitat et l'équipe de prévention spécialisée de la JEEP, ainsi que le soutien de la Ville de Strasbourg ont permis d'enrayer après quelques semaines de tensions.

La composition du public accueilli en termes de statuts et de durée de séjour explique la faible proportion de personnes relevant du droit commun pour lesquels un accompagnement a pu se mettre en place : cependant pour ceux qui ont pu en bénéficier, une grande partie a fait l'objet d'un travail en partenariat avec d'autres services sociaux qui s'est avéré porteur et se poursuit toujours actuellement.

Il y a toujours un matin où la vie nous donne
une autre occasion de faire en sorte que les
choses soient bonnes.

Gabriel García Marquez
Prix Nobel de Littérature