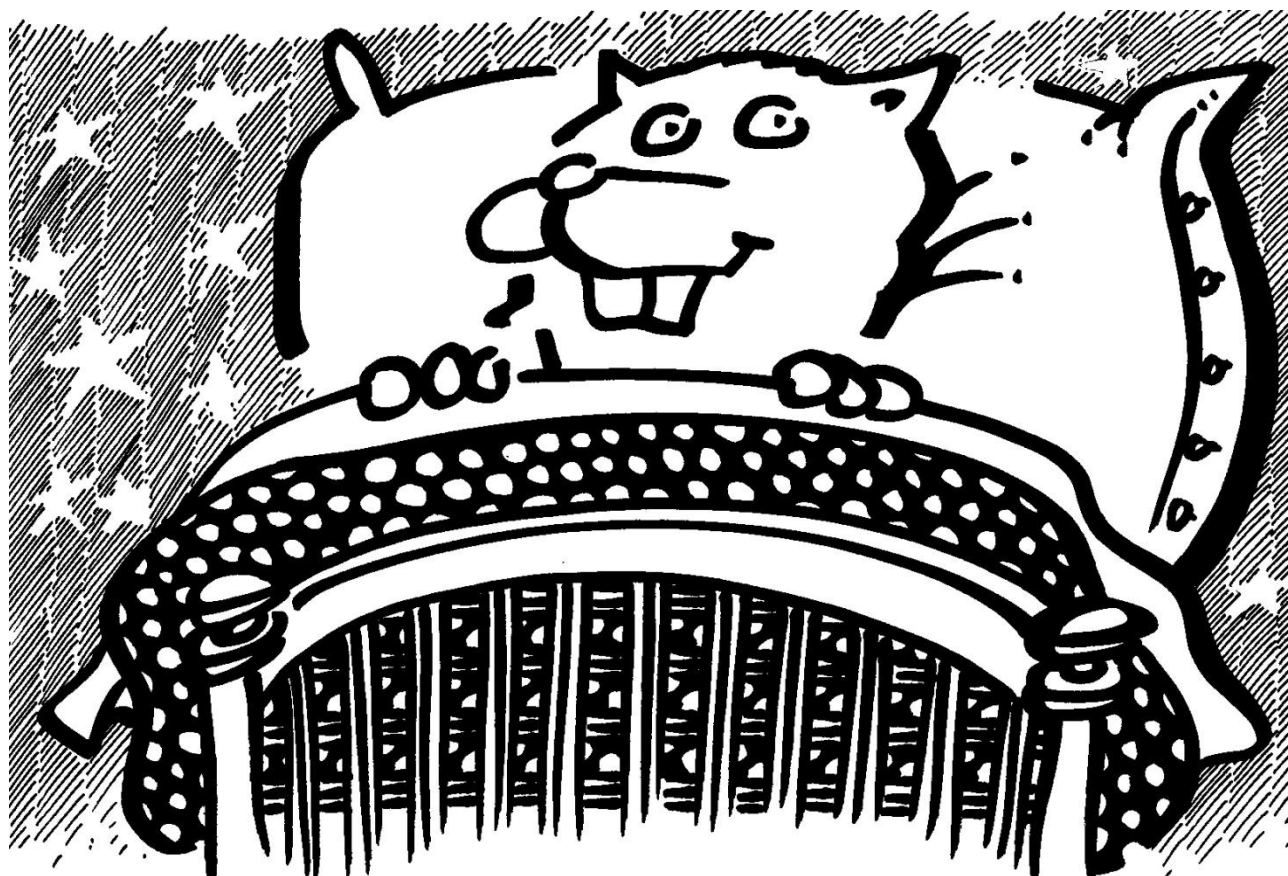


La Marmotte

DSB
Unité d'accueil de nuit

Rapport d'activité 2011



Sommaire

Message de la direction.....	page 3
Bilan de l'année 2011.....	page 4
Quelques points forts pour l'année 2011.....	page 7
♦ Formation des collaborateurs.....	page 7
♦ Poste d'étudiant en emploi.....	page 7
♦ Mesures de sécurité.....	page 7
♦ Fêtes de fin d'année.....	page 8
♦ Dons.....	page 8
Quelques perspectives pour 2012.....	page 9
Comptes 2011.....	page 10

Message de la direction

2011, une année difficile vécue par l'ensemble des collaborateurs de La Marmotte, plus particulièrement par l'équipe des veilleurs en charge chaque soir d'accueillir dans les meilleures conditions possibles les personnes sollicitant un hébergement.

Difficile, dans un contexte d'accueil souvent mouvementé, de devoir refuser des personnes, de devoir dire non, de poser le cadre nécessaire à l'équilibre de l'ensemble de la maison. Difficile de faire le constat que les besoins sont en recrudescence, que chacun ne pourra pas être reçu, brisant ainsi l'espoir nourri de passer un moment empreint de quiétude et de sécurité, moment remis au lendemain en devant faire valoir sa chance à nouveau.

Difficile de ne pouvoir tendre la main à tous, de ne pouvoir parfois appliquer pleinement des valeurs telles que le respect, la dignité, confrontés que nous sommes aux limites des possibilités de notre accueil.

Difficulté d'être les témoins de tant de vulnérabilité, d'un mal être et d'une détresse grandissants qui s'inscrivent dans le contexte d'une société où la fragilité peine à se faire entendre.

Toutefois, au devant de ces évolutions, il est positif de mettre en évidence la volonté d'une équipe motivée, prête à relever ces défis pointus et développer aussi des réponses visant à rétablir tant que faire se peut un réseau, une identité sociale pour certains usagers.

Pour terminer, un immense merci à tous les membres du personnel de La Marmotte qui mettent jour après jour leur énergie, leur savoir-faire et leur solidarité en commun, afin que sur toutes les nuits de l'année règne pour le groupe, une atmosphère de sérénité.

Didier Bourqui
Eliane Blanc

Bilan de l'année 2011

Augmentation des demandes d'accueil, augmentation du nombre de personnes refusées aux inscriptions, augmentation des situations de dépendances, augmentation des personnes en proie à des troubles psychiques, augmentation de la violence, augmentation de la vulnérabilité des usagers accueillis à La Marmotte, ... Augmentation de notre impuissance... mais aussi augmentation de la motivation et de la créativité de l'équipe à s'engager auprès de ces populations vulnérables pour essayer de trouver des solutions d'accueil alliant soutien, orientation, convivialité et sécurité !

Cette année 2011 aura donc été tristement marquée pour l'équipe de La Marmotte, mais aussi pour les usagers, par une augmentation considérable des refus d'usagers aux entrées : en 2011 nous avons refusé 2668 personnes sur l'année, deux fois plus qu'en 2010.

Les années précédentes, nous avons coutume de garder notre 31^{ème} lit comme lit « d'urgence » pour une personne amenée par la police ou quelqu'un de fragilisé qui se présenterait durant la nuit.

Parfois ce lit restait vide sans que personne n'ait été refusé.

Depuis 2011, nous attribuons d'office la totalité de nos lits au moment des inscriptions afin de refuser le moins de monde possible. En cas d'urgence nous avons recours à notre « matelas » d'urgence qui est placé dans une des grandes chambres, ou, nous accueillons 1 ou 2 personnes, au maximum à la salle à manger.

Ainsi, La Marmotte voit son taux d'occupation encore augmenter et passer de 97% en 2010 à 99,5% en 2011.

C'est essentiellement à partir du mois de septembre 2011, que nous avons constaté une forte augmentation de la demande d'accueil et que nous avons dû refuser presque tous les soirs entre 5 et 25 personnes.

Parmi les demandes d'accueil, nous avons identifié passablement de personnes migrantes venant essentiellement du Portugal, d'Espagne et du Maghreb. Nous avons aussi constaté une augmentation des demandes d'accueil de la part de personnes suisses ou avec un titre de séjour valable ayant perdu leur travail, se retrouvant sans logement ou en proie à des problèmes de dépendances et/ou de troubles psychiques.

Nous avons effectivement constaté que parmi tous les usagers de La Marmotte, migrants ou résidents, nous devons faire face à une augmentation majeure des problèmes d'addictions (alcool et/ou stupéfiants) souvent associés à des troubles psychiques plus ou moins graves.

Cette population d'usagers extrêmement vulnérables, en augmentation continue, nous a obligés à revoir en grande partie notre manière de les accueillir au sein de La Marmotte.

La mission première de La Marmotte reste bien évidemment la même : « *proposer une solution de dépannage, un gîte pour la nuit à toute personne majeure momentanément dans l'impossibilité de disposer d'un autre lieu d'hébergement et l'orienter dans le réseau* » mais nous sommes obligés de composer avec des usagers qui ont des problématiques de plus en plus complexes et lourdes.

Afin de maintenir un équilibre souvent mis à mal, et de garantir la sécurité des usagers comme des collaborateurs dans nos locaux, nous sommes obligés d'adapter nos réponses et nos actions.

Nous ne pouvons plus nous contenter d'exclure les trouble-fêtes, les usagers qui posent problèmes ou qui ne respectent pas le règlement, car ces usagers sont, pour la plupart, des personnes extrêmement vulnérables et à risques, en proie à de graves problèmes de dépendances et/ou à des troubles psychiatriques conséquents.

La Marmotte est bien souvent leur dernière possibilité de venir se reposer, manger quelque chose et être un tant soit peu en sécurité.

Ces populations extrêmement vulnérables nous obligent à adapter constamment notre accueil et à faire preuve à la fois de beaucoup de rigueur et de créativité pour pouvoir les recevoir malgré les difficultés que cela engendre au niveau de la sécurité.

Cette laborieuse réalité nous a obligé, cette dernière année, à multiplier les arrangements, les contacts avec le réseau et à adapter notre règlement, nos prestations, dans un souci de sécurité afin que ces bénéficiaires puissent être tout de même accueillis dans la structure.

Nous multiplions donc les contacts avec le réseau des usagers (tuteurs, médecins, famille, assistants sociaux,...) et pour certains nous les aidons à se recréer un réseau ; nous multiplions aussi les arrangements, afin que certains bénéficiaires puissent soit sortir rapidement de leur situation de précarité et de SDF, soit qu'ils puissent accéder à notre structure le temps que leur réseau trouve une autre solution.

Cet accompagnement différencié, ainsi que les actions individuelles et ponctuelles mises en place, nous aident à maintenir un cadre sécuritaire dans la structure.

Nous avons également plus axé notre accompagnement, durant les soirées, sur un mode de prévention de la crise ou des montées de violence, grâce à un encadrement et un soutien plus pointu des usagers vulnérables et à risques.

« L'urgence » étant la porte d'entrée de tous nos usagers, nous devons faire en sorte que, jusqu'à leur départ, ils soient accueillis dans les meilleures conditions possibles avec un maximum de sécurité.

En résumé, nous ne voulons pas que les usagers les plus fragiles se retrouvent à la rue et nous ne voulons pas, non plus, que les usagers les moins fragiles ne viennent plus à La Marmotte de peur de se retrouver confrontés avec une population difficile.

Notre challenge est de taille !

Nous avons commencé le présent rapport en mettant en évidence une certaine impuissance face à l'augmentation des problématiques des usagers mais aussi en mettant en évidence le formidable dynamisme et la volonté de nos collaborateurs de ne pas se laisser abattre face aux différentes difficultés rencontrées.

Nous aimerions donc conclure avec une déclaration que nous affectionnons particulièrement à l'Armée du Salut :

« Tant que des femmes pleureront, je me battrai,
Tant que des enfants auront faim et froid, je me battrai,
Tant qu'il y aura un alcoolique, je me battrai,
Tant qu'il y aura dans la rue une fille qui se vend, je me battrai,
Tant qu'il y aura des hommes en prison, et qui n'en sortent que pour y retourner, je me battrai,
Tant qu'il y aura un être humain privé de la lumière de Dieu, je me battrai,
Je me battrai,
Je me battrai,
Je me battrai. »

William Booth, 9 mai 1912

Quelques points forts pour l'année 2011

Formation des collaborateurs :

❖ Employées de maison :

- Supervision spécifique violence
- Formation sur la communication
- Formation « cuisiner à petit budget »

❖ Surveillants :

- Formation en psychopathologie
- Cours feu, prévention
- Depuis une année, les surveillants bénéficient d'une supervision. Il nous paraissait important de proposer aux collaborateurs de l'équipe un endroit où déposer leur vécu, leur ressenti, voire exprimer des doutes, des questionnements, ...
- Formation « cuisiner à petit budget »

Poste d'étudiant en emploi :

Nous avons constaté que les milieux des dépendances, du bas seuil, de la psychiatrie sont encore sous- représentés à la HES.

Pourtant nos milieux respectifs auront de plus en plus besoin de professionnels formés aux problématiques liées au bas seuil, à la migration, aux dépendances et/ou aux problèmes psychiatriques.

En 2011, nous avons décidé de créer un poste d'étudiant en emploi et de faire ainsi d'une pierre deux coups : donner à un professionnel la possibilité de se former HES et représenter notre milieu du bas seuil et de l'urgence dans une haute école.

C'est ainsi que notre suppléant au responsable d'équipe a commencé sa formation d'éducateur social en emploi à l'EESP. Nous lui souhaitons bonne chance pour ses études !

Mesures de sécurité :

Compte tenu de l'augmentation des personnes refusées aux entrées, du mal-être de beaucoup d'usagers et de l'agressivité montante que nous devons affronter chaque soir, nous avons dû réfléchir à des mesures afin que les inscriptions et entrées se passent le mieux possible et que la sécurité de tous, usagers et surveillants, soit mieux assurée.

Pour ce faire nous avons modifié notre manière de procéder aux inscriptions des usagers. Par le passé, lorsque nous devons choisir « qui » serait accueilli à La Marmotte (en présence de plus de 31 personnes) nous procédions à ce choix à l'extérieur de la structure en compagnie de tous les usagers. Cela suscitait souvent d'intenses négociations, des

montées d'agressivité et de mécontentement en cas de refus, ainsi que d'innombrables tensions entre usagers mettant parfois en danger les collaborateurs.

Finalement, après réflexion, nous avons décidé de nous inspirer de la pratique utilisée par nos collègues du Sleep-in : prendre tous les noms des personnes qui se trouvent à l'extérieur de La Marmotte pour ensuite choisir les personnes qui seront prises pour la nuit à l'intérieur de la structure. Nous communiquons ensuite le nom des personnes qui passeront la nuit dans l'établissement. Cette manière de procéder est appréciée par la majorité des usagers. Les entrées sont plus calmes et le personnel n'est plus en première ligne à devoir subir le mécontentement des usagers ainsi que leurs mouvements de colère, voire de violence.

Fêtes de fin d'année :

Grâce aux différents dons reçus, nous avons pu, pour Noël, et avec l'aide des cuisiniers de La Résidence, concocter un délicieux repas pour les usagers et servir, le 31 décembre, un buffet froid. Ces dons nous ont également permis d'offrir la gratuité aux usagers pour ces deux nuits de fête.

Le matin de Noël, plusieurs membres l'Armée du Salut de Lausanne sont venus souhaiter aux usagers de joyeuses fêtes au travers de chants. Cet intermède musical a été très apprécié des usagers présents.

Dons :

Cette année encore, le public a été nombreux à soutenir notre action à travers des dons d'argent, de nourriture ou d'habits. A ce titre, nous remercions chaleureusement les entreprises et privés qui, par leur générosité, ont permis d'améliorer le quotidien des usagers.

Nous souhaitons aussi remercier les autorités communales et cantonales, en particulier Monsieur Cornut et Mme Belser du Service social de la Ville de Lausanne pour leur précieuse collaboration dans notre travail de tous les jours. Merci aussi à nos différents partenaires et collègues du bas seuil lausannois.

Enfin et surtout, un tout grand merci aux collaborateurs de La Marmotte sans qui rien ne serait possible.

Quelles perspectives pour 2012

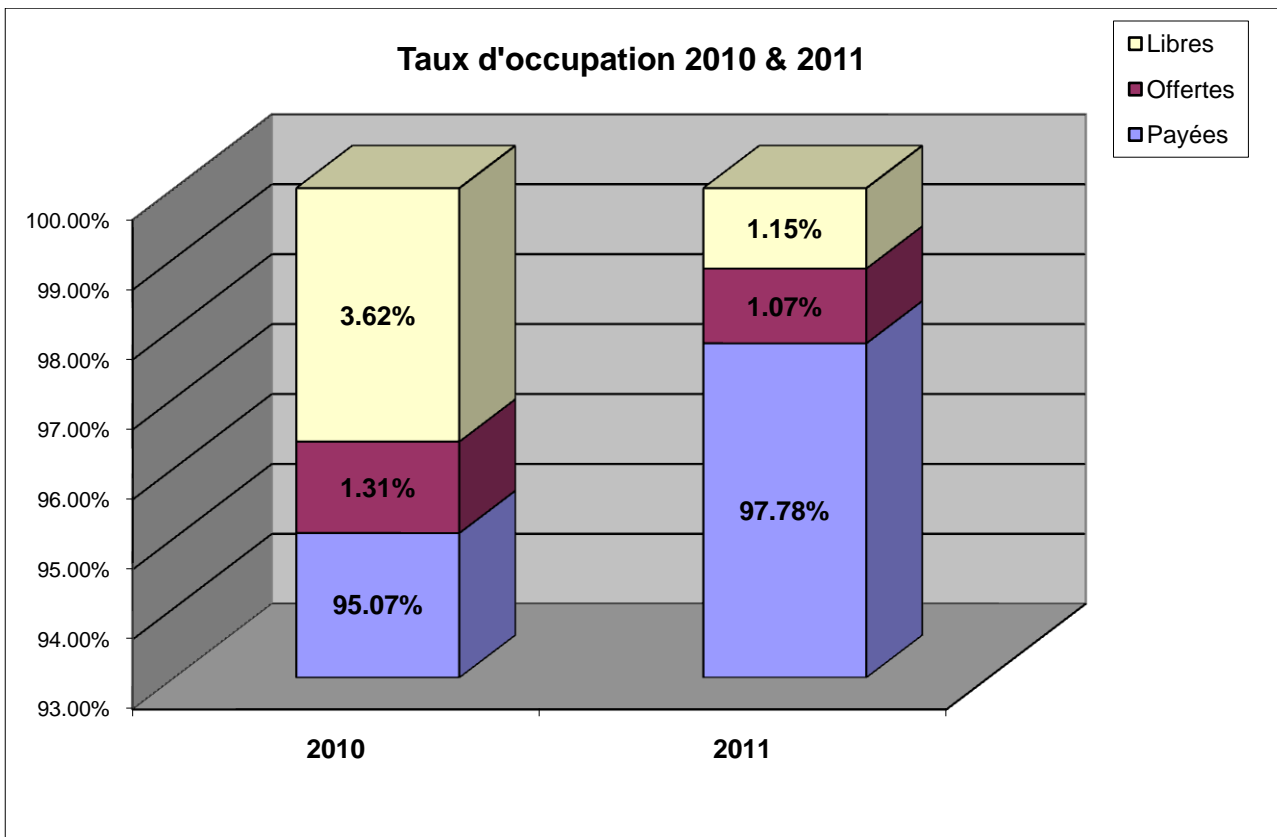
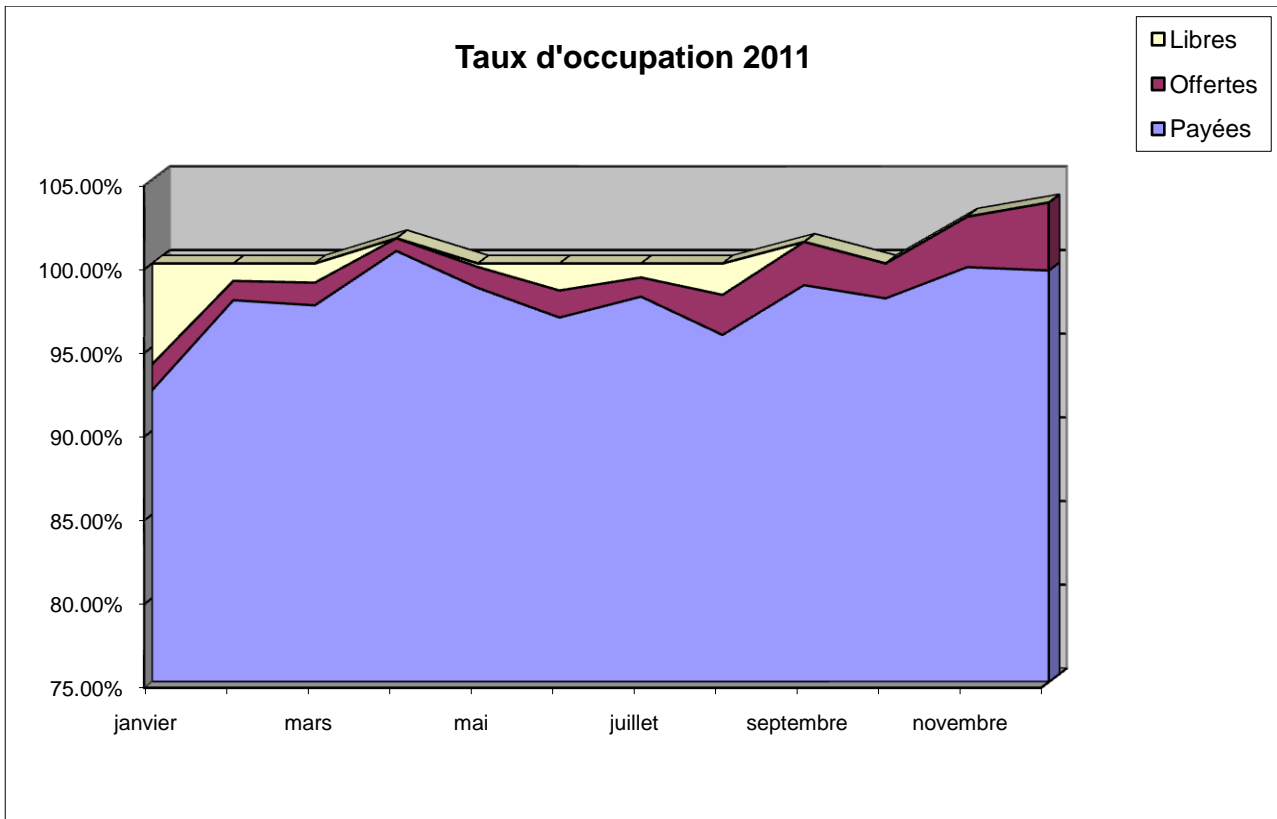
Pour 2012, La Marmotte souhaite participer aux projets suivants :

- dispenser un cours de premiers secours à l'équipe des surveillants
- formation en CNV (communication non violente)
- groupe de travail mandaté par la commune afin de développer un concept commun des accueils de nuit d'urgence de Lausanne
- participer et collaborer aux différents projets et groupes de réflexion du réseau.

Comptes 2011

Bilan					
	2011	2010		2011	2010
Actif			Passif		
Liquidité	86'288.14	134'342.94	Créanciers	89'582.09	109'124.64
Débiteurs	28'889.85	-	Provisions	16'941.20	18'761.45
Transitoires	1'554.30	274.15	Transitoires	8'765.65	5'287.65
Immobilisation			Fonds à affectations limités	1'443.35	1'443.35
Total	116'732.29	134'617.09	Total	116'732.29	134'617.09

Comptes de résultat					
	2011	2010		2011	2010
Charges du personnel			Produits d'exploitation		
Salaires	522'484.15	493'077.90	Frais de pension	54'954.35	53'632.50
Charges sociales	88'891.15	81'376.65	Escomptes & intérêts	415.65	745.55
Autres charges du personnel	5'316.80	7'883.25	Dons & autres produits		
Total charges du personnel	616'692.10	582'337.80	Contributions ville de Lausanne	850'000.00	830'000.00
			Total des produits	905'370.00	884'378.05
Frais généraux					
Dépenses médicales	-	131.55	Hors exploitation		
Vivres & boissons	48'949.75	47'490.65	Dons	5'400.00	
Entretien & investissements	114'055.50	105'629.50	Total hors exploitations	5'400.00	-
Loyers & leasing	102'497.50	99'960.00			
Amortissement	-	-	Excédent de charges	11'930.75	-10'458.90
Energie	19'368.35	19'879.95			
Administration	16'679.70	15'293.15			
Prises en charge des personnes	4'457.85	3'196.55			
Total frais généraux	306'008.65	291'581.35			
Total	922'700.75	873'919.15	Total	922'700.75	884'378.05



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