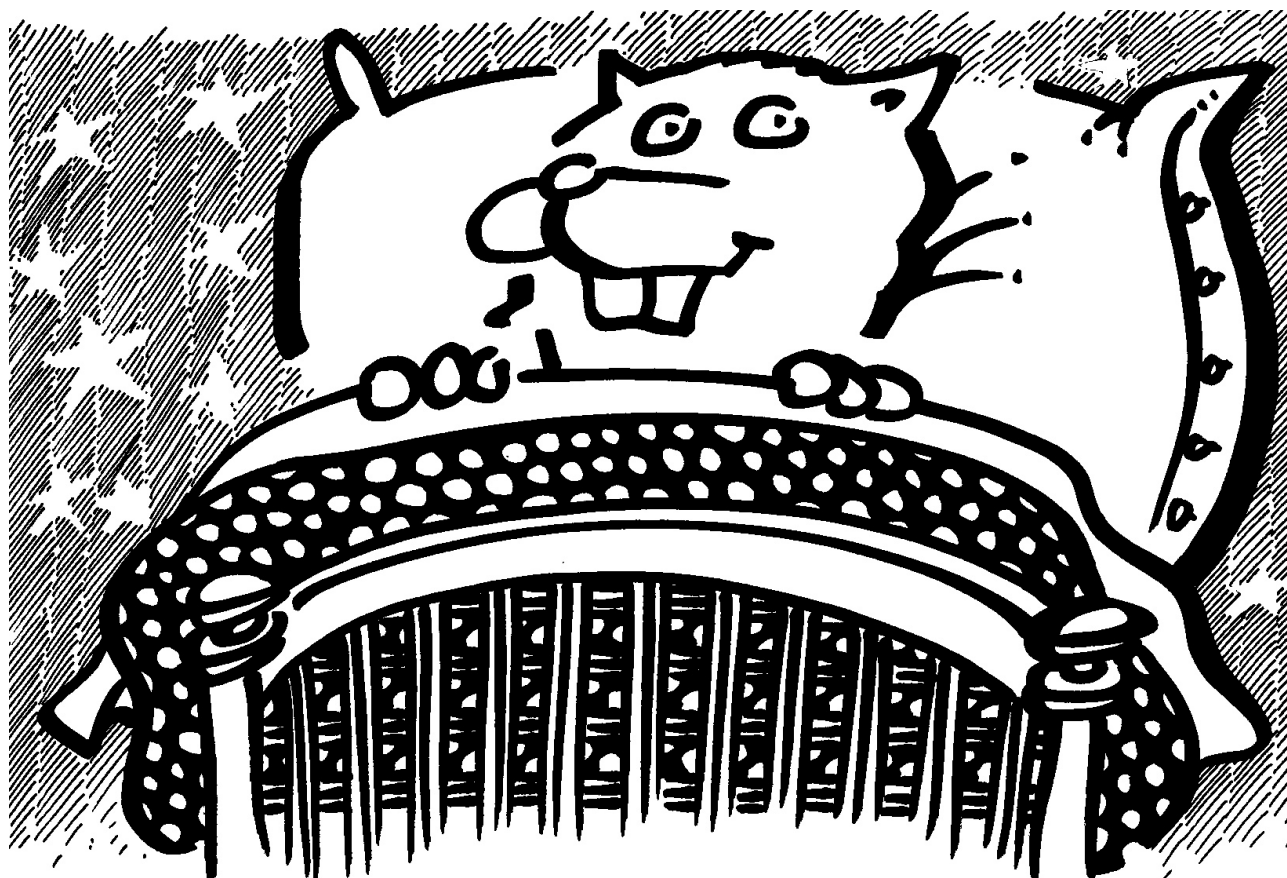


La Marmotte

DSB
Unité d'accueil de nuit

Rapport d'activité 2008



Message du Directeur

2008, une année complète passée dans notre nouvelle infrastructure de la rue du Vallon 17. Un temps court pour faire un bilan, bilan nécessaire après la réalisation d'un projet tel que celui-ci, afin d'améliorer, corriger les défauts de jeunesse liés à l'exploitation et à ce nouvel environnement. Notre but : faire en sorte que La Marmotte remplisse pleinement son rôle, qu'elle soit au service des démunis et des malmenés de la vie, pour offrir avec chaleur et humanisme « la soupe et le savon ».

Pour ce qui est de nos prestations, le défi quotidien est de mettre en adéquation une offre qui réponde d'une part aux besoins d'une population spécifique, et d'autre part aux volontés des représentants élus et des pouvoirs publics qui décident et financent notre exploitation. Que ces derniers soient ici remerciés pour le soutien financier renouvelé année après année.

Notre mission est de répondre aux besoins de base des personnes qui en font la demande, en mettant à disposition un hébergement simple, en favorisant un accueil non jugeant, respectueux des différences et des cultures, mais avec un cadre exigeant aussi le respect de ces critères par les usagers. Au-delà de ces prestations de base, suffisantes pour certains, de nombreux autres besoins émergent, faisant parfois référence au rêve d'une vie idéalisée à ceux d'une réalité décevante voire douloureuse.

Notre but est ainsi d'orienter, dans les choses possibles, les usagers qui en font la demande. Cette orientation peut se tourner vers d'autres structures, vers d'autres démarches à effectuer dans le dessein de composer ou renouer avec un réseau social.

Des besoins pointus en terme de suivi peuvent être identifiés pour des personnes confrontées à des problèmes et souffrances psychiques, personnes qui ne peuvent être intégrées nulle part, et pour qui nous assistons souvent impuissants à une errance difficile. Difficile aussi pour les collaborateurs de faire ce constat, et de les voir s'en aller le matin par tous les temps, pour une journée, une vie parfois sans but...

Je veux saluer le travail de tous les employés, responsables d'équipe, du service de maison et d'entretien, des veilleurs de La Marmotte, et les remercier sincèrement de veiller soir après soir à ce que la population accueillie trouve dans ce lieu un moment de répit, un moment de repos dans un parcours de vie bien tourmenté.

Didier Bourqui

Bilan de l'année 2008

Le bilan de l'année s'avère être très positif, tant au niveau de l'accueil des usagers qu'au niveau du travail et de l'investissement fourni par les équipes des veilleurs et hôtelière, des différentes collaborations menées au sein du DSB ainsi que des projets institutionnels développés en 2008.

Toute l'année a été jalonnée par différents projets, différentes activités que nous avons souhaité retranscrire dans ce rapport d'activité.

Bien entendu, l'activité première des équipes a été de rendre possible l'accueil et l'orientation des usagers.

La Marmotte fête ses 1 an !

Le 18 avril 2008 La Marmotte a fêté le passage de sa première année dans ses nouveaux locaux à la rue du Vallon 17. La structure, qui cohabitait par le passé avec l'institution La Résidence à la place du Vallon 1A, a déménagé en 2007 pour prendre ses quartiers dans un nouveau bâtiment locatif.

La nouvelle Marmotte occupe, ainsi, tout le rez-de-chaussée ainsi que les deux premiers étages d'une maison qui héberge aussi des appartements occupés par des familles.

Pas toujours facile la cohabitation « usagers de La Marmotte » et familles ! Heureusement que la bonne volonté de chacun et le souci de vivre dans le respect des uns et des autres ont permis d'instaurer un climat de confiance et de dialogue. Des rencontres ont également permis d'apprendre à mieux se connaître.

Accueil et règlement

En 2008 La Marmotte, ouverte 365 jours sur 365, était occupée à 94%, ce qui représente l'accueil de plus de 10'680 personnes sur toute l'année.

La capacité d'accueil de la structure est de 31 personnes par nuit. 30 places sont mises à dispositions dès 20h00 lors des inscriptions et 1 place est gardée comme lit d'urgence pour un usager de la région ou une personne conduite par la police.

Cette année a été riche en réflexions pour le personnel de La Marmotte, qui a repensé l'accueil des usagers ainsi que son règlement de maison, afin de les adapter à la nouvelle structure.

La liste d'inscription gérée auparavant par les usagers, a été reprise par les veilleurs pour être administrée par leurs soins.

Depuis plus de 8 mois, les veilleurs sortent à 20h00 pour inscrire les usagers présents sur la place. Pour ce faire, il a été nécessaire de mettre en place un système de barrières pour canaliser le flux de personnes parfois difficile à gérer sur la place, puisque l'entrée de la structure ne laisse pas assez d'espace aux veilleurs pour procéder directement aux inscriptions depuis la porte.

Pour la suite des inscriptions les veilleurs prennent en priorité les noms des femmes afin de déterminer combien il reste de chambres pour les usagers « hommes » de la région ainsi que les personnes de passage. Généralement, il n'y a que 10% à 20% de femmes qui viennent passer la nuit à La Marmotte ce qui laisse passablement de places pour les hommes.

Pour faire suite aux exigences communales, les personnes de la région sont hébergées en priorité si elles sont présentes dès 20h00 aux inscriptions.

Le règlement de La Marmotte a aussi été repensé et retravaillé afin de l'adapter aux usagers ainsi qu'à la nouvelle structure. Le règlement est maintenant plus détaillé afin de mieux faire apparaître les droits et les devoirs des usagers.

Une importance forte est mise sur le respect des valeurs et des croyances de chaque usager, avec le souci de faciliter la cohabitation et la tolérance entre les différentes ethnies présentes le soir, à La Marmotte.

Un des importants changements du règlement a été d'avancer l'heure de rentrée des usagers de 1h30 à 24h00, afin de garantir à chacun la possibilité de sortir à Lausanne, tout en respectant le sommeil des autres usagers et des voisins.

Ce changement n'a pas été contesté de la part des usagers qui comprennent bien que la mission première de la structure est d'abord d'offrir un endroit où se reposer.

Gestion administrative

La transmission orale ayant ses limites, c'est sur la base des systèmes qualité (que l'on retrouve dans les institutions subventionnées par l'OFAS) que La Marmotte a souhaité doter son site d'un nouveau système de gestion administrative.

Plus clair, détaillé et facile d'utilisation, ce système assure une traçabilité qui respecte la confidentialité des usagers et assure également une transparence en ce qui concerne le fonctionnement des équipes et de l'établissement.

Que ce soient les veilleurs ou l'équipe hôtelière, tous ont participé à l'élaboration des documents, procédures, instructions de travail, etc. utiles à leur quotidien.

Service hôtelier

Le service hôtelier qui assure quotidiennement la gestion du petit déjeuner ainsi que les nettoyages des locaux s'est vu réorganisé afin de rendre La Marmotte indépendante de l'institution La Résidence.

En effet, la nouvelle Marmotte, pendant sa phase d'adaptation, stockait la nourriture, les produits de nettoyage, le linge, la vaisselle en plastique... à La Résidence. En 2008, il a été décidé que La Marmotte deviendrait autonome et gérerait ses stocks sur son site. Seul le nettoyage des couvertures et des protège-matelas continuera de se faire à La Résidence.

Protocole de collaboration

Au cours de cette même année, le corps de Police Lausannois et La Marmotte ont élaboré un protocole de collaboration réglant les modalités de collaboration et d'intervention entre les deux institutions.

Le désir de créer un tel protocole est né de la volonté des deux parties d'entretenir des relations de confiance basées sur la prévention et non la répression.

En principe, aucun contrôle d'identification n'est effectué à proximité immédiate de La Marmotte sans l'accord du chef de Police-secours ou de son adjoint. La Police n'est pas autorisée à pénétrer dans l'établissement sans l'accord du personnel, de la direction ou sans mandat, sauf dans des cas d'urgences vitales, en cas de crime ou de délit.

Plusieurs fois par semaine, lors des inscriptions et des entrées, une patrouille de police passe à La Marmotte « checker » avec les veilleurs si tout se passe bien. Sécurisant et bien compris par les usagers, ce passage aide à prévenir la montée de la violence entre usagers.

Groupe de quartier

La Marmotte a aussi été invitée à rejoindre le groupe de quartier du Vallon. Cette participation permet à l'institution de mieux se faire connaître et de s'intégrer à la vie du quartier.

C'est aussi l'occasion de rencontrer les voisins et de débattre des difficultés, des peurs ou tout simplement des questionnements que La Marmotte suscite.

La parole à l'équipe des veilleurs

La Marmotte, répond a un réel besoin pour les « sans-abris » de la ville de Lausanne. Ces derniers sont pour la plupart en rupture avec la société.

La mission première de La Marmotte est de proposer, avant tout, une solution de dépannage pour la nuit. La structure est prioritairement un lieu d'urgence et de dépannage de manière momentanée.

J'attache une importance aux valeurs et actions sociales qui entrent dans le concept général de l'Armée du Salut, soit :

- **Disponibilité**
- **Ecoute**
- **Conseils**
- **Empathie**
- **Respect**

Les échanges personnels et dialogues sont parfois rares. Ils se limitent bien souvent par quelques mots ou quelques phrases, selon la situation personnelle de l'utilisateur.

La mixité et les différentes cultures ethniques m'apportent des connaissances personnelles. Certaines choses ou faits pratiqués dans certains pays m'interpellent, voire me choquent. Le tout est d'essayer de ne poser aucun jugement de valeur envers autrui.

Il n'est pas rare de voir, de constater, que certains utilisateurs bien installés en Suisse depuis plusieurs années, ne sont pas assez socialement intégrés dans notre société « moderne », et que ces derniers donnent l'impression de profiter du système social actuel.

Force est de constater que le respect mutuel et la communication priment avant tout, et que pour avancer ensemble sur le même chemin, il faut être en symbiose, afin d'éviter certains malentendus non nécessaires.

Le tout est d'en être conscient et de faire en sorte que cela change par le bien de l'adaptation.

Jonathan

Avant de venir travailler à La Marmotte, j'avais une image assez restreinte de cet endroit. En effet, je l'associais principalement à des personnes toxicodépendantes qui venaient vers moi dans la rue pour me demander les « cinq balles ». Puis un jour, on m'a proposé de venir travailler en tant que veilleuse.

Depuis j'ai fait du chemin à La Marmotte qui est devenue pour moi un endroit touchant et détestable à la fois. C'est un endroit touchant par la diversité de populations et de cultures qu'on y rencontre. Et oui depuis quatre ans, j'ai vu passer des gens sympathiques, des bagarreurs, des timides, des manipulateurs, des personnes en bonne santé et des malades, des Algériens, des Tunisiens, des Nigériens, des Anglais, des Portugais, des Allemands et « même » des Suisses (et la liste est loin d'être exhaustive). Chacune de ces personnes contribuait à l'atmosphère de La Marmotte par son histoire de vie et par son humeur du jour.

Travailler avec des populations aussi différentes permet de développer certaines compétences. C'est un lieu formateur pour les veilleurs et veilleuses. Le langage des mains, des bras et des mimiques est souvent la seule manière de se comprendre. Le langage non-verbal prend donc une part importante dans les échanges avec les non-francophones, que ce soit pour expliquer les règlements, les raisons d'expulsion, résoudre certains conflits, etc.

Au début, les veilleurs et veilleuses sont très tolérants, à l'écoute et patients dans les fréquentes négociations. Puis, avec le temps, l'attitude change. Nous devenons plus vigilant(e)s, moins disposé(e)s à négocier lors de discussions interminables, et nous « étiquetons » plus facilement les usagers, ce qui péjore parfois la qualité de notre travail. Néanmoins, certains d'entre nous affinent leur talent de médiateur, notamment afin de désamorcer en un quart de tour des comportements agressifs.

Un aspect difficile, voire détestable pour moi surtout en hiver, tient dans la nécessité du trier les usagers parmi les demandeurs, selon des critères relativement arbitraires (provenance, âge, sexe). Ce tri induisant une hiérarchie même dans la misère est difficilement supportable.

Dajana

Pour moi, le moment le plus fort est la préinscription où je peux ressentir une extrême tension dans la file d'attente, surtout lorsque les usagers sont en surnombre. J'ai l'impression que dans ces moments là, c'est chacun pour soi, plus rien ne compte (instinct animal), si ce n'est leur propre personne.

Dans l'ensemble ce qui me touche le plus, c'est la solidarité qu'ils ont entre eux après l'inscription.

Je suis toujours surprise de voir arriver certaines de ces personnes avec le sourire, souvent accompagné d'un mot gentil, malgré la galère qu'ils vivent au quotidien.

J'ai énormément de plaisir à côtoyer cette population.

Valérie

Résumer en quelques lignes ce que constitue le travail à La Marmotte est une bien dure tâche pour un travail aussi riche et complexe. Rien de comparable toutefois à la difficulté de ne pas pouvoir offrir de toit à tout le monde et de devoir faire une sélection arbitraire entre ceux qui auront la chance de dormir au chaud et ceux qui devront rester dehors dans l'inconfort et les dangers d'une nuit dans un coin de rue.

Travailler à La Marmotte est parfois pénible, souvent éprouvant, mais ô combien enrichissant. Les quelques échanges de sourires qu'il nous est donné de partager avec ces personnes vivant dans la misère valent bien toutes les difficultés qu'on y vit. La richesse de La Marmotte c'est ceci :

- *des personnes et personnalités très diverses, de toute origine, de tout âge (mineurs exceptés), de toute langue, au parcours de vie très différent mais dans une même situation de galère,*
- *une équipe de professionnels tout aussi diversifiée en matière de personnalités, d'âge et de nationalités,*
- *des interactions variées et complexes, où des émotions de toute sorte prennent place et donnent lieu à des situations des plus dramatiques aux plus cocasses.*

On ne peut pas ressortir d'une expérience professionnelle à La Marmotte en étant le même qu'on y est rentré. Premièrement, la vie à La Marmotte vous rappelle et prouve combien le monde est injuste et les richesses mal réparties. Deuxièmement, elle démolit votre toute puissance en vous rappelant que, quand bien même vous le souhaiteriez, vous ne pourriez jamais porter le poids de toutes ces injustices. Outre cela, elle vous enseigne à allier autorité et humanité, à savoir dire « non » alors même que vous souhaiteriez dire « oui » et à assumer de ne pas toujours être apprécié, et d'être parfois même détesté. Enfin, elle vous enseigne tant d'autres leçons qui ne pourront jamais être résumées...

Monica

La Marmotte, carrefour des sans-abris et des personnes en difficultés, est de plus en plus sollicitée. Sa situation géographique et son cadre font d'elle la préférence des usagers. Au fil du temps les responsables de La Marmotte ont réussi à améliorer les conditions de sécurité et de travail des veilleurs, en instaurant et en insistant sur les règlements d'entrée à La Marmotte. Le passage de la patrouille de police a un effet dissuasif sur les récalcitrants et les semeurs de trouble... à maintenir ce moment !

Une équipe complémentaire et soudée autour de sa responsable est un atout non négligeable. Cette dernière est disponible et au service des personnes dans le besoin.

Merci du soutien de la direction qui est toujours à l'écoute et partage les moments parfois pas faciles de l'équipe de La Marmotte.

Antonio

Quelles perspectives pour 2009

Pour 2009, La Marmotte souhaite réaliser et participer à différents projets :

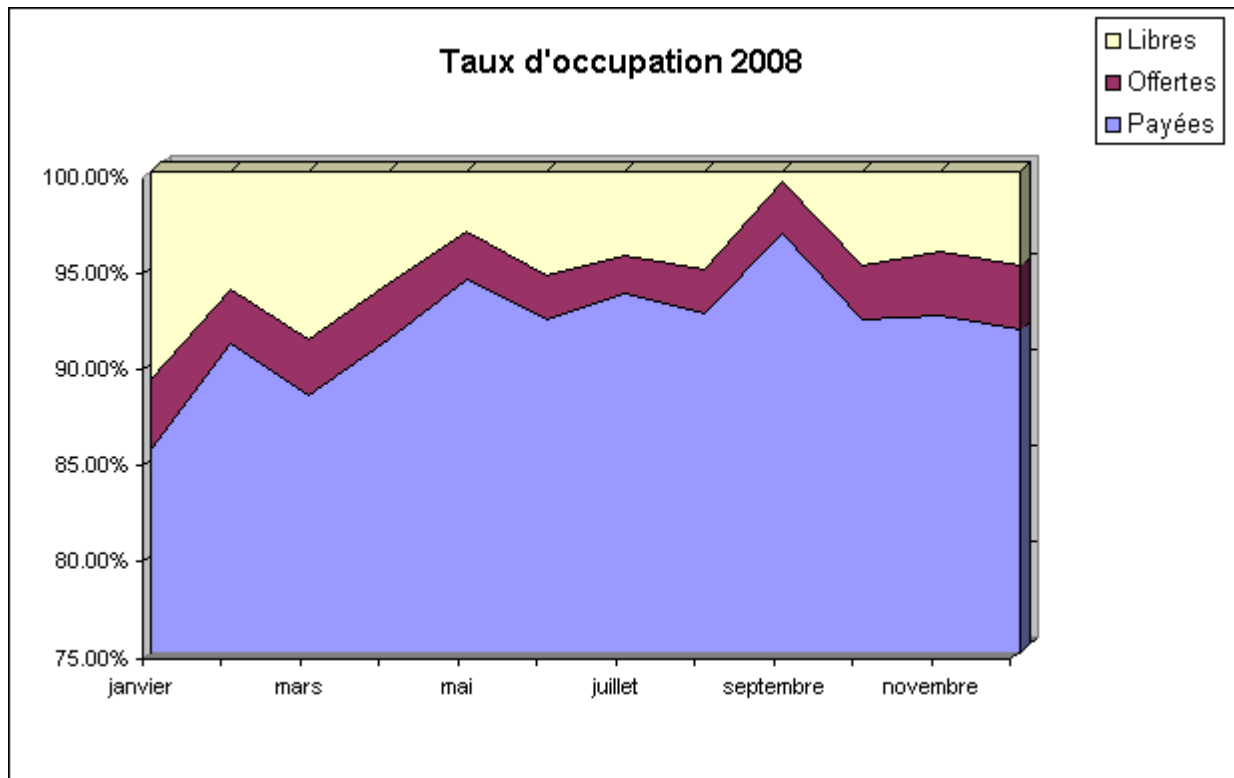
- L'élaboration de son premier rapport d'activité.
- La traduction du règlement de maison en différentes langues dont notamment l'anglais, l'allemand, l'italien, l'espagnol, le portugais, le géorgien, l'arabe, le roumain, le nigérian et le russe qui représentent les principales langues parlées par les usagers de La Marmotte.
- L'Organisation d'un cours de deux jours sur la violence, destiné au pool des veilleurs.
- La participation à la première évaluation du protocole de collaboration entre La Marmotte et le Corps de Police de Lausanne.
- La participation et la collaboration aux différents projets du réseau, ainsi que du groupe de quartier.
- La construction d'un abri sur la place de La Marmotte afin que les usagers attendant les entrées soient protégés des intempéries.
- L'affinement et le développement de sa collaboration avec le bureau social ainsi qu'avec le Poste de l'Armée du Salut de Lausanne.

Comptes 2008

| Bilan | | | |
|----------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Actif | | Passif | |
| Liquidité | 121'896.84 | Créanciers | 100'972.34 |
| Débiteurs | 7'309.25 | Provisions | 9'873.35 |
| Transitoires | 4'684.15 | Transitoires | 22'151.20 |
| Immobilisation | - | Fonds à affectations limités | 893.35 |
| Total | <u>133'890.24</u> | Total | <u>133'890.24</u> |

| Comptes de résultat | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Charges du personnel | | Produits d'exploitation | |
| Salaires | 490'690.15 | Frais de pension | 52'110.00 |
| Charges sociales | 80'557.45 | Escomptes & intérêts | 309.00 |
| Autres charges du personnel | 4'964.45 | Dons & autres produits | 2'035.55 |
| Total charges du personnel | 576'212.05 | Contributions ville de Lausanne | 800'000.00 |
| Frais généraux | | Total des produits | 854'454.55 |
| Dépenses médicales | 256.30 | Perte de l'exercice | 2'294.70 |
| Vivres & boissons | 49'508.30 | | |
| Entretien & investissements | 89'208.00 | | |
| Loyers & leasing | 98'730.00 | | |
| Amortissement | 3'711.65 | | |
| Energie | 15'825.75 | | |
| Administration | 22'299.30 | | |
| Prises en charge des personnes | 997.90 | | |
| Total frais généraux | 280'537.20 | | |
| Total | <u>856'749.25</u> | Total | <u>856'749.25</u> |

| | Payées | Offertes | Libres | Offertes | Payées | Libres | | 100% |
|-----------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|-----|-------------|
| janvier | 85.54% | 3.64% | 10.82% | 35 | 822 | 104 | 857 | 961 |
| février | 90.99% | 2.89% | 6.12% | 26 | 818 | 55 | 844 | 899 |
| mars | 88.35% | 2.91% | 8.74% | 28 | 849 | 84 | 877 | 961 |
| avril | 91.29% | 2.90% | 5.81% | 27 | 849 | 54 | 876 | 930 |
| mai | 94.38% | 2.50% | 3.12% | 24 | 907 | 30 | 931 | 961 |
| juin | 92.26% | 2.26% | 5.48% | 21 | 858 | 51 | 879 | 930 |
| juillet | 93.65% | 1.98% | 4.37% | 19 | 900 | 42 | 919 | 961 |
| août | 92.61% | 2.29% | 5.10% | 22 | 890 | 49 | 912 | 961 |
| septembre | 96.77% | 2.69% | 0.54% | 25 | 900 | 5 | 925 | 930 |
| octobre | 92.30% | 2.81% | 4.89% | 27 | 887 | 47 | 914 | 961 |
| novembre | 92.47% | 3.33% | 4.19% | 31 | 860 | 39 | 891 | 930 |
| décembre | 91.78% | 3.33% | 4.89% | 32 | 882 | 47 | 914 | 961 |



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

Directeur de l'ISV

M. Didier Bourqui

Adjointe de direction

Mme Eliane Blanc