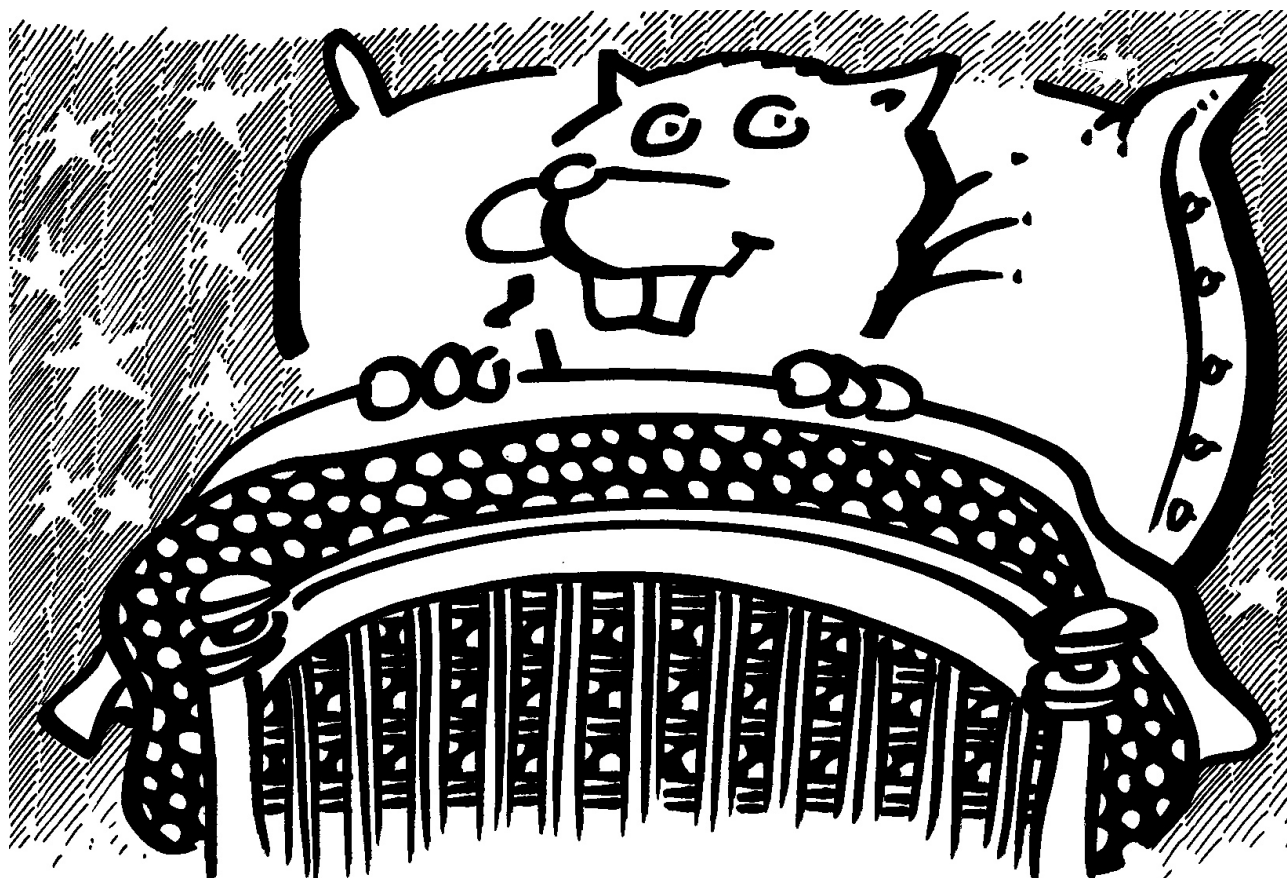


La Marmotte

DSB
Unité d'accueil de nuit

Rapport d'activité 2009



Message de la direction

2009, une année de plus où durant 365 soirs La Marmotte s'est ouverte aux plus démunis de notre société. Une année où, soir après soir l'accueil d'urgence a rempli sa mission, en hébergeant près de trente personnes en situation difficile.

Certes, la population accueillie évolue et ce avec l'émergence de nouvelles problématiques, mais au final, les besoins de base restent les mêmes. Une précarité qui s'installe pour certains, parfois brutalement, parfois progressivement avec la lutte journalière consacrée à la recherche d'emploi ou de logement; la chronicisation pour d'autres de tourments qui se font rudes dans des situations de vie difficiles à surmonter. Les troubles psychiques dont souffrent certains usagers se font de plus en plus visibles aussi, maux déjà identifiés les années précédentes.

Ainsi, le travail d'orientation effectué auprès des utilisateurs pour les guider vers d'autres professionnels s'accroît, et la collaboration avec les autres acteurs du dispositif dit « DSB » de la ville se passe au mieux. Ces démarches s'initient pour tenter de donner quelque espoir par une réponse possible aux attentes et besoins.

L'activité de La Marmotte, relatée dans le présent rapport, démontre la nécessité de ce genre d'accueil pour la Ville de Lausanne. La mission d'accueil d'urgence de nuit, exploitée depuis bientôt vingt ans dans le quartier du Vallon par l'Armée du Salut, est ainsi durablement légitimée par les instances publiques au travers de ses subventions annuelles. Nous sommes reconnaissants à ces partenaires de nous octroyer cet apport financier indispensable, qui permet ainsi l'exploitation de cette structure. Des remerciements aussi, adressés aux voisins, pour la tolérance dont ils font preuve en regard parfois de l'irrespect de l'environnement de quelques usagers.

Cette activité ne pourrait se déployer quotidiennement sans un investissement conséquent de l'ensemble des veilleurs, des employées de maison et de leurs responsables. Le présent rapport présente le travail de ces dernières de façon plus approfondie. La direction de l'Institution Sociale Vaudoise de l'Armée du Salut leur exprime ici sa profonde gratitude, que chacun soit sincèrement remercié pour l'engagement et la motivation dont il fait preuve, et ce dans des conditions parfois difficiles.

Didier Bourqui
Eliane Blanc

Bilan de l'année 2009

« T'as pas une tune pour aller dormir à La Marmotte ??? »

ou encore :

« La Marmotte c'est quoi ? Euh, l'accueil de nuit de l'Armée du Salut pour les SDF et les drogués... ».

Bien souvent à Lausanne, quand on parle de La Marmotte à madame ou monsieur tout le monde, la première chose qui leur vient à l'esprit c'est : « le gars ou la fille toxicomane » qui mendie dans la rue pour sa nuitée. Quand on interroge les gens sur La Marmotte, beaucoup s'imaginent un lieu d'accueil pour les alcooliques, les drogués et les SDF de Lausanne.

En effet, La Marmotte accueille des personnes sans domicile fixe, mais pas uniquement des toxicomanes. Pour reprendre les termes employés par l'accueil de nuit de Fribourg, La Tuile : « sous SDF, terme générique et fourre-tout, se cache la réalité complexe et multifactorielle de l'entrée en précarité qui peut aboutir à la perte de logement. On entre dans cette réalité par des difficultés :

- de santé
- de chômage
- de famille
- de précarité salariale
- de dédale administratif
- de marché du logement »

Si, il y a plusieurs années, La Marmotte accueillait surtout des personnes en situation de dépendance, aujourd'hui, les problématiques des bénéficiaires sont d'ordre très diverses et souvent multiples.

En 2009, nous avons mis en évidence qu'une partie des bénéficiaires avait un travail ainsi qu'une situation financière stable, mais qu'elle n'arrivait pas à trouver un logement. Parmi eux, il y avait aussi des étudiants.

Parallèlement, il y a également de plus en plus de bénéficiaires qui souffrent de troubles psychiatriques avec, pour certains, des problématiques liées à une consommation active de substances illégales, d'alcool, de médicaments ou de plusieurs de ces produits.

Ce mélange de problématiques fait qu'on ne peut plus avoir un regard, un accompagnement et une orientation uniquement « toxicomanie », mais qu'il faut tenir compte de problématiques sociales élargies.

De ce point de vue, nous sommes de plus en plus conduits à collaborer avec les services sociaux, les tuteurs, les assistants sociaux, les CMS et les médecins afin d'orienter les usagers vers les professionnels qui pourront répondre au mieux à leurs demandes, à leurs besoins.

En 2009, La Marmotte, ouverte 365 jours sur 365, a été occupée à 95%, ce qui représente l'accueil de plus de 10'750 personnes pour l'année.

Pour réaliser sa mission d'accueil de nuit d'urgence et d'orientation, l'année 2009 de La Marmotte a été jalonnée par différents projets que nous avons souhaité retranscrire ci-après dans ce rapport d'activité.

Traduction du règlement de maison

Il nous semblait important que les usagers et le personnel puissent se référer à un document formel pour pouvoir évoluer dans un climat de bonne entente et de respect mutuel. Depuis 2009, La Marmotte dispose d'un règlement de maison détaillé qui a pour but de définir les droits et devoirs de chacun.

Afin de pouvoir expliquer le fonctionnement de la structure ainsi que leurs droits et devoirs à un plus grand nombre d'usagers, nous avons décidé d'entreprendre la traduction du règlement de maison dans les langues les plus répandues à La Marmotte.

Ainsi, celui-ci a été traduit en : anglais, allemand, espagnol, portugais et russe. Nous espérons pouvoir poursuivre, en 2010, la traduction du règlement en géorgien, roumain et arabe.

Evaluation du protocole de police

Fin 2009, nous nous sommes rencontrés avec la Police Lausannoise afin d'établir un premier bilan après une année d'utilisation de notre protocole de collaboration.

Le bilan s'est révélé très positif autant pour la police que pour La Marmotte. Nous avons pu relever l'excellent esprit de collaboration entre les deux structures.

Les usagers nous ont aussi fait part de retours positifs puisque la plupart d'entre eux estiment que cette collaboration permet le respect de leurs droits et aide aussi à régler les différentes tensions qu'il peut y avoir lors des inscriptions et des entrées entre 20h00 et 21h00. La police est ainsi perçue comme une instance sécurisante, voire de médiation, plutôt que comme un outil de répression.

Abri Marmotte

Vivement attendu, un abri (auvent) à côté de La Marmotte a été installé afin de permettre aux usagers qui attendent de s'abriter en cas d'intempéries.

Formation « violence » pour les veilleurs

Pour appréhender des situations de tensions et de conflits et faire face aux différentes formes que peut prendre la violence, la direction ainsi que l'équipe des veilleurs ont souhaité organiser une formation interne sur ce sujet.

Durant deux samedis, l'équipe s'est réunie autour d'un formateur pour travailler sur le thème de la violence.

Les objectifs de cette formation étaient de découvrir, en théorie et en pratique, les attitudes ou comportements à éviter pour empêcher une escalade symétrique. Ainsi, nous avons pu réaliser à quel point nous contribuons, souvent à notre insu, à renforcer l'agressivité des personnes avec qui nous interagissons. La plupart des origines du concept de cette formation venaient d'enquêtes réalisées autour de l'interaction policier-citoyen. Elles portaient du principe que le professionnel doit être en mesure de gérer stratégiquement toute situation à risque et ne pas se laisser entraîner dans des relations conflictuelles ou tendues, sans être en mesure d'en diriger le contenu.

A travers des jeux de rôles, l'équipe a pu revivre et analyser différentes situations vécues.

Ce fut une journée riche en émotions et en apprentissages.

Dons

Cette année, vous avez été nombreux à soutenir notre action à travers des dons.

A ce titre, nous remercions chaleureusement les entreprises ou privés qui, par leurs dons, ont permis d'améliorer le quotidien des usagers.

Fêtes de fin d'année

Grâce à ces dons nous avons pu, pour Noël, avec l'aide des cuisiniers de La Résidence, concocter un savoureux repas pour les usagers. Le 31 décembre une bénévole est venue avec sa famille nous cuisiner un somptueux couscous et passer la soirée avec les usagers. Ce soir-là, nous avons aussi reçu un 2^{ème} couscous gentiment amené par une discrète voisine du quartier qui, régulièrement et anonymement, durant l'année nous cuisine de délicieux repas.

Le matin de Noël l'Armée du Salut de Lausanne est venue souhaiter aux usagers de joyeuses fêtes au travers de chants qui ont été accueillis avec enthousiasme et repris en cœur par les usagers.

Présentation de l'équipe de maison

Après une nuit à La Marmotte, la remise en état des locaux et la préparation des chambres s'effectue par l'équipe de maison.

Cette petite équipe se compose de deux employées de maison ainsi que de leur responsable.

Leur travail commence chaque matin à 7h00 avec la préparation d'un copieux petit déjeuner composé de fromage, confiture, miel, beurre, pain et de différentes boissons mis à disposition des usagers qui ont passé la nuit dans la structure.

Les employées de maison gèrent le petit déjeuner pendant que le veilleur s'occupe de réveiller les usagers. En cas de problème elles peuvent appeler le veilleur qui supervise également le petit déjeuner.

De 8h30 à 15h45, quand tous les bénéficiaires ont quitté l'établissement, commence alors la lourde tâche de nettoyer la structure de fond en comble. Chaque pièce de la maison est soigneusement nettoyée. Les chambres sont remises en ordre et la literie jetable changée.

Les nettoyages représentent la tâche principale des employées de maison. Même si la plupart des usagers disent apprécier de pouvoir bénéficier d'une structure propre, en ordre et respectent les locaux, certains bénéficiaires laissent les salles de bain, WC et chambres dans un état catastrophique.

Une fois les locaux nettoyés, ces dames réceptionnent les marchandises, la nourriture et la literie.

Pour les usagers de La Marmotte, fréquenter une structure d'accueil de nuit est souvent loin d'être facile. En leur mettant à disposition des locaux fonctionnels mais toujours propres et en ordre, nous voulons leur souhaiter la bienvenue et tenter de leur redonner un peu de dignité. C'est aussi leur permettre de prendre soin d'eux car, comme disait un représentant de la Croix-Rouge française :

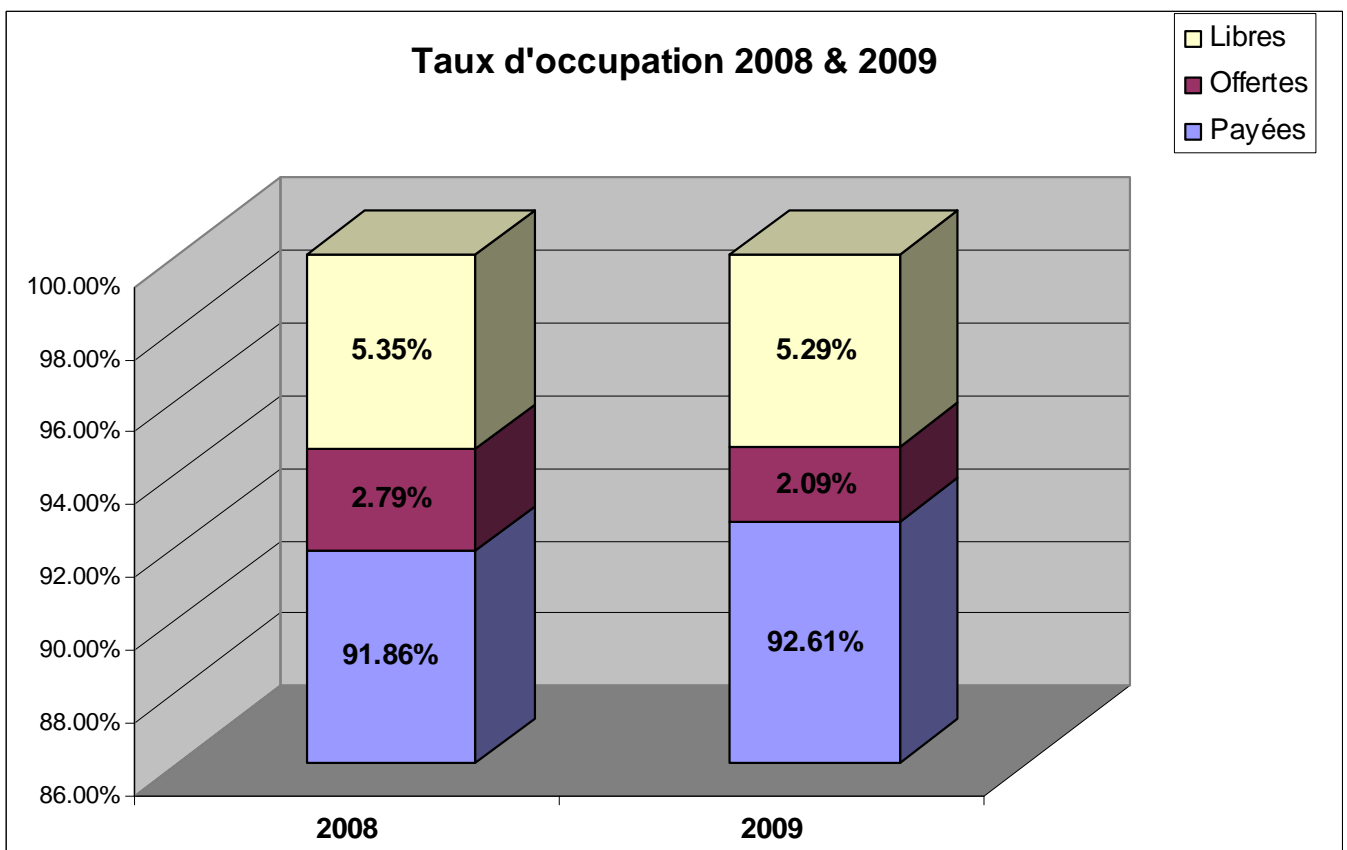
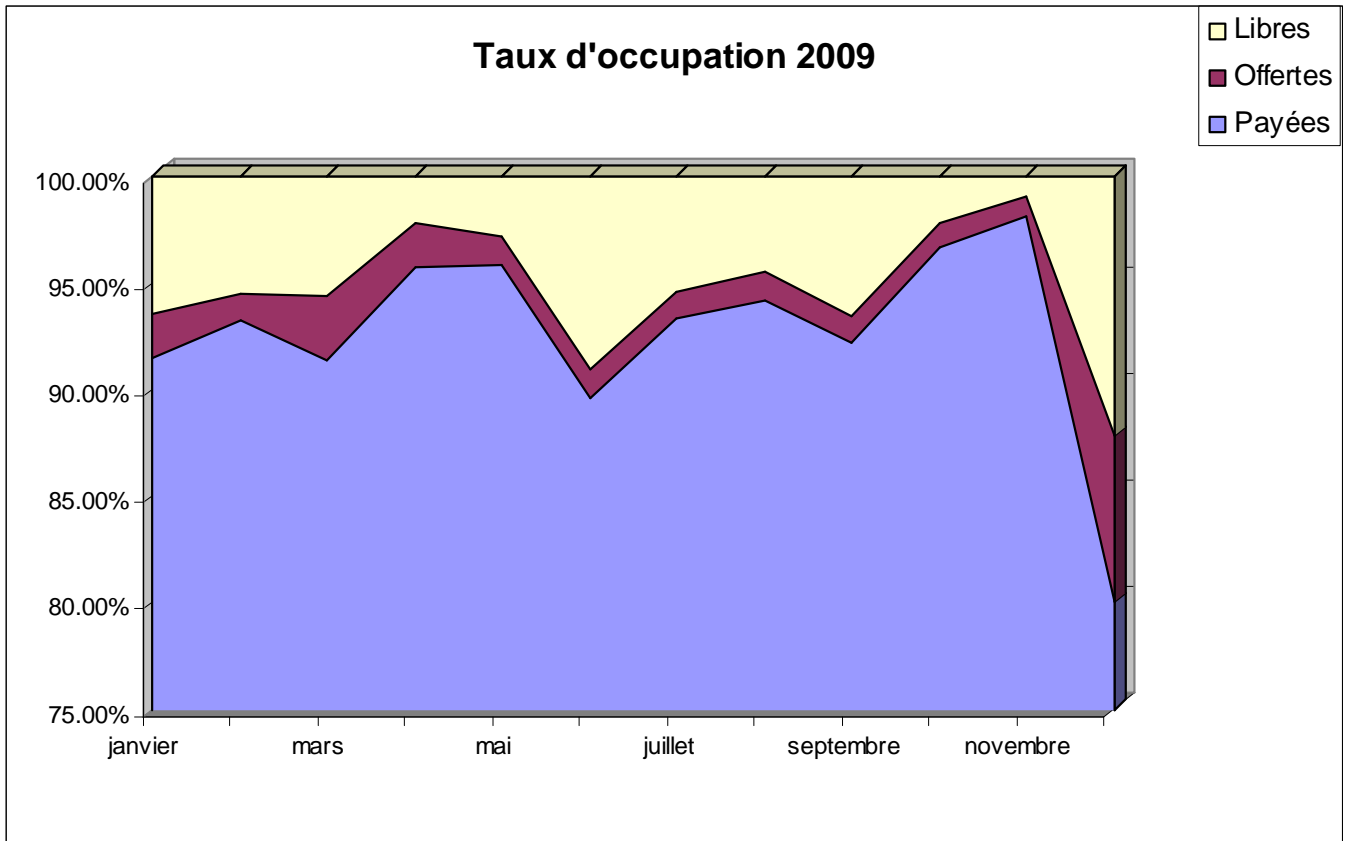
« Se sentir propre, c'est se sentir digne et respectable. C'est renvoyer une image positive de soi-même. Pour les personnes qui sont à la rue, l'hygiène est souvent capitale, contrairement à certaines idées reçues ».



Comptes 2009

Bilan					
	2009	2008		2009	2008
Actif			Passif		
Liquidité	102'248.09	121'896.84	Créanciers	100'081.89	100'972.34
Débiteurs	13'966.30	7'309.25	Provisions	13'983.05	9'873.35
Transitoires	868.15	4'684.15	Transitoires	2'124.25	22'151.20
Immobilisation	-	-	Fonds à affectations limités	893.35	893.35
Total	117'082.54	133'890.24	Total	117'082.54	133'890.24

Comptes de résultat					
	2009	2008		2009	2008
Charges du personnel			Produits d'exploitation		
Salaires	480'627.45	490'690.15	Frais de pension	52'378.90	52'110.00
Charges sociales	86'646.20	80'557.45	Escomptes & intérêts	425.65	309.00
Autres charges du personnel	130'17.00	4'964.45	Dons & autres produits	10'743.95	2'035.55
Total charges du personnel	580'290.65	576'212.05	Contributions ville de Lausanne	800'000.00	800'000.00
Frais généraux			Total des produits	863'548.50	854'454.55
Dépenses médicales	224.45	256.30	Perte de l'exercice	6'687.55	2'294.70
Vivres & boissons	44'629.15	49'508.30			
Entretien & investissements	104'445.75	89'208.00			
Loyers & leasing	99'780.00	98'730.00			
Amortissement	4'555.95	3'711.65			
Energie	15'938.90	15'825.75			
Administration	15'861.40	22'299.30			
Prises en charge des personnes	4'509.80	997.90			
Total frais généraux	289'945.40	280'537.20			
Total	870'236.05	856'749.25	Total	870'236.05	856'749.25



Quelles perspectives pour 2010

Pour 2010, La Marmotte souhaite participer aux projets suivants :

- Poursuivre la traduction de son règlement de maison en : géorgien, roumain et arabe qui sont encore les principales langues parlées à La Marmotte.
- Créer un poste de veilleur suppléant à la responsable d'équipe afin d'assurer les absences/congés de cette dernière.
- Organiser des journées de formation :
 - pour les veilleurs :
 - une formation en psychopathologie
 - un cours de base de premiers secours
 - pour les employées de maison :
 - un cours sur la communication
 - une formation sur les maladies psychiatriques
- Participer au projet d'EMUS (équipe mobile d'urgence sociale)
- Participer et collaborer aux différents projets et groupes de réflexion du réseau ainsi qu'au groupe de quartier.
- Affiner et développer sa collaboration avec le bureau social ainsi qu'avec le poste de l'Armée du Salut de L'Arc Lémanique.

La Marmotte

Rue du Vallon 17

1005 Lausanne

Tél. : 021 311 79 12

E-mail : lamarmotte@citycable.ch

Site internet : <http://www.la-marmotte.ch>

CCP : 10-18999-5

ouverture : de 20h30 à 8h30
inscriptions dès 20h00

La Marmotte met à disposition pour Frs. 5.— : un lit dans une chambre commune, des installations sanitaires adaptées, des produits d'hygiène corporelle, une collation le soir et un petit déjeuner complet le matin.

Personne de contact

Mme Sara Hefhaf Matins Dias

Directeur de l'ISV

Institution Sociale Vaudoise de l'Armée du Salut

M. Didier Bourqui

Adjointe de direction

Mme Eliane Blanc

