

I. EDITORIAL

Les maisons relais s'adressent à des personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend impossible dans l'immédiat leur accès à un logement ordinaire (définition des maisons relais par les autorités de tutelle). Les maisons relais s'inscrivent donc dans une logique d'habitat durable, sans limitation de durée et offrant un cadre semi collectif valorisant l'intégration et la convivialité.

La maison relais du Bernstein à Dambach-La-Ville a ouvert ses portes en 2007. Jusque-là le relais du Bernstein pouvait accueillir jusqu'à 17 personnes, hommes ou femmes célibataires. Depuis 2019, la maison relais a connu une extension et peut accueillir jusqu'à 19 personnes (rajout d'un logement pouvant accueillir un couple avec ou sans enfant).

Les résidents de la maison relais sont accompagnés au quotidien par une équipe de professionnels pour répondre aux attentes de chacun de manière collective ou individuelle. Cette équipe travaille en concertation avec de nombreux partenaires institutionnels et de terrain dans l'objectif commun d'accompagner au quotidien les résidents vers plus d'autonomie personnelle et vers l'exercice de leur citoyenneté.



Atelier pâtisserie – Automne 2019

II. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

2.1 Chiffres clés de l'année

2.1.1 Nombre de personnes accompagnées:

<u>Nombre de personnes accompagnées</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
Hommes	14	12
Dont mesures de protection	9	9
Femmes	4	5
Dont mesures de protection	2	3

<u>Age des personnes accompagnées</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
18-25 ans	0	0
26-40 ans	7	5
41-50 ans	3	3
51-59 ans	2	3
60 ans et +	6	6

Observations :

La plupart des résidents du relais du Bernstein bénéficie d'une mesure de protection. La particulière fragilité et la vulnérabilité du public accueilli l'explique, mais cela révèle aussi une forme de stabilisation de leur situation.

L'âge moyen des résidents augmente. En effet, en 2017 et 2018, l'âge moyen des résidents était de 48 voire 49 ans ; en 2019, l'âge moyen des résidents est de 52 ans. La question du vieillissement de la population et l'apparition de ses maux est encore plus d'actualité au sein du relais du Bernstein. En effet, plusieurs résidents vieillissants connaissent des problèmes de santé importants, liés à l'âge.

Enfin, nous pouvons constater que les femmes ne représentent toujours qu'une petite partie de la population de la maison relais.

2.1.2 Nombre de nuitées et taux d'occupation sur les 5 dernières années

<u>Année</u>	<u>Nb de journées d'accueil</u>	<u>Taux d'occupation (%)</u>
2019	5703	86
2018	5653	91
2017	6205	100
2016	5789	93
2015	5946	96

Observations :

Le taux d'occupation baisse considérablement en 2019 (il est de 86% contre 91 % en 2018). Il y a deux raisons qui peuvent expliquer cette baisse :

- Deux places en colocation femmes sont restées vacantes pendant une très longue période faute de candidature femme. D'ailleurs au 31/12/2019, une place en colocation femme était toujours à pouvoir.
- Depuis milieu de l'année 2019, le logement situé au rez-de-jardin a été intégré au dispositif maison relais, ce qui a augmenté la capacité d'accueil de la maison relais à 19 places. Mais il a fallu du temps pour organiser la mise à disposition d'un nouveau logement au sein du relais et en informer tous les partenaires, c'est pourquoi au 31/12/2019, le rez-de-jardin n'était pas encore occupé.

2.2 Mouvements de l'année : nombre d'entrées / nombre de sorties

2.2.1 Nature des entrées en 2019

Nombre d'entrée : 2 entrées en 2019

Motifs : 2 situations d'urgence : Ces personnes se trouvaient à la rue ; une suite à l'incendie de son logement, l'autre avait besoin d'une solution transitoire en attendant de pouvoir intégrer son nouveau logement, attribué par un bailleur social.

2.2.2 Nature des sorties en 2019

Aucun départ cette année.



Visite d'une ferme – Printemps 2019

2.2.3 Evolution des mesures réalisées sur les 3 dernières années

Type	2017	2018	2019
Nb UF prises en charge	17	19	17
Nb personnes	17	19	17
Nb UF demandeuses	2		2
Nb UF admises	0	2	2

Observations :

Contrairement à l'année 2018 qui a connu des mouvements dans l'effectif des personnes présentes au relais du Bernstein (notamment en raison de trois décès), l'année 2019 est plus stable.

Une femme a intégré la colocation femmes en 2019. Une attention particulière de l'équipe a été portée à cette colocation afin de s'assurer que l'intégration de cette personne se passe bien.

Enfin, aucun des résidents du relais du Bernstein n'avait pour projet de quitter le relais au cours de l'année 2019.

III. **FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE**

3.1 **Vie de l'établissement**

3.1.1 **L'ouverture sur l'extérieur**

Comme chaque année, la maison relais a à cœur de participer à la vie de la commune de Dambach-La-Ville et de s'ouvrir sur l'extérieur :

Vœux du maire : Comme chaque année le chef de service éducatif a pu honorer l'invitation du Maire de Dambach-la-ville, au nom de l'ARSEA, à participer à la soirée des vœux du maire dans la commune. Quelques résidents du relais du Bernstein étaient présents à cette cérémonie.

Tournoi de pétanque inter-structure : depuis trois ans déjà, les résidents du Bernstein et du Courlis participent au tournoi de pétanque organisé entre les résidences sociales et maisons relais du Bas-Rhin. Les résidents ont même ramené une coupe avec eux !



Participation à « Dambach-La-Ville bouge contre le cancer » - Printemps 2019

Participation à « Dambach-La-Ville bouge pour le cancer » : Plusieurs résidents du relais ont chaussé leurs baskets et ont marché pour totaliser le maximum de pas à l'occasion de cette action en faveur de la lutte contre le cancer.

Participation au marché de Noël de Dambach-La-Ville : Depuis maintenant 5 ans, les résidents du relais du Bernstein participent au marché de Noël de Dambach-La-Ville. Tout au long de l'automne, les résidents, aidés des bénévoles, ont préparé des petits gâteaux de Noël dans le but de les vendre sur le marché de Noël qui a eu lieu durant un week-end. Les bénéfices de cette vente permettront aux résidents de profiter de sorties et d'animations gratuites, au cours de l'année 2020.

Fête de Noël en commun avec le GEM de Sélestat : Pour la première fois, les résidents du relais et les membres du GEM ont pu fêter Noël ensemble lors de la fête de Noël du GEM, le 26 décembre dans la grande salle du relais du Bernstein. Cela a été l'occasion de partager une raclette et un moment convivial autour de danses et d'un quizz musical. Ce temps d'échange a été très apprécié des résidents du Bernstein mais également des membres du GEM.

Une commission d'animation et de suivi (CAS) est organisée plusieurs fois dans l'année à la maison relais (en moyenne tous les 3 mois). Cette commission a pour but de réunir différents partenaires locaux (représentants de la commune et du CCAS de Dambach-La-Ville, représentants du conseil départemental, bénévole, délégué des résidents) pour échanger sur la vie et les projets du Relais du Bernstein. Cette commission a également pour rôle de permettre à la Maison Relais de s'ouvrir vers l'extérieur et de participer à des actions proposées par la commune.

Plusieurs résidents participent très régulièrement aux différentes activités et animations proposées dans la commune. Les différentes animations proposées dans la commune sont affichées sur un tableau situé dans une pièce commune, à disposition de tous les résidents.

Enfin, la salle communément appelée « grande salle » du relais du Bernstein a été à de nombreuses reprises réservée au cours de l'année 2019, notamment par les équipes de travailleurs sociaux d'autres services de PDS mais également par une association de professionnels. Ceux sont les résidents, secondés par les travailleurs sociaux du relais du Bernstein, qui préparent et organisent la réservation de cette salle (ménage de la salle, préparation du café et du thé, etc.).



Activité pétanque dans la cour du Relais du Bernstein – Été 2019

3.1.2 Une journée type au Bernstein

Au relais du Bernstein, la vie collective est très importante et marquée par de nombreux temps forts : le temps de partage du café, le repas collectif (et sa préparation), la réunion des résidents, le temps des courses, les activités et animations proposées, etc.

La journée débute généralement à 9h avec un temps de partage autour d'un café. Ce temps permet aux membres de l'équipe du Relais de rencontrer les résidents et de prendre de leurs nouvelles, de prendre connaissance du déroulement de la soirée et de la nuit hors du temps de présence de l'équipe ainsi que d'organiser la journée. Des petits déjeuners sont également organisés régulièrement sur la demande des résidents, ainsi en plus du café, sont proposés des céréales, du pain, des viennoiseries, etc.

Dès 9h00 donc, les espaces collectifs sont investis à la fois pour regarder la télé (salle TV), pour préparer le repas de midi (cuisine), pour mettre la table (salle à manger), pour prendre un peu de soleil et d'air frais en buvant le café (terrasse, quand le temps le permet), pour mettre du linge à laver (la buanderie), pour faire ses tâches ménagères (nettoyage des couloirs, des escaliers, du hall d'entrée, etc.). C'est également le moment pour « Pimpim » le lapin d'avoir sa ration quotidienne et de faire son petit tour !

Pendant que les uns s'affairent à faire fonctionner le collectif, d'autres s'absentent du Relais du Bernstein pour honorer leurs rendez-vous médicaux (hôpital de jour, médecin traitant, infirmière...), pour faire des courses (pour le collectif et pour eux-mêmes), etc. D'autres en profitent également pour venir au bureau, solliciter l'équipe du relais afin d'être aidés dans leurs démarches administratives ou leurs projets.



Repas de Pâques 2019

Le repas collectif est organisé tous les jours de la semaine. Ce temps est un temps de convivialité, de partage et d'échange entre les résidents, en présence de bénévoles ou de partenaires parfois, et d'au moins un membre de l'équipe éducative, toujours (7 jours sur 7, sauf exception) à midi.

3.1.3 Les repas au Bernstein

	2018	2019
Repas pris par les résidents	2400	2333
Petits déjeuners collectifs	11	33
Petits déjeuners des bénévoles	11	12

Observations :

Une baisse de fréquentation aux repas collectifs est constatée depuis ces dernières années (repas en 2016 : 2946 repas servis contre 2333 repas servis en 2019). Cette baisse de fréquentation est toujours d'actualité et peut s'expliquer par le fait que :

- Plusieurs résidents sont dits « interdits de collectifs » et ne peuvent donc pas participer aux repas collectifs
- D'autres résidents trouvent le temps du repas un peu trop long ou ne souhaitent tout simplement pas manger à midi.

Toutefois, un petit groupe, composé de 4 résidents, mange tous les jours sans exception aux repas collectifs. Pendant ce temps, les autres résidents mangent chez eux, soit seuls, soit en groupe dans leur logement.

Comme les autres années, nous pouvons constater que les petits déjeuners des bénévoles se tiennent une fois par mois et sont des temps très appréciés par les résidents, qui répondent toujours présents. Les bénévoles ramènent des viennoiseries et gâteaux faits maison, que les résidents dégustent avec plaisir.

De plus, nous pouvons noter une très forte hausse des petits déjeuners collectifs proposés en 2019. Les résidents sont très demandeurs de ces petits déjeuners qui ont été instaurés à leur demande depuis début 2018. En 2019, ces petits déjeuners sont devenus plus réguliers qu'en 2018 (environ 1 fois par semaine). Les denrées de ces petits déjeuners sont des denrées provenant de la banque alimentaire (biscottes, céréales, confiture, etc.) ou achetées avec la caisse des résidents (beurre, viennoiseries, etc.). C'est donc un repas entièrement gratuit.

Enfin, il est à noter qu'en 2019, les résidents ont invité et partagé à plusieurs reprises à leur table les bénévoles du relais du Bernstein ainsi que des partenaires extérieurs.

3.1.4 Les actions collectives intramuros : objectifs et contenus

Au relais du Bernstein, deux sortes d'activités sont réalisées tout au long de l'année : les activités qui concernent uniquement les résidents de la maison relais et celles organisées communément avec la résidence d'accueil du Courlis.

Ces actions et activités mises en place sont discutées en réunion de résidents : lors de ce temps, les résidents proposent leurs idées ; parfois, l'équipe fait des propositions. Des activités sont également proposées et animées par des bénévoles. Ces activités sont toujours détaillées lors des réunions. Au moment du choix de l'activité, l'équipe veille à ce qu'elle ne soit pas trop onéreuse (programmation mensuelle ajustée) et qu'elle soit adaptée à chaque résident (pathologie, condition physique, etc.).

Les objectifs des actions intra-muros sont:

- Favoriser l'autonomie de la personne : les activités et animations proposées permettent à la personne d'acquérir des connaissances et des compétences qu'elle pourra réutiliser chez elle ou dans sa vie quotidienne.
- Favoriser le lien social : nous avons pu constater que les personnes qui font connaissance lors de ces ateliers continuent à se voir en dehors des activités proposées. Des liens d'amitié sont nés entre certaines personnes.



*Pique-nique
Gérardmer –
Printemps
2019*

- Prendre conscience que l'on n'est pas seul à rencontrer des difficultés : les conseils que les participants se donnent entre eux sont accueillis différemment de ceux formulés par les travailleurs sociaux.
- Les activités permettent aux travailleurs sociaux d'observer les personnes en dehors du cadre habituel de travail (visites à domicile, rendez-vous au bureau) : Elles permettent aussi d'échanger sur d'autres sujets dans une atmosphère plus détendue. Cela est favorable à l'accompagnement car cela permet de renforcer le lien personne accompagnée - référent. (Interactions avec des personnes extérieures – capacité de certains résidents visibles à l'extérieur et non pas sur site).
- Lutter contre le désœuvrement : Certaines personnes demandent la mise en place d'ateliers (cuisine, pâtisserie, jeux de société, ping-pong, jardinage, etc.). Les temps collectifs permettent aussi de fixer des points de repère dans la semaine.
- Valoriser l'estime de soi : Les ateliers permettent par exemple de révéler des compétences et/ou de les mettre en valeur comme par exemple des facilités pour les activités manuelles, des facilités pour comprendre et appliquer des consignes. Il est important d'observer, de noter les observations et de faire un retour à la personne. Nous relevons aussi que les personnes participant à ces actions collectives acceptent volontiers de parler de leurs expériences. Les actions, quelle que soit la forme qu'elles prennent, permettent aux personnes accueillies d'acquérir des connaissances : connaissances en matière de culture générale, connaissances culinaires...Les actions collectives permettent d'aborder certains sujets délicats comme l'hygiène de manière globale sans que les difficultés des personnes ne soient pointées du doigt.

Années	2018	2019
Activités réalisées pour les résidents du relais du Bernstein sur le site	135	281
Activités communes réalisées avec la résidence d'accueil le Courlis sur les sites	27	35

En 2019, le nombre d'activités au sein de la maison relais a plus que doublé depuis 2018. Cette augmentation des activités peut s'expliquer d'une part par le fait que du matériel avait été acheté en 2018 afin de pouvoir réaliser des activités au sein de la résidence (jeux de société, cible et fléchettes, jeux extérieurs, etc.). D'autre part, l'année 2018 a été une année où l'équipe du relais avait été particulièrement mobilisée pour les accompagnements individuels qui avaient laissé peu de temps à l'équipe pour organiser des activités et des temps collectifs. L'année 2019, a été plus « calme », les situations individuelles d'étant davantage stabilisées, ce qui a permis à l'équipe de proposer des activités beaucoup plus régulièrement. Enfin les résidents sont très demandeurs de temps collectifs et d'activités au sein de la résidence, très souvent organisés de façon spontanée.

Concernant les actions collectives organisées sur site en 2019, les résidents se sont vus proposer des ateliers cuisine et de pâtisserie, des ateliers « bredeles » pour la participation au Marché de Noël de Dambach-La-Ville, des goûters à thème, des parties de ping-pong, des parties de pétanque, etc. Mais ce qui a énormément fonctionné cette année, ce sont les parties de jeux de société qui sont devenues quasi-quotidiennes au sein du relais du Bernstein.

En 2019, ont eu lieu au sein du relais :

- Ateliers jeux de société : 102
- Gouters, petits déjeuners : 49
- Ateliers cuisine : 49
- Activités sportives (babyfoot, ping-pong) : 28
- Ateliers couture : 3

- Activité potager : 2
- Activité concernant l'entretien et le fonctionnement de la maison relais : 48

Les résidents participent très régulièrement à des activités dites de fonctionnement et d'entretien et qui relèvent du collectif (par exemple : aller à la déchetterie, décorer les locaux pour les fêtes de fin d'année, etc.).

Enfin, les activités communes réalisées avec la résidence sociale « Le Courlis » à Erstein a augmenté en 2019. Les résidents de la maison relais apprécient notamment aller à la résidence du Courlis le weekend pour prendre un café et faire quelques jeux de société avec les résidents du Courlis.

3.1.5 Les actions collectives extra muros : objectifs et contenus

Années	2018	2019
Activités et sorties réalisées pour les résidents du relais du Bernstein Hors site	29	34
Activités et sorties communes réalisées avec la résidence d'accueil le Courlis hors des sites	47	35

Les objectifs des activités proposées à l'extérieur sont les mêmes objectifs que pour les activités proposées en intra-muros. Mais à ceux-ci, nous pouvons rajouter :

- Permettre à la personne de s'ouvrir vers l'extérieur
- Créer les opportunités de nouvelles rencontres
- Se dépenser physiquement
- Faciliter l'accès à la culture et aux loisirs



Carnaval vénitien de Rosheim 2019



Premier barbecue de l'année

Pour les actions collectives extra-muros en 2019, comme en 2018, les résidents se sont vus proposer des sorties aux restaurants, des visites de musées, de châteaux et expositions diverses, des balades en forêt, des balades en vélo, du badminton, des visites de marché de Noël, des visites de marchés aux puces, etc.

Les résidents ont également été invités pour la troisième année consécutive, à un tournoi de pétanque organisé entre les maisons relais.

Nous pouvons constater qu'en 2019, il y a moins de sorties communes avec les résidents du Courlis qu'en 2018. Cela peut s'expliquer par le fait que les résidents de la maison relais se sont vus plus proposés d'activités communes au sein du Courlis plutôt qu'à l'extérieur (notamment des cafés partage et jeux de société le week-end).

3.2 Partenariat

3.2.1 *Partenariat développé pour l'accompagnement des résidents*

Au relais du Bernstein, le partenariat occupe une place très importante au regard de la fragilité et de la vulnérabilité de la grande majorité des résidents. Ce partenariat est valorisé au quotidien avec des professionnels aussi multiples que divers que sont les infirmières libérales, les médecins libéraux, les équipes médicales des centres hospitaliers de Sélestat et d'Erstein, l'équipe médicale du centre de jour Liberté de Sélestat, les médecins psychiatres, les services de protection des majeurs (privés et publics), les travailleurs sociaux (assistantes sociales de secteur et intra hospitalier), l'ABRAPA, l'association intermédiaire Tremplins, les commerçants de Dambach-La-Ville, etc.

Comme les autres années, c'est avec les professionnels de santé et les services de protection des majeurs que le partenariat est le plus important. L'équipe de la maison relais gère les rendez-vous de la quasi-totalité des résidents, via l'agenda général de l'équipe (inscription et rappel des rendez-vous), les appels téléphoniques de gestion des rendez-vous, le débriefing post rendez-vous, les échanges d'informations, la coordination et parfois même la médiation, le tout au profit du résident. L'autre volet du partenariat concerne la coordination et l'organisation des interventions des bénévoles sur le site et dans la cité avec les résidents.

En 2019, la maison relais a été le lieu de nombreuses rencontres partenariales. En effet, en 2019, nous comptabilisons 44 temps d'échanges formels entre l'équipe et les partenaires qui interviennent dans les situations des résidents :

- Une infirmière du centre de jour liberté de Sélestat est venue 22 fois à la maison relais pour rencontrer les résidents suivis par le centre de jour mais également pour échanger avec l'équipe sur les situations. En plus de ces temps d'échange, l'équipe est en lien régulièrement par téléphone avec cette infirmière pour organiser les rendez-vous médicaux des résidents et échanger sur les situations.
- Les mandataires judiciaires viennent également régulièrement au relais du Bernstein pour rencontrer les résidents et faire un point avec l'équipe (8 en 2019). Mais en plus de ces temps d'échange à la maison relais, nous constatons énormément d'échange de mails et d'appels téléphoniques pour faire un point sur les situations et échanger sur les diverses demandes de chacun
- En 2019, un résident a eu la visite régulière de sa référente du SAVS qui est venue 8 fois à la maison relais pour échanger avec lui mais également avec l'équipe. Un travail particulièrement important a été réalisé pour coordonner les actions de chacun dans la situation de ce résident.
- Enfin, des médecins se sont déplacés plusieurs fois à la maison relais pour échanger avec l'équipe sur des situations où l'avis médical était important, notamment pour des pathologies liées à l'âge. De même, de nombreux appels ont été passés entre l'équipe et les médecins traitants pour organiser les rendez-vous des résidents.

Tout cela sans compter les nombreux temps d'échanges plus informels au quotidien avec les kinésithérapeutes, infirmières libérales, psychologues, etc.

Une commission d'animation et de suivi (CAS) est organisée en moyenne tous les 3 mois. Sont invités à cette réunion : des représentants de la commune, des bénévoles, de l'UTAMS de Molsheim et le délégué des résidents. Cette réunion a pour objectif de faire un point sur la vie au relais du Bernstein, sur les résidents et sur les projets en cours ou à venir. Les membres de la commission apportent un regard extérieur et professionnel sur les situations rencontrées. En 2019, les membres de la CAS se sont réunis 4 fois.

3.2.2 La commission d'attribution logement en 2019

Une commission d'attribution logement est organisée à chaque fois qu'une place est disponible au relais du Bernstein. Elle est composée d'un représentant du SIAO, d'un représentant de la commune, d'un représentant de l'UTAMS, d'un représentant des bénévoles, d'un salarié et du chef de service du relais. Lors de cette commission sont étudiées toutes les demandes de candidatures.

Pour l'année 2019, il y a eu 1 commission d'attribution dématérialisée. Cette commission a été dématérialisée afin de répondre rapidement à la demande urgente de la personne candidate.

Malgré des visites du relais par de potentiels candidats (en 2019, 2 personnes sont venues visiter le relais du Bernstein) et de la commission d'attribution qui a eu lieu en 2019, il restait au 31/12/2019, une place libre en colocation femme et une place pour un couple avec ou sans enfant au rez-de-jardin.

3.2.3 La forte implication des bénévoles

Depuis de nombreuses années, l'équipe du relais du Bernstein peut compter sur le soutien de plusieurs bénévoles.

Actuellement au nombre de 6, les bénévoles proposent de nombreuses activités et animations tout au long de l'année :

- Petit-déjeuner des bénévoles tous les 1^{er} dimanche du mois
- Ateliers jardinages, ateliers bredeles, ateliers cuisines
- Après-midi jeux de société
- Partage de repas avec les résidents

En 2019, les bénévoles ont proposé 21 animations et activités.

Les bénévoles, de par leurs expériences et leurs regards extérieurs peuvent être amenés à alerter ou interroger l'équipe sur la situation d'un résident ou apporter des idées dans l'accompagnement au quotidien de celui-ci. Ils apportent également une écoute attentive à tous les résidents et sont amenés très souvent à prodiguer des conseils. Les bénévoles sont également présents pour les résidents hospitalisés et parfois loin de chez eux pour une longue durée. Il n'est pas rare que le quotidien des habitants du Relais soit amélioré par des petits cadeaux ou du matériel apporté par des bénévoles.

Au court de l'année 2019, les résidents ont invité par deux fois les bénévoles à partager tous ensemble un repas afin de les remercier de leur présence tout au long de l'année.

3.3 Nature des difficultés

Accompagner de façon individuelle ou de façon collective les résidents du relais du Bernstein, c'est aussi devoir s'adapter à de nombreux freins.

Difficultés rencontrées sur les temps collectifs :

Une des grandes difficultés que nous avons rencontrées est, comme les années précédentes, **la mobilisation du public**. En effet, les résidents ont parfois des difficultés à se projeter et à se repérer dans le temps. Les activités régulières et formalisées fonctionnent plutôt bien car ce sont des temps bien identifiés par les résidents. L'humeur des résidents joue également beaucoup sur les envies de participation à une activité ou non, c'est pourquoi en 2019, comme en 2018, de nombreuses activités ont été proposées et réalisées de façon spontanée.

Une autre difficulté rencontrée est le **refus d'adhérer et de s'intégrer à la vie collective du relais**. La vie collective au sein d'une maison relais est un levier primordial pour le mieux-être de chacun ; l'adhésion et la participation à la vie collective est à ce titre bénéfique sous plusieurs aspects. Il faut reconnaître que les pathologies psychiatriques et les conduites addictives des résidents peuvent être des freins à l'adhésion à la vie collective. En 2019, 5 résidents refusent d'adhérer à la vie collective.

En outre, **le vieillissement des résidents** est une autre difficulté rencontrée lors des temps collectifs. En effet, l'équipe est amenée à devoir faire de plus en plus attention aux activités et aux sorties proposées aux résidents afin de ne pas mettre en difficulté les plus anciens.

Enfin, une autre difficulté que nous avons pu rencontrer sur les temps collectifs en 2019, sont **les tensions qui peuvent apparaître entre les résidents**. En effet, le collectif a pu être le théâtre de règlements de compte entre résidents en 2019. Même si ces tensions ont pu s'apaiser assez rapidement, elles provoquent une certaine défiance durant les quelques jours qui suivent, et parfois certains choisissent de se retirer temporairement du collectif.

Difficultés rencontrées lors des accompagnements individuels :

En 2019, comme en 2018, lors des accompagnements individuels des résidents, des difficultés sont apparues :

- Accompagner et gérer des comportements liés aux conduites addictives.
- L'accompagnement de résidents en perte d'autonomie : Il reste à l'heure actuelle difficile de trouver une orientation adéquate pour ces personnes en raison d'un manque de structures en adéquation avec le profil du public ou du peu de places disponibles dans structures existantes (FAS, FAM par exemple) mais également de trouver une place en EHPAD. Les résidents les plus vieillissants sont aussi les plus anciens : il est donc difficile de se projeter dans un autre lieu de vie lorsqu'on vit au Relais depuis des années.
- Difficulté d'accompagner un résident touché par une maladie grave
- Mobiliser les proches de résidents notamment lors d'hospitalisation de résidents
- Faire face au refus d'aide de la personne

3.4 Travail avec les bénéficiaires

3.4.1 L'accompagnement individuel au quotidien

L'équipe éducative assure au quotidien, 7 jours sur 7, un accompagnement individuel multiforme, à savoir :

- Un accompagnement lié à la santé : l'équipe est amenée à être en contact et à faire le lien avec les professionnels du médical (médecin traitant, hôpital de jour, CPAM, infirmiers libéraux...)
- Un accompagnement à la gestion des ressources en lien avec les services de protections des majeurs et les professionnels compétents (Assistants de service social par exemple)
- Un accompagnement dans la mise à jour de certains documents et l'organisation de divers rendez-vous (prise de rendez-vous, transport, ...)
- Un accompagnement à l'exécution des tâches quotidiennes obligatoires
- Un accompagnement physique : en effet, les difficultés de mobilité de certains résidents vieillissant nous amènent à les accompagner physiquement pour différentes démarches.
- Des conseils apportés dans les domaines de la vie quotidienne

L'équipe est aussi présente afin d'apporter une écoute et un soutien moral aux bénéficiaires.

3.4.2 L'aide à la gestion locative et l'accompagnement social lié au logement

L'équipe sociale effectue auprès des résidents des visites à domiciles au moins une fois par mois. Ce nombre peut varier en fonction du résident et de sa capacité à gérer l'entretien de son logement, par exemple : une visite à domicile peut être effectuée toutes les semaines chez certains résidents. Ces temps permettent à l'équipe de conseiller les résidents dans l'entretien et l'organisation de leur logement, de les informer de leurs droits et devoirs en tant que locataires et aussi de leur proposer, le cas échéant, la mise en place d'une aide-ménagère.

Cette année le nombre de visites à domicile a été de 174. En 2018, l'équipe avait effectué 200 visites à domicile. Cette baisse peut s'expliquer pour plusieurs raisons :

- Certains résidents ont gagné en autonomie dans l'entretien de leur logement et une visite à domicile toutes les semaines n'est plus nécessaire
- L'intervention d'aide-ménagères chez certains résidents a permis d'entretenir le logement plus régulièrement ; l'équipe a donc pu espacer davantage les visites à domicile
- Certains résidents ont été hospitalisés ou ont travaillé ; ils ont donc été moins présents au sein du relais dans la journée rendant impossibles les visites à domicile
- Les colocations ont nécessité moins de visites à domicile car l'entente entre colocataires est optimale et a permis une répartition équitable des tâches ménagères du logement.

L'équipe sociale accompagne aussi le résident dans les démarches administratives liées au logement (CAF, FSL, contrat d'assurance locative). L'équipe veille également à ce que le résident paie chaque mois son loyer. Elle est parfois amenée à travailler avec le résident sur un nouveau projet locatif : demande de logement social, demande pour une place dans une structure spécialisée (foyers de vie, maison de retraite par exemple).

3.4.3 Les réunions de résidents

Tous les jeudis soirs, est organisée au sein du Relais, une réunion des résidents. En 2020, elles ont été au nombre de 52.

Cette réunion des résidents a pour but de réunir autour d'une même table tous les résidents du relais afin de discuter de la vie au sein de la maison. Avec les résidents, le membre de l'équipe présent discute :

- De l'organisation du week-end (horaire de présence du travailleur social, organisation des repas, propositions de sorties, etc.)
- Un rappel de certaines règles peut être fait, si l'équipe a constaté dans la semaine un manquement à ces règles.
- Des informations sur la semaine à venir
- Des propositions des sorties et activités émises par les résidents
- De l'élaboration des menus de la semaine à venir

Enfin, les résidents ont chacun un temps de parole s'ils souhaitent aborder un sujet avec les autres résidents.

IV. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Des projets ont été annoncés ou envisagés dans le rapport d'activités de 2018 pour 2019 :

Un des grands projets annoncés pour l'année 2019 était l'extension de la maison relais et le projet « pension de famille ». Le relais du Bernstein peut dorénavant accueillir un couple avec ou sans enfant au rez-de-jardin. Un travail de réflexion et d'organisation a été mené afin que l'équipe soit prête à accueillir cette nouvelle typologie de ménage.

Un autre projet envisagé consistait à continuer à travailler sur les pratiques professionnelles de l'équipe face à une population vieillissante. Des membres de l'équipe ont pu participer à une après-midi d'échange entre travailleurs sociaux des maisons relais et résidences sociales du Bas-Rhin sur ce thème et prendre connaissance des pratiques professionnelles et procédures mises en place dans les autres structures. De plus, l'équipe a également pu visiter et découvrir des structures du champs médico-social en 2019 (Foyer d'Accueil Spécialisé (FAS) pour personnes vieillissantes de Route Nouvelle d'Alsace et le FAS de Aubure).

Un autre projet était de mettre en place des procédures à suivre lors du décès d'un résident. Ce projet a également été travaillé en concertation avec la résidence sociale du Courlis et une psychologue.

Un autre projet envisagé et travaillé depuis plusieurs années est le projet « potager ». En 2018, nous avons fait l'acquisition de bacs à potager et le projet était de vernir ces bacs à potager et pouvoir les utiliser au printemps 2019. Mais après réflexion, nous nous sommes rendu compte que les bacs qui nous avaient été offerts ne sont pas adaptés aux personnes âgées de la maison relais : ces bacs sont trop bas et peu pratiques. En 2019, nous étions donc à la recherche de nouveaux bacs à potager.

Un autre point sur lequel nous avons envisagé de travailler en 2019 était de continuer à dynamiser la vie collective au sein du relais autour d'activités intra et extra-muros. C'est ce que nous avons fait puisque nous avons plus que doublé le nombre d'activités proposées au sein du relais en 2019.

Enfin, nous avons envisagé d'organiser un conseil à la vie sociale afin de revisiter avec les résidents le règlement de fonctionnement. Cela fait plusieurs années que nous envisageons de faire cela mais encore en 2019, nous ne l'avons pas fait faute de temps.

V. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12

Contrats	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Médical	Services généraux
CDI	2,96	0,43	0,03	2,50			
CDD	0,10		0,10				

Au 31/12/2019, l'équipe de travailleurs sociaux était composée d'un cadre intermédiaire, d'une conseillère en économie sociale familiale à temps plein, d'une éducatrice spécialisée sportive à mi-temps et de deux éducatrices spécialisées à mi-temps.

Mouvements du personnel : L'année 2019 a connu quelques mouvements du personnel :

- L'éducatrice spécialisée sportive était jusqu'au mois de septembre en congés sabbatique. Elle a été remplacée pendant quelques semaines par une coordinatrice en animation puis par l'éducatrice spécialisée alors à mi-temps.
- Une des deux éducatrices spécialisées est partie en congé maternité à partir du mois de décembre.

Il est à noter que pendant plusieurs semaines, l'équipe éducative était en sous-effectif, malgré tout, la continuité des services proposés par la structure a été assurée.

Réunion d'équipe : Sur les 12 mois de l'année 2019, il y a eu 43 réunions d'équipe. En 2019, plusieurs réunions d'équipe n'ont pas pu être honorées par manque de personnel. L'animation et la prise de note sont tournantes, la réunion est structurée en 2 temps autour des rubriques suivantes : vie d'équipe, planning, informations/organisation, activités/sorties réalisées et à venir. Pour le deuxième temps de la réunion, un temps un ou moins important est consacré à la situation de chacun des résidents et consigné dans un tableau Excel de manière chronologique.

Réunion d'équipe Bernstein – Courlis : En 2019, il y a eu 2 réunions d'équipe entre le Bernstein et le Courlis. Ces réunions permettent à l'équipe de mener une réflexion sur des problématiques communes au sein des deux résidences mais également de coordonner le travail pouvant être mené en commun.

Formation : La plupart des membres de l'équipe a participé à une formation sur l'autonomie de l'utilisateur en septembre 2019. De plus, un membre de l'équipe a pu participer à un recyclage SST (= secourisme, sécurité au travail).

Accueil de stagiaire : Deux stagiaires ont été accueillies au sein du relais du Bernstein, dans le cadre de la formation au diplôme de TESH (technicien en économie sociale familiale). La première, encore présente en début d'année était en 1^e année; la deuxième, présente en fin d'année était en 2^e année. Ces deux stagiaires ont participé pleinement aux services proposés par la structure auprès des résidents, surtout en matière d'activités et d'animations de la vie collective. Dans le cadre de leur évaluation de stage, elles devaient mettre en place des animations sur le thème de l'alimentation, de l'hygiène et de la santé. L'une a mis en place des ateliers cuisine sur le thème du micro-onde ; l'autre a mis en place des ateliers cuisine en proposant des recettes avec des denrées alimentaires présentes dans les placards des résidents et à moins de trois euros le repas. De plus, l'équipe a pu accueillir pour une journée « découverte » deux stagiaires d'autres services de l'ARSEA.

Participation aux RDV thématiques : Depuis 2018, des rendez-vous thématiques sont organisés en interne au sein du Pôle de développement social de l'ARSEA afin d'informer les équipes sur des thèmes précis. En 2019, comme en 2018, l'équipe a pu participer à plusieurs rendez-vous thématiques sur des thèmes différents mais qui touchent le travail en maison relais (addictions, nouvelle convention d'occupation, maintien à domicile).

Participation à des réunions thématiques avec d'autres professionnels des maisons relais et résidences sociales : En 2019, des membres de l'équipe ont pu participer à des réunions thématiques avec d'autres professionnels de maisons relais et résidences sociales du Bas Rhin. Ces réunions ont été au nombre de deux en 2019 : l'une ayant pour thème l'accompagnement en fin de vie des résidents et l'autre la gestion des addictions. Ces réunions ont eu pour but d'échanger sur les pratiques professionnelles de chacun, des procédures ou partenariats établis dans les différentes structures. Ces temps de rencontre permettent également de nouer des liens entre les résidences sociales et maisons relais afin d'organiser par la suite des activités ou actions communes entre les résidences (par exemple le tournoi de pétanque inter maison relais).

VI. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Après une année plutôt « mouvementée » en 2018, le relais du Bernstein a connu en 2019, une année plus stable dans les effectifs des résidents. Ainsi, l'équipe a pu se consacrer à accompagner les résidents dans leurs projets individuels mais elle a également pu proposer de nombreuses activités au sein du relais du Bernstein afin de dynamiser le collectif.

Perspectives :

- Repenser les activités et actions proposées au sein du relais du Bernstein en améliorant leur planification, afin d'optimiser la mobilisation des résidents qui pourront mieux s'organiser pour y participer.
- Innover en matière d'actions collectives et de projets à mener avec les résidents (idée d'un projet autour de la photographie, faire appel à la médiation animale, création d'un journal par exemple)
- Faire aboutir le projet de potager, en s'associant à des intervenants extérieurs ou en le rendant utile à la collectivité,
- Proposer des sorties ou activités financées par la caisse des résidents. Les résidents, depuis plusieurs années, participent au marché de Noël de la commune en vendant des petits gâteaux mais n'utilisent pas cet argent gagné par la vente. En 2020, l'équipe va proposer différentes idées de sorties et activités à faire, financées par cette caisse des résidents.
- Retravailler sur les différents outils utilisés ou créer ceux nécessaires dans le fonctionnement de la structure (règlement de fonctionnement, charte du bénévole par exemple).