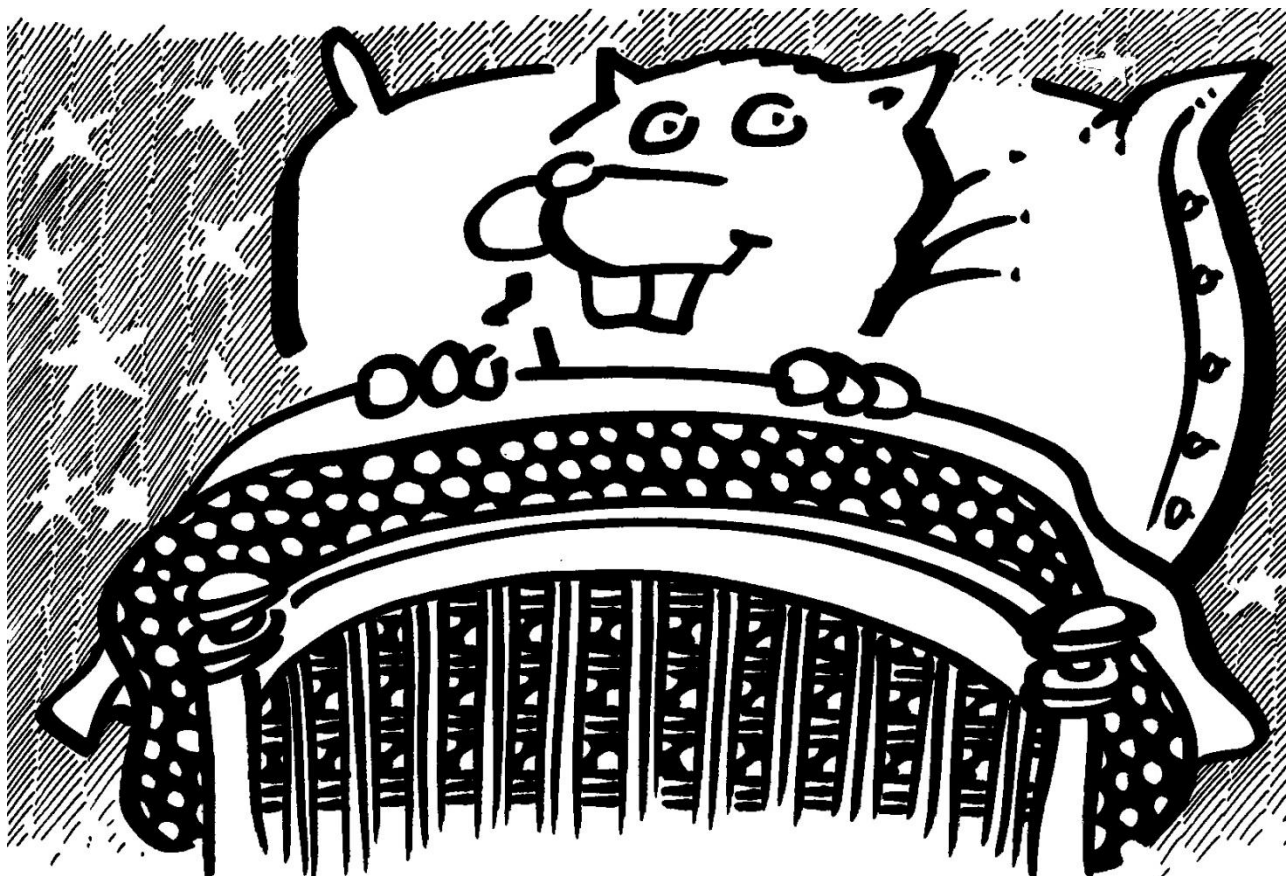


# La Marmotte

DSB  
Unité d'accueil de nuit

## Rapport d'activité 2010



# Sommaire

Message de la direction.....	page 3
Bilan de l'année 2010.....	page 4
♦ La question de la population Rom à Lausanne.....	page 5
♦ Aménagement d'un W.-C. provisoire.....	page 6
♦ Participation à la plateforme romande des accueils de nuit d'urgence.....	page 6
♦ Poste de suppléant à la responsable d'équipe afin d'assurer les absences/congés de cette dernière.....	page 6
♦ Supervision.....	page 7
♦ Fêtes de fin d'année.....	page 7
♦ Dons.....	page 7
Quelles perspectives pour 2011.....	page 8
La parole à un usager.....	page 9
Comptes 2010.....	page 10

# Message de la direction

**2010**, une année d'exploitation durant laquelle la structure d'accueil de La Marmotte a été sollicitée à chaque début de soirée pour une occupation optimale.

Certes, la demande dépasse souvent l'offre ce qui signifie que nous devons poser nos limites, et refuser ainsi certains usagers.

Toutefois, les usagers qui n'auront pas eu la chance d'être acceptés un soir l'auront probablement le lendemain, ceci dans un souci de pouvoir offrir à chacun et de manière équitable une possibilité d'accueil.

En effet, les trente lits que propose notre structure sont très convoités, ce qui met en évidence une année de plus et au fil du temps qui passe, que les besoins ne se font pas moindres.

La problématique dite « roms » a souvent été évoquée durant cette année, révélant la complexité de cette situation pour laquelle une solution satisfaisante reste difficile.

Pour ce qui nous concerne, cette population, tout autant que les autres, peut faire valoir son droit d'accueil dans le cadre des possibilités que nous offrons. De ce fait, elle pourra bénéficier, tout comme les ressortissants des autres groupes, des places disponibles à répartir, ceci après attribution prioritaire aux personnes malades, gens de la région et femmes.

Le travail quotidien qui reste difficile pour l'ensemble du personnel consiste à tenter de faire comprendre que lorsque La Marmotte est complète, il n'est plus possible de répondre, faute de disponibilités à d'autres demandes, sans quoi l'organisation en devient plus gérable.

Nous tenons, par le biais de ce message à exprimer toute notre gratitude à tous les collaborateurs de La Marmotte qui s'investissent chaque soir pour que ce moment de vie des usagers soit empreint de quiétude et de repos. Des remerciements particuliers vont aux employées du service de maison qui chaque matin s'activent pour que ces lieux soient accueillants pour les usagers du soir à venir, et qui doivent parfois faire le constat difficile d'incivilités en regard de l'état des lieux en fin de nuit.

Nous ne saurons terminer ces lignes sans dire notre reconnaissance aux instances publiques qui nous témoignent leur confiance en attribuant à La Marmotte les subventions nécessaires à son exploitation.

Didier Bourqui  
Eliane Blanc

# Bilan de l'année 2010

## En introduction, un petit retour dans le passé en regard de la pauvreté.

Retour certes partiel et lacunaire, mais destiné à nous interpeller et à nous interroger...

- 1987 :** Christian Marazzi publie un ouvrage intitulé : *Poverta in Ticino*, DOS, Bellinzona. Une bonne partie de la Suisse est surprise et choquée.
- 1992 :** Le 22 décembre, l'Assemblée générale des Nations Unies proclame le « 17 octobre » comme Journée Internationale pour l'élimination de la pauvreté.
- 1996 :** L'ONU en fait l'Année Internationale pour l'élimination de la pauvreté.
- 2005 :** Le 18 mars, le Conseil national accepte le postulat Rossini (avec 101 autres signatures) demandant la mise sur pied d'une conférence nationale sur la pauvreté, une fois par législature. Sur proposition du Conseil Fédéral, le postulat est classé.
- 2009 :** Parution du *Manuel sur la pauvreté en Suisse*, par Christin Kehrli et Carlo Knöpfel.
- 2010 :** Année dédiée à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Quel regard, et quelles conclusions en tirer lorsque l'on sait que depuis plus de vingt ans s'organise dans toute l'Europe et en Suisse des manifestations, des conférences sur la question de la pauvreté, alors qu'en 2010 la situation en Suisse devient de plus en plus compliquée et difficile pour toute une tranche de la population ?

Avec une diminution des rentes AI et du deuxième pilier, une forte réduction des prestations pour les chômeurs, un durcissement des conditions de vie des bénéficiaires de l'aide sociale et des requérants d'asile, une augmentation des cotisations à l'assurance maladie et du prix des loyers, ainsi que des problématiques sociales, psychiatriques et des situations de dépendances de plus en plus complexes, il n'est guère possible d'être très optimiste pour les années à venir, il est à craindre que la question de la pauvreté et de l'exclusion ne fasse que s'amplifier.

### *Qu'en est-il de La Marmotte ?*

Pour La Marmotte, qui a vu cette année encore son taux d'occupation augmenter, et passer de 95% en 2009 à presque 97% en 2010, cette question de l'exclusion et de la pauvreté est un combat et une préoccupation de chaque jour, tout comme pour ses partenaires du DSB.

La motivation de l'équipe de La Marmotte dans son travail de tous les jours, ce sont toutes les personnes qui sont accueillies tous les soirs et qui, à travers ces rencontres, partagent avec les veilleurs une tranche de leur parcours. Par leur gentillesse, leur humilité et leur détermination, elles donnent une belle leçon de vie. Et ce sont aussi les voisins, les personnes touchées par cette population qui viennent nous apporter un couscous chaud, des cakes, ... et cassent ainsi les préjugés que l'on peut avoir à propos des personnes que nous accueillons.

**2010 a été une année bien chargée pour toute l'équipe de La Marmotte, en voici un petit aperçu :**

### **La question de la population Rom à Lausanne**

2010 était certes l'année de la pauvreté et de l'exclusion ; cependant, nous avons dû faire face, comme nos collègues du DSB, à une situation de pauvreté et d'exclusion qui, de part sa complexité, nous dépasse complètement : la question de la population dite « Rom » à Lausanne.

Cette problématique est humainement terrible et personne ne peut rester insensible au fait que ces gens soient chassés de toutes parts, et semblent souvent exploités par certains de leurs pairs avides de se faire de l'argent grâce aux plus démunis de leur communauté.

Leur arrivée massive sur Lausanne avec parfois femmes et enfants, a poussé le personnel à se questionner et à se demander comment répondre au mieux à cet effet migratoire, en regard aussi de la mission, et de l'ensemble des usagers de la structure. Fort du souhait de participer à la recherche d'une solution pour cette population, La Marmotte a dû se recentrer rapidement sur sa mission première, qui est l'accueil D'URGENCE pour toute personne majeure momentanément dans l'impossibilité de disposer d'un autre lieu d'hébergement. Cette mission, les moyens en personnel, les limites de place dans la structure ne permettent pas de répondre, même partiellement, à la problématique particulière des Roms.

Il est devenu rapidement évident que l'accueil de tous ces demandeurs risquait de prêter les autres bénéficiaires de la région et hors régions qui étaient, eux aussi très nombreux cet hiver.

La décision prise a été de considérer cette population comme sont considérées toutes les ethnies et afflux de populations spécifiques. De ce fait, certains ont pu penser que La Marmotte ne se sentait pas préoccupée par cette difficile question Rom ; les veilleurs ont appliqué strictement les quotas décidés en commun, et en respect de la volonté de la commune, soit : accueil des personnes dites prioritaires, puis répartition des places restantes de la façon la plus équitable possible en regard des groupes ethniques, des personnes présentes. De plus, nous avons refusé les mineurs, pour des raisons tant de limites de notre mission, que de sécurité.

La problématique reste humainement douloureuse et difficile, mais ce ne sont pas les lits occupés ou non de La Marmotte qui permettraient de résoudre, même partiellement, cette véritable question sociale qui va bien au-delà de l'accueil temporaire.

Il est à relever que La Marmotte a été invitée par le comité d'éthique de la police à débattre de la problématique Rom.

### **Aménagement d'un W.-C. provisoire**

Dans le but d'offrir une réponse aux besoins réels et physiologiques des usagers en attente de l'ouverture de La Marmotte, des W.-C. provisoires vont être installés prochainement sur la parcelle qui jouxte le bâtiment. Ils seront disponibles pour les usagers de la Marmotte de 16h à 20h30, et seront fermés en dehors de ces heures.

Cet aménagement devrait ainsi résoudre tout problème d'incivilités relevées ces derniers mois dans certains recoins du quartier.

Cette installation a fait l'objet de nombreuses rencontres et pourparlers avant d'aboutir à cette solution. Elle sera l'affaire du service des routes et mobilité de la Commune de Lausanne pour ce qui tient de l'équipement et des raccordements nécessaires, et sera pour son entretien du ressort de La Marmotte.

Nous espérons ainsi mettre en place une solution satisfaisante tant pour les usagers que les habitants du quartier.

### **Participation à la plateforme romande des accueils de nuit d'urgence**

Le 25 juin 2010, un nouveau groupe de travail s'est constitué regroupant différentes structures d'accueil de nuit de Suisse romande. Son objectif est de sonder les besoins de chaque structure, de créer des synergies, de renforcer les collaborations et de rendre plus visible le travail effectué par les accueils de nuit d'urgence. La Marmotte s'est jointe à cette plateforme et se réjouit de poursuivre cette collaboration.

Deux rencontres ont déjà eu lieu. Au cours de ces séances, il a été question dans un premier temps de présenter chaque structure, son mode de fonctionnement. Dans ce cadre, une ébauche des besoins en matière de formation du personnel a été élaborée.

### **Poste de suppléant à la responsable d'équipe afin d'assurer les absences/congés de cette dernière**

En 2010, un poste de suppléant a été créé.

Le 1<sup>er</sup> avril 2010, M. Adriano Ferri a pris ses fonctions en qualité de suppléant à la responsable d'équipe. Il assure les absences et les congés de cette dernière, et répond aux différentes demandes des usagers et des veilleurs lors de ceux-ci.

## **Supervision**

Compte tenu des problématiques de plus en plus difficiles et complexes des usagers fréquentant La Marmotte, ainsi que d'actes de violence répétés (2 veilleurs ont été physiquement agressés en moins de 2 mois), la Direction a décidé de proposer à l'équipe des heures de supervision en plus des colloques mensuels.

## **Fêtes de fin d'année**

Grâce aux différents dons reçus, un délicieux repas pour les usagers a été concocté à Noël, et un buffet froid a réjoui les palais le 31 décembre. Ces dons ont également permis d'offrir la gratuité aux usagers pour ces deux nuits de fête. La Marmotte remercie vivement les généreux donateurs.

Au cours de la nuit de Noël, Mme Biancaniello, responsable de l'équipe hôtelière de La Marmotte et de La Résidence, est venue réjouir la soirée : déguisée en Père Noël, elle a distribué un cadeau à chaque usager. Elle est chaleureusement remerciée pour cette participation qui a été accueillie avec enthousiasme par tous les usagers.

Le matin de Noël, l'Armée du Salut de Lausanne est venue souhaiter aux usagers de joyeuses fêtes au travers de chants, prestation qui a été appréciée par les personnes présentes.

## **Dons**

Cette année, le public a été nombreux à soutenir La Marmotte à travers des dons. A ce titre, nous remercions les entreprises et privés qui, par leur générosité, ont permis d'améliorer le quotidien des usagers. Nous adressons des remerciements particuliers aux Transports publics de la région lausannoise et aux restaurants Mac Donald pour leurs cadeaux que nous avons transmis aux usagers présents le soir de Noël.

# Quelles perspectives pour 2011

Pour 2011, La Marmotte souhaite participer aux projets suivants :

- Créer un poste d'étudiant HES en cours d'emploi afin de valoriser le travail dans le milieu de l'accueil de nuit.
- Participer à la journée organisée par l'école ES-L, dont le thème est la rencontre sur le bitume
- Organiser des journées de formation :
  - pour les veilleurs :
    - une formation en psychopathologie
    - une formation liée à l'accueil
  - pour les employées de maison :
    - un cours sur la communication
    - une sensibilisation sur les maladies psychiatriques
- Participer et collaborer aux différents projets et groupes de réflexion du réseau.



## La parole à un usager...

Parler de La Marmotte, c'est certes parler d'une structure d'hébergement ; d'une équipe de veilleurs qui chaque soir œuvre pour accueillir dans les meilleures conditions possibles les personnes qui viennent y dormir. C'est parler également de l'équipe hôtelière qui fait en sorte chaque jour d'assurer la propreté des locaux.

Mais parler de La Marmotte, c'est aussi parler de ses usagers. Ceux-ci se caractérisent avant tout par leur diversité. Si tous traversent des moments difficiles, il est impossible d'en brosser un portrait uniforme. Les représentations stéréotypées que l'on pourrait avoir des usagers de La Marmotte sont souvent imprégnées exclusivement par la notion de manque – manque de toit, manque d'argent, voire même manque d'éducation, manque de civilité. Ce faisant, la diversité de leur parcours et des ressources personnelles dont chacun d'entre eux disposent peuvent être occultées. Le choix a été fait de demander aux usagers de participer à ce rapport, et le lecteur trouvera, ci-après, le témoignage écrit d'un usager, qui tout au long de l'année a partagé avec l'équipe sa passion pour l'écriture.

« La Marmotte, ce n'est ni un abri, ni un refuge. C'est un passage, c'est un voyage. C'est une salle d'attente pour voyageurs. Ils entrent de toutes les couleurs, de toutes les nationalités. Ils attendent le matin pour un nouveau départ, pour une nouvelle histoire qui sera sculptée dans la vie de chaque personne qui entre et qui sort. »

« Je rêve et je veux me réveiller. C'est dingue, c'est fou, je n'arrive pas à me lever. Je crains, donc je me doute que ça va durer... Je sais que pour tout problème, il y a toujours une solution. Et s'il n'y en a pas, il n'y a pas de problème. Mais je suis impuissant devant. Je plonge, naufragé, aux profondeurs des océans. Aujourd'hui, le jour suivant, se succèdent toujours en espérant. Est-ce le prix à payer ? Pourtant je ne cesse de chercher le bon chemin qui me mène vers de nouveaux horizons. »

« De la réalité et du rêve,  
De l'espoir qui s'achève.  
Chaque fois que je la vois  
Passer loin au-delà,  
De mes mains, de mes bras.  
Simplement, je me lève  
Je me retourne et je soulève  
Que c'est son propre choix.  
A vrai dire, c'est la voie du bonheur et de la joie,  
Si je peux être toujours à côté de toi. »

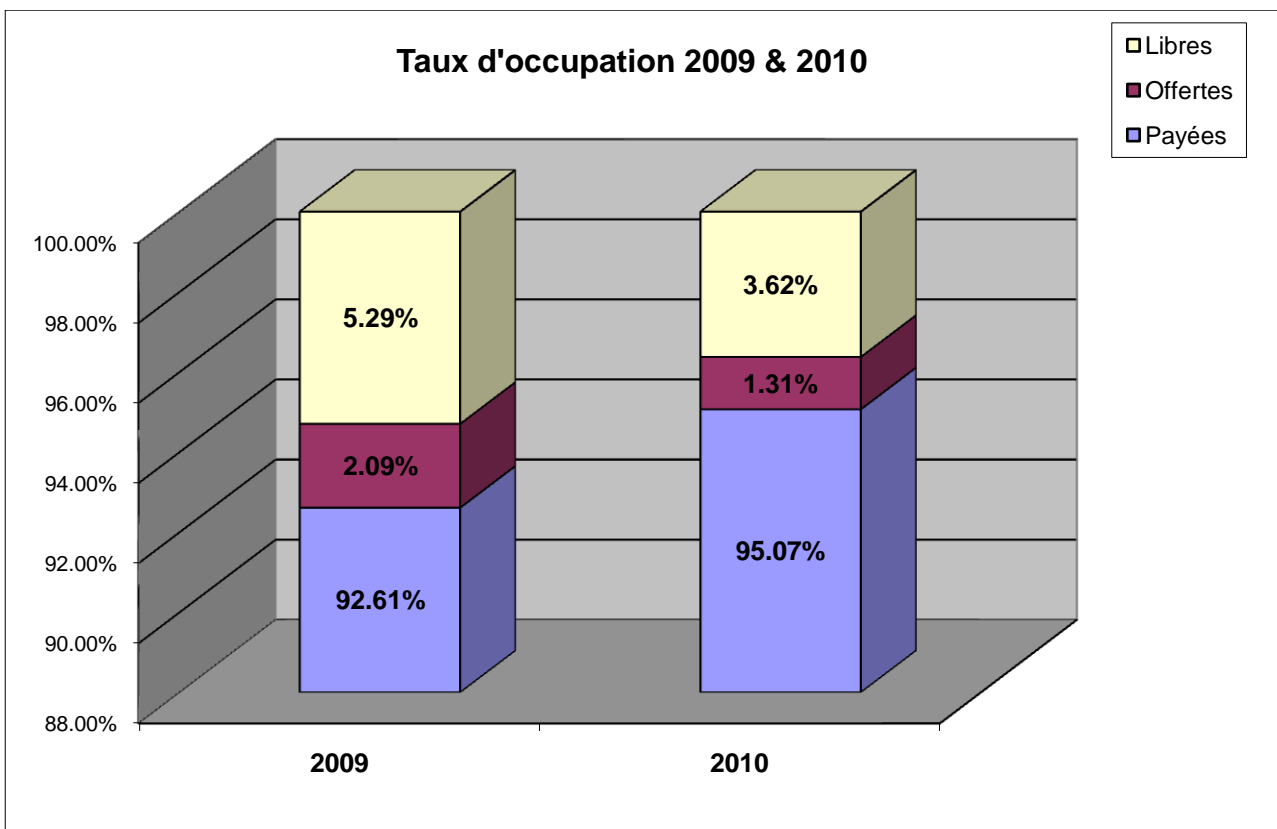
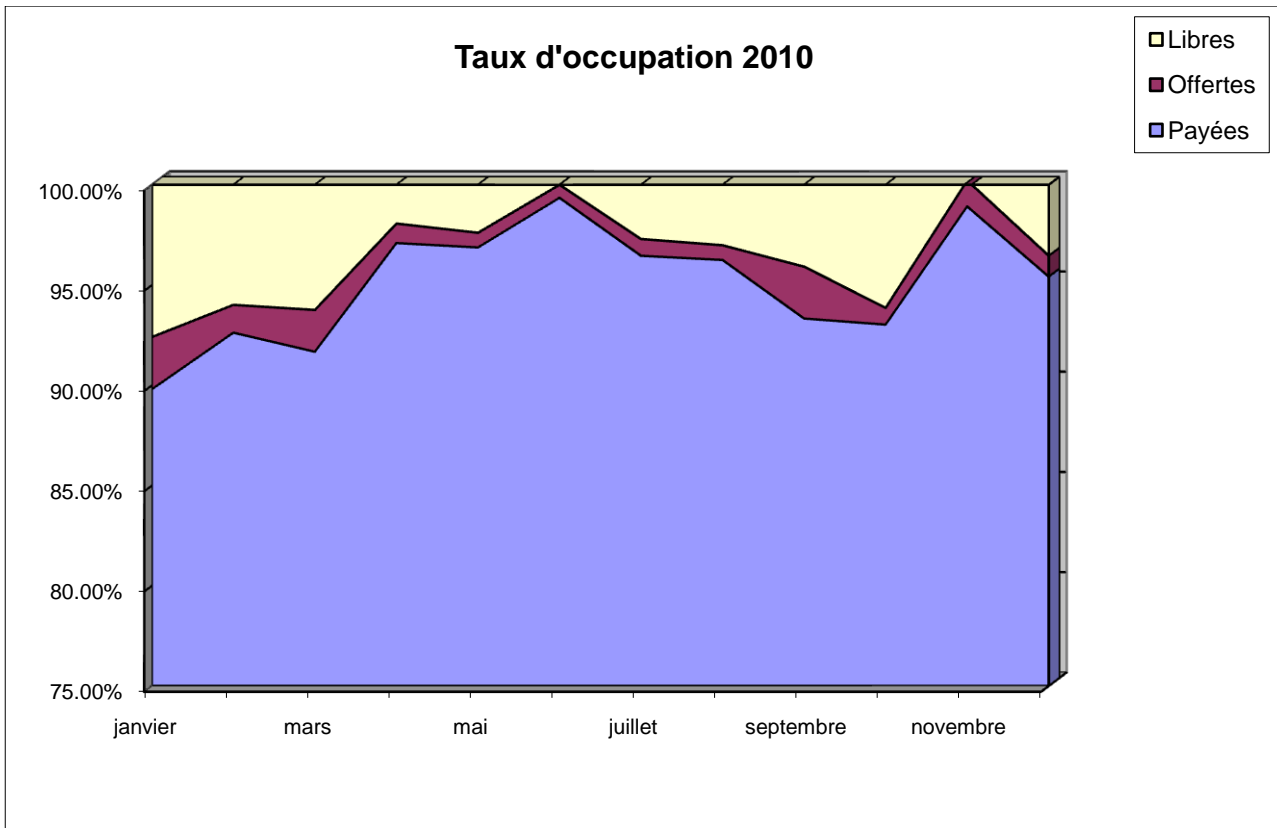
Mohammed H.

*Lausanne, avril 2011*

# Comptes 2010

<b>Bilan</b>					
	2010	2009		2010	2009
<b>Actif</b>			<b>Passif</b>		
Liquidité	134'342.94	102'248.09	Créanciers	109'124.64	100'081.89
Débiteurs	-	13'966.30	Provisions	18'761.45	13'983.05
Transitoires	274.15	868.15	Transitoires	5'287.65	2'124.25
Immobilisation		-	Fonds à affectations limités	1'443.35	893.35
<b>Total</b>	<b>134'617.09</b>	<b>117'082.54</b>	<b>Total</b>	<b>134'617.09</b>	<b>117'082.54</b>

<b>Comptes de résultat</b>					
	2010	2009		2010	2009
<b>Charges du personnel</b>			<b>Produits d'exploitation</b>		
Salaires	493'077.90	480'627.45	Frais de pension	53'632.50	52'378.90
Charges sociales	81'376.65	86'646.20	Escomptes & intérêts	745.55	425.65
Autres charges du personnel	7'883.25	13'017.00	Dons & autres produits		10'743.95
<b>Total charges du personnel</b>	<b>582'337.80</b>	<b>580'290.65</b>	Contributions ville de Lausanne	830'000.00	800'000.00
			<b>Total des produits</b>	<b>884'378.05</b>	<b>863'548.50</b>
<b>Frais généraux</b>			<b>Excédent de produits</b>	<b>-10'458.90</b>	<b>6'687.55</b>
Dépenses médicales	131.55	224.45			
Vivres & boissons	47'490.65	44'629.15			
Entretien & investissements	105'629.50	104'445.75			
Loyers & leasing	99'960.00	99'780.00			
Amortissement	-	4'555.95			
Energie	19'879.95	15'938.90			
Administration	15'293.15	15'861.40			
Prises en charge des personnes	3'196.55	4'509.80			
<b>Total frais généraux</b>	<b>291'581.35</b>	<b>289'945.40</b>			
<b>Total</b>	<b>873'919.15</b>	<b>870'236.05</b>	<b>Total</b>	<b>873'919.15</b>	<b>870'236.05</b>



## **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