

# MAISON RELAIS

Rapport d'activité 2020

# SOMMAIRE

## Préambule

<b><u>I. L'équipe de la maison relais</u></b>	<b>P.4</b>
<b><u>II. Les mouvements des locataires de la maison relais sur l'année 2020</u></b>	<b>P.4 à P.9</b>
1) Les sollicitations	
2) Les demandes d'admission	
3) Les admissions au sein de la Maison Relais	
4) Les refus d'admission	
5) Les départs	
<b><u>III. Caractéristiques du public accompagné en 2019</u></b>	<b>P.9 à P.10</b>
<b><u>IV. L'accompagnement à la maison relais</u></b>	<b>P.10 à P.16</b>
1) L'accompagnement individuel	
2) L'accompagnement collectif	
3) La participation des locataires	
4) Travail partenarial	
<b><u>V. La gestion locative</u></b>	<b>P.16 à P.17</b>
<b><u>VI. Perspectives 2021</u></b>	<b>P.17</b>
<b><u>VI. Annexes</u></b>	<b>P.17 à P.18</b>
1) Bilan statistique des locataires depuis les 3 dernières années	

## Préambule

Les maisons relais sont destinées à l'accueil de 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 à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire.

Il est important de rappeler que les maisons relais ne s'inscrivent pas dans une logique de logement temporaire mais bien d'habitat durable, sans limitation de durée, offrant un cadre semi collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social.

Les maisons relais constituent une modalité particulière de résidence sociale, régie par les articles R. 353 et suivants du code de la construction et de l'habitat, la loi n°2005/32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale et les circulaires n°2002/ 595 du 10 décembre 2002 et n°2006/45 du 4 juillet 2006 .

Les maisons relais sont autant de réponses à la volonté de mise en œuvre du logement d'abord en direction de public en situation de précarité.

La Maison relais de l'ANEF Cantal, ouverte depuis 2009, est en capacité d'accueillir 20 locataires dans des logements de 20m<sup>2</sup> (7 logements) ou de 30m<sup>2</sup> (13 logements). Six logements en rez-de-chaussée sont accessibles à des personnes à mobilité réduite. La maison relais est inscrite clairement auprès des partenaires. Son fonctionnement est connu de tous.

Depuis septembre 2018, le protocole d'admission a été modifié à la demande des services de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations. Il est désormais demandé aux partenaires prescripteurs d'envoyer la demande de logement au service du SIAO de l'ANEF Cantal. Le SIAO a pour mission de présenter le dossier au Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement (BALH) et ainsi vérifier si le demandeur correspond au public visé par les résidences sociales, à savoir les personnes percevant de faibles ressources et en situation d'isolement ou d'exclusion sociale.

Après la validation de la demande par le BAHL, le dossier est renvoyé à la Maison Relais. L'équipe reçoit alors les demandeurs pour un entretien préalable à une admission potentielle.

Cet entretien doit permettre aux hôtes de cibler le parcours, les projets et objectifs des demandeurs. Le contenu de ces entretiens est ensuite exposé lors de la Commission d'Attribution pour une meilleure prise de décision.

Une visite des locaux assortie d'une explication du fonctionnement du service est proposée aux éventuels demandeurs. Cette visite est souvent accompagnée du professionnel à l'origine de la demande mais il est possible que les demandeurs viennent seuls ou accompagnés d'un proche.

Cette visite est incontournable pour les demandeurs : elle doit pouvoir répondre à leurs questionnements concernant la prise en charge proposée. Lors de cette visite, le règlement de fonctionnement du collectif et le règlement d'habitation relatif à la partie privative sont remis aux visiteurs.

L'équipe propose un délai de réflexion aux visiteurs afin qu'ils puissent réfléchir à l'adéquation entre l'outil de la Maison Relais et leurs besoins d'accompagnement.

## I. L'équipe de la maison relais

L'équipe de la Maison Relais se compose de 4 travailleurs sociaux à temps partiels, leur temps de travail étant partagé avec un autre service de l'ANEF. Leurs interventions au sein de la maison relais s'organisent sous la responsabilité d'une cheffe de service.

## II. Les mouvements des locataires de la maison relais sur l'année 2020

### **1) Les sollicitations**

Au cours de l'année, les partenaires nous sollicitent régulièrement pour visiter la structure en fonction du projet qu'ils travaillent avec d'éventuels demandeurs. L'équipe a réfléchi à prévenir les partenaires lors d'une libération de logement. Il est plus aisé pour ces derniers de travailler la demande de logement en ayant connaissance d'une disponibilité : le public peut ainsi se projeter de façon plus précise en terme de temporalité. L'équipe envoie donc un mail, dès qu'un préavis de départ est posé, à tous les partenaires institutionnels. Depuis ce fonctionnement, l'équipe note une hausse des sollicitations.

Durant l'année 2020 : **16 visites ont été effectuées** et à la suite **9 personnes ont confirmé** leur souhait de demander un logement.

## **7 personnes n'ont pas poursuivi leur démarche auprès de la Maison Relais :**

- ▶ 2 personnes ont annulé leur demande n'étant pas certain de leur projet.
- ▶ 5 personnes n'ont pas donné suite à leur visite.

## **2) Les demandes d'admission**

En 2020, **9 demandes de logement ont été déposées.**

Tableau comparatif des 4 dernières années :

	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites	15	14	20	20
Dossiers étudiés en Commission	11	11	6	9

La Commission d'Attribution s'est réunie trois fois sur l'année 2020.

Pour rappel, la Commission est composée de l'équipe de la Maison Relais qui présente les dossiers, de la Cheffe de Service, d'un membre de la D.D.C.S.P.P., d'un membre du C.C.A.S. d'AURILLAC, d'un travailleur social du Conseil Départemental. Les regards croisés de la Commission permettent une lecture objectivante des dossiers visant à prendre la décision la plus juste possible.

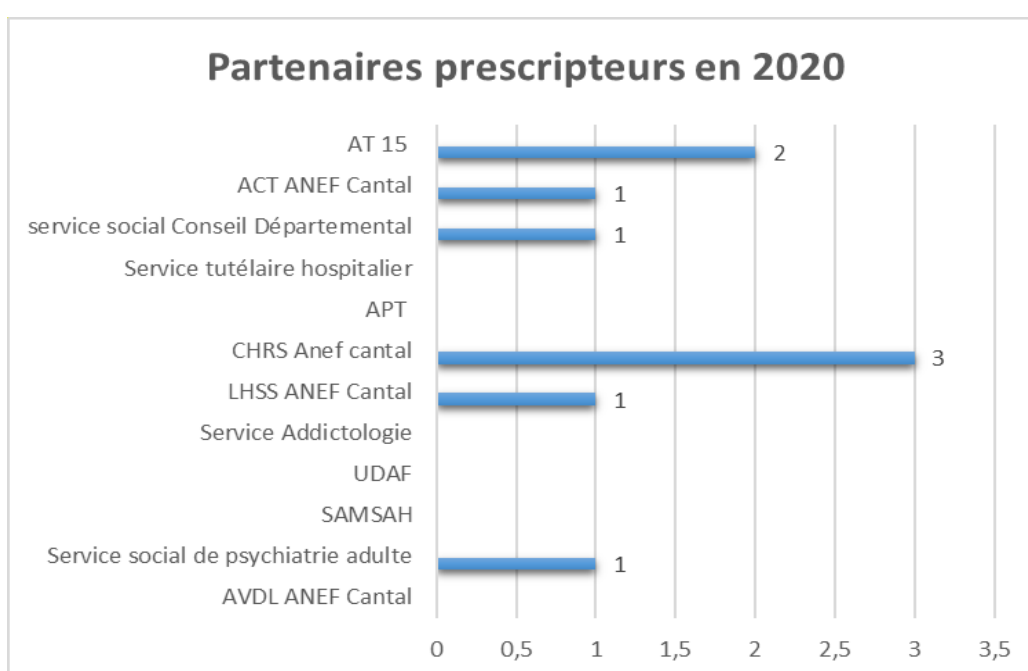
La Commission peut apporter plusieurs réponses aux demandeurs :

- ▶ Un accord pour une entrée dans les lieux dès l'acceptation du dossier. L'équipe se met alors à disposition du demandeur pour organiser son arrivée dès que cela lui est possible. Il s'agit là de constituer le dossier d'entrée (documents pour la demande CAF/ état des lieux/signature du bail/ documents pour la caution).

► Un refus d'admission. Dans ce cas, la commission émet des préconisations afin d'aider le demandeur à se tourner vers d'autres solutions de logement ou d'hébergement.

► Un ajournement en cas d'absence de logement disponible. Une priorité d'accès est donnée aux personnes qui n'ont plus de solutions de logement (sortie de CHRS, d'hospitalisation ou cohabitation devenue impossible). Les personnes qui disposent d'une solution de logement temporaire sont mis en attente d'une vacance d'appartement. Ils seront revus par l'équipe à la libération d'un logement afin de s'assurer que leur demande est toujours active et/ ou que leur situation n'a pas changé.

### Les partenaires prescripteurs en 2020



En 2020, les partenaires prescripteurs sont divers. Le CHRS de l'ANEF Cantal reste cependant le prescripteur majoritaire.

Ces orientations répondent à une logique de parcours inscrit entièrement dans la dynamique du logement d'abord : la maison relais vient affirmer la nécessité d'un logement accompagné après un parcours en CHRS.

### 3) Les admissions au sein de la Maison Relais

En 2020, **six personnes** ont eu une réponse positive de la Commission d'Attribution.

► Un jeune homme a été orienté par le CHRS. Anciennement locataire d'un appartement sur Aurillac, une dépendance à l'alcool a entraîné des difficultés financières, d'où son hébergement à l'ANEF Cantal. Ce jeune homme, abstinant depuis 6 mois, prend un traitement et a un suivi psychologique. Angoissé à l'idée d'une rechute, il nommait un besoin de soutien, de sécurité assurée par la présence de travailleurs sociaux. Il est également en recherche d'activités pour rester occupé. Il a accédé à son logement en avril 2020.

► Une jeune femme, adressée par le conseil départemental, est entrée à la maison relais en juillet 2020. Des problèmes de santé, de logement et administratifs rendaient très difficile l'accès de cette jeune femme à une formation ou à un emploi stable. Son souhait était de quitter le logement familial afin d'acquérir son indépendance tout en travaillant avec les hôtes de la maison relais sur ses soins et sa gestion administrative.

► Un homme a été orienté par le CHRS suite à une expulsion locative suivie d'une période d'errance, d'un hébergement familial difficile et enfin d'un accueil au CHRS de l'ANEF d'Aurillac. En recherche d'emploi, ce monsieur nommait son besoin d'être soutenu dans les démarches administratives par des travailleurs sociaux et son besoin du collectif afin de ne pas s'isoler. Il a intégré la Maison Relais en août 2020.

► Un homme orienté par le CHRS a été accepté lors de la commission du 15 décembre 2020. Suite à des problèmes de santé et de conflits dans son couple, il s'est souvent retrouvé sans hébergement ces dernières années d'où différents séjours au sein du CHRS et des LHSS de l'ANEF Cantal. Ce monsieur a verbalisé qu'il lui était difficile de vivre seul et, bien qu'autonome, il se sentait rassuré par la présence du collectif de la maison relais. Cependant, quelques jours avant son entrée dans les lieux, ce monsieur a réorienté son projet.

► Orientée par le CMP de Mauriac, une dame souffrant d'isolement social et locataire dans un appartement à Mauriac nommait avoir besoin d'être entourée. De plus une entrée sur la Maison Relais lui permettrait de se rapprocher de l'hôpital où elle est régulièrement suivie. Son dossier a été accepté lors de la commission du 15 décembre, cependant des problèmes familiaux l'ont finalement amené à se désister.

► Un homme a été orienté par les ACT, suite à un AVC et à une prise de drogues et d'alcool importante. Ce monsieur exprimait sa fragilité émotionnelle et son appréhension à vivre dans un appartement autonome. Il a nommé avoir besoin d'aide au niveau administratif et d'être soutenu moralement par les travailleurs sociaux. Il a été accepté par la commission du 15 décembre 2021 et pourra intégrer la Maison Relais dès qu'un logement se libérera.

En 2020, le service a donc accueilli **4 nouveaux locataires**.

#### **4) Les refus d'admission**

**3 demandes n'ont pas été acceptées par la Commission d'Attribution.**

► Orienté par les LHSS, un monsieur a fait une demande à la maison relais après un long parcours d'errance et d'hospitalisations (psychiatrie et autres problèmes de santé). Ce monsieur était également suivi par le SPIP. La commission a estimé que la demande de ce monsieur ne correspondait pas à la Maison Relais. En effet il était plus en recherche d'un appartement individuel et ne souhaitait pas participer au collectif ni aux activités proposées. La Commission d'Attribution a préconisé une orientation vers un logement autonome à la fin de sa prise en charge par les LHSS.

► Orienté par l'UDAF, un monsieur ayant longtemps vécu en logement autonome a fait une demande en Maison Relais suite à des squats et de la violence à son égard par les squatteurs. Ce monsieur semblait très fragile psychologiquement. Il s'était présenté comme quelqu'un de très solitaire et ne souhaitait pas s'intégrer dans un collectif. La commission a préconisé un accueil en CHRS ou un logement accompagné.

► Un monsieur a été adressé à la maison relais par le conseil départemental. Il vivait dans un appartement très vétuste dans le centre-ville d'Aurillac. Il se plaignait de ses voisins et des nuisances sonores du quartier. Il semblait plus en recherche d'un appartement classique et de tranquillité. La commission a préconisé un logement autonome.

#### **5) Les départs**

**Au cours de l'année 2020, 5 locataires ont quitté la Maison Relais :**

► Une locataire a passé 8 ans à la Maison Relais. Son âge et son état de santé qui l'empêchaient d'être totalement autonome l'ont amené vers une résidence pour séniors dans le Cantal. Cette dame a quitté la Maison Relais en janvier 2020.

► Un locataire présent depuis 3 ans a été accompagné vers une résiliation de bail. Ce monsieur ne respectait plus le règlement de fonctionnement, dégradait son appartement et les relations de voisinage étaient de plus en plus tendues. Monsieur est parti vivre dans un logement autonome.



► Une locataire présente depuis un an a accédé à un logement autonome dans les environs d'Aurillac. Ayant retrouvé un emploi et une stabilité dans sa vie quotidienne, elle a pu réaliser son projet de vie à la campagne par le biais d'une location chez un bailleur privé.

► Un locataire présent depuis 4 ans au sein de la Maison Relais a accédé à un logement dans le parc privé. Durant ces 4 années, il a acquis une réelle autonomie dans la gestion de sa vie quotidienne et a également tout mis en œuvre afin de trouver un emploi. Ce jeune homme a pu ainsi trouver lui-même un appartement autonome.

► Un locataire est parti après un an passé à la Maison Relais vers un logement autonome. Ayant du mal à s'entendre avec les autres locataires et à respecter les règles de vie en collectivité, l'équipe l'a orienté vers un autre dispositif afin de trouver un logement autonome.

### **III. Caractéristiques du public accompagné en 2020**

Le public accueilli au sein de la Maison Relais se caractérise par une mixité des problématiques. Ce choix délibéré permet de limiter la stigmatisation potentielle du lieu en interne comme en externe. Il permet également la création de solidarités interculturelles et intergénérationnelles entre les locataires. Cette solidarité est bien réelle au sein du collectif de la Maison Relais.

Cette année, la COVID 19 a mis à mal la dynamique de groupe et a impacté les habitudes et les rituels des locataires. En effet, les locataires apprécient le fait de pouvoir se retrouver et passer des moments conviviaux en salle de vie pendant ou hors temps de présence de l'équipe, pour échanger, jouer à des jeux de société, partager un repas ou un café.

L'accès à la salle de vie a été maintenue mais avec un nombre de personnes limité et dans le respect des gestes barrières. Les moments de partage se sont fait plus rares. Certains locataires étaient réticents à venir sur le collectif par peur du COVID. Le respect des gestes barrières et notamment le port du masque a été compliqué pour certains et les a un peu démotivés à venir passer un moment en salle de vie. Le public de la Maison Relais est un public très isolé, qui a beaucoup de mal à aller vers les autres. La COVID et tout ce qui en a découlé notamment au niveau médiatique a augmenté le sentiment de peur et de méfiance vis-à-vis de l'autre.

La plupart des locataires de la Maison Relais sont très ritualisés dans leur quotidien et le moindre changement est compliqué à vivre.

Avec la fermeture des commerces, bars, restaurants ou encore l'arrêt des activités sportives, les locataires ont dû modifier leur façon de faire et s'adapter à un nouveau fonctionnement ce qui a provoqué de l'anxiété et du tracass. L'équipe est restée présente pendant le temps de confinement ce qui a permis de dédramatiser et de les aider à faire autrement.

Malgré cette période plutôt sombre l'équipe a pu constater une réelle entraide et de la bienveillance au sein du collectif, par exemple, certains locataires se chargeaient de faire les courses pour ceux qui craignaient de sortir de chez eux ; une autre locataire proposait tous les jours des jeux de société afin d'occuper celles qui déprimaient de ne rien pouvoir faire.

Le collectif est un réel atout au sein de la Maison Relais mais il peut également avoir des effets négatifs. Des tensions et des conflits entre locataires ont éclaté durant l'année 2020. Les profils accueillis sur la Maison Relais ont évolué : l'équipe constate une augmentation des problématiques addictives ce qui constitue une source de conflits et difficultés au vivre ensemble.

Sur l'année 2020, 23 locataires ont été accompagnés.

En 2020, comme en 2019, on note une quasi parité sur le collectif de la Maison Relais : 12 hommes et 11 femmes. Même si la dynamique de groupe continue à être impulsée par les femmes sur le collectif, nous pouvons constater une augmentation de la présence régulière de quelques hommes en salle de vie, ce qui permet une autre dynamique.

En 2020, comme en 2019 la tranche d'âge des 35 à 44 ans reste la plus importante. La moyenne d'âge a un impact sur la dynamique et sur l'ambiance au sein de la Maison Relais. Des groupes d'affinités se sont ainsi formés et certains locataires plus âgés se sentent parfois en décalage et à l'écart du groupe.

Le public accueilli reste éloigné de l'emploi. Nous observons comme les années passées, que les usagers de la Maison Relais bénéficient majoritairement de ressources liées à la reconnaissance du handicap ou de l'invalidité. Une des locataires perçoit désormais la retraite, ce qui a été une étape très angoissante pour elle.

L'équipe accompagne majoritairement les locataires dans l'aide à l'insertion sociale sans rapport direct avec une vie professionnelle. Le travail à l'amélioration et la stabilisation de leur état de santé psychique est le principal axe de travail.

Néanmoins deux locataires ont une activité professionnelle. Dans ce cadre, notre accompagnement consiste à les aider à allier vie sociale et vie professionnelle.

#### **IV. L'accompagnement à la maison relais**

Le parcours de vie d'un locataire à la Maison Relais s'articule autour de son projet personnalisé, formalisé par le contrat de séjour, et de son interaction avec les lieux et les temps collectifs.

##### **1) L'accompagnement individuel**

Pour contribuer à la préservation et au développement de l'autonomie des locataires, les hôtes travaillent selon la particularité et les attentes de chacun. Chaque locataire arrive avec une histoire de vie, des désirs, des projets qui lui sont propres.

Les hôtes s'attachent à accompagner les locataires dans leur projet de vie en franchissant les étapes selon leur rythme et des objectifs intermédiaires. Ces derniers sont élaborés avec chaque locataire et sont partagés avec leur référent extérieur lors de réunions de **synthèse bimestrielles**.

Le contrat de séjour et ses avenants sont signés à cette occasion et permettent une formalisation de l'avancée des parcours selon le rythme, les besoins, les aspirations de chacun. Le séjour à la Maison Relais est bien souvent émaillé de problèmes de santé, d'hospitalisations, d'angoisses, de déceptions. Aussi, « prendre le temps » reste un élément important pour les hôtes de la Maison Relais.

Des entretiens avec les hôtes sont prévus régulièrement pour favoriser la relation de confiance et évaluer avec la personne son parcours.

L'accompagnement proposé par les hôtes de la Maison Relais couvre divers domaines :

- ▶ Travail à l'adaptation des comportements en société.
  
- ▶ Valorisation des capacités propres.
  
- ▶ Aide à l'épanouissement personnel.
  
- ▶ Démarches auprès des services de droit commun extérieurs souvent sources d'angoisses pour les locataires. Pour ce faire, des accompagnements sont réalisés afin de diminuer les appréhensions et favoriser l'autonomie.

- ▶ Aide à l'appropriation de leur espace de vie, à l'investissement de l'appartement (décoration, entretien, relations avec le voisinage...).
- ▶ Information sur leurs droits, voire accompagnement physique pour les faire valoir.
- ▶ Travail sur l'image de soi (coiffure, tenue vestimentaire, hygiène, esthétique...).
- ▶ Identification d'éventuelles difficultés budgétaires et orientation vers une aide adaptée en lien avec le référent social extérieur.

## **2) L'accompagnement collectif**

Les activités au sein de la Maison Relais ne sont pas imposées mais proposées par les hôtes et/ou décidées avec les locataires. Chaque activité est pensée et organisée avec l'idée que les locataires puissent la mener seuls sans présence des hôtes.

Les activités proposées sont souvent présentes au sein des différents Centres Sociaux de la Ville. Les hôtes s'attachent à guider les locataires vers ces derniers lorsqu'ils sont prêts. Les ateliers proposés à la Maison Relais sont regroupés sous la forme d'un projet « d'entraînement aux habiletés sociales ».

La COVID 19 a fortement impacté l'accompagnement collectif au sein de la Maison Relais. L'équipe n'a pas pu mettre en place d'activité de groupe en début d'année du fait du confinement ce qui a été compliqué à vivre pour un bon nombre de locataires. Par la suite l'équipe a réfléchi à une nouvelle organisation du collectif avec la mise en place de petits ateliers avec un nombre limité de personne.

**Certaines activités et interventions ont malgré tout pu être proposées aux locataires dans le respect des gestes barrières :**

### **Le café du Matin**

Chaque matin, un locataire prépare le café pour l'équipe et le collectif. En effet, de nombreux locataires s'y retrouvent vers 8h pour partager un moment d'échange et de convivialité.

C'est un temps informel et privilégié avec les professionnels de la Maison Relais qui est devenu un rituel incontournable. Nous avons constaté qu'il est important et permet à chacun de rythmer la vie du collectif. C'est l'occasion d'impulser une dynamique d'activité, de rapporter une inquiétude ou une angoisse, d'échanger sur l'actualité et trouver des solutions sur la cohésion de groupe.

C'est un temps de repérage d'éventuel moment de mal-être pour un locataire que les professionnels rencontrent par la suite en individuel. Du fait du COVID, nous avons dû réaménager la salle de façon à avoir une distance suffisante entre les personnes.

### **Repas en commun**

Cette année les ateliers cuisine et les repas pris sur le collectif n'ont pas pu être organisés. L'équipe a malgré tout maintenu le repas de Noël car pour bon nombre des locataires, il s'agit d'une période difficile à passer. En effet, pour certains le repas de de la Maison Relais est le seul moment convivial qu'ils partagent pour Noël. Afin de respecter au mieux les gestes barrières trois salles ont été mises à disposition et le repas a été livré sous forme de plateaux repas par un traiteur.

### **Atelier couture**

Si certains locataires avaient pris en main l'atelier pour le faire vivre sans l'hôte, c'est moins le cas aujourd'hui. L'atelier s'est un peu essoufflé. Une des « couturières » ayant trouvé du travail dispose de moins de temps à consacrer à l'atelier, d'autres ateliers ont suscité beaucoup d'intérêt.

Des travaux ponctuels ont été réalisés par une locataire notamment des masques en tissu pour le collectif. La trésorerie est gérée par une autre locataire. L'Atelier a compté 60.99€ de bénéfices sur l'année 2020.

### **Atelier activités manuelles**

Au cours de l'année 2021, un des services de l'ANEF à destination d'enfants et parents doit déménager dans un nouveau local. Il a été proposé aux locataires de participer à la décoration de ce nouvel espace.

Les locataires se sont fortement mobilisés avec une présence régulière aux ateliers chaque semaine. Cela a permis aux locataires de ne pas s'isoler malgré cette période compliquée et d'avoir une occupation, un but dans la journée. Des petits groupes de travail se sont formés en fonction des différents thèmes et activités (confection de guirlandes en tissu, création de meubles en palettes, dessins, peintures...).

Par le biais de cet atelier l'équipe a pu travailler plusieurs objectifs comme mobiliser la personne sur une activité avec une commande précise (thème, temporalité, support) ; développer la confiance en soi par la réalisation de créations qui seront vues par d'autres ; avoir une activité qui nécessite de la concentration et de la créativité. Cet atelier a permis de créer du lien entre certains locataires qui ne se côtoyaient pas forcément jusqu'ici.

A l'aménagement du service il est prévu que les locataires viennent eux-mêmes installer leurs créations, ce qui permettra une réelle valorisation de leur travail.

### **Atelier Bidouille et Mascagne**

Suite à des échanges au café du matin sur les efforts à fournir par chacun en terme d'écologie, la conversation a évolué vers la nocivité et le prix des produits d'entretien. En concertation avec les intéressés, l'équipe a proposé des ateliers « do it yourself ». Les locataires ont été enthousiastes dès le début des ateliers, la maison relais a fourni les produits de base et des recettes.

A leur demande, la lessive maison et les pastilles WC ont pu être testés. Puis, des bee wraps et des tawashis ont été fabriqués. L'atelier s'organise de façon ponctuelle, selon les demandes.

### **Atelier Sport adapté**

L'atelier « Sport adapté » impulsé par le DAHLIR est effectif au sein de l'ANEF CANTAL depuis le mois de juin 2020. Une séance de deux heures est proposée chaque semaine par l'éducateur sportif du DAHLIR accompagnée d'un hôte de la Maison Relais. La moitié des locataires a participé au moins une fois à une séance et on a noté la participation régulière de trois locataires.

Le public Maison Relais est un public fragile tant sur le plan de leur santé physique que sur le plan de leur santé mentale. La fréquentation irrégulière à l'atelier est ainsi à rapprocher de leurs pathologies, de leurs angoisses envahissantes, de leurs hospitalisations le cas échéant, de leurs démarches et rendez-vous médicaux.

L'action menée est porteuse d'une dynamique positive pour les participants. Les locataires ont fait part de réels bienfaits sur leur état de santé global. Outre l'aspect physique, ces séances permettent de travailler la peur de ne pas être capable, de développer la confiance en soi mais également de travailler leurs capacités à accepter l'Autre.

Durant cette année 2020, l'activité DALHIR a bien sûr été impactée par la COVID 19. Les séances n'ont pas pu avoir lieu durant le confinement. Par la suite, l'accès au gymnase étant devenu impossibles, les séances n'ont pu s'organiser qu'en extérieur en fonction de la météo. L'éducateur sportif a tenté de proposer des activités en distanciel mais l'intérêt principal de l'activité est bien celui de vivre ensemble la pratique sportive, aussi, la pratiquer seul n'a pas permis de mobiliser les personnes.

### **Activités périodiques**

En 2020, comme en 2019, quelques locataires ont pris en main le jardin. Une réelle dynamique s'est créée autour du jardin et des parterres, les locataires ayant des connaissances en jardinage ont pu apporter des conseils aux autres et ainsi leur permettre de prendre part à l'activité. Cela a donné lieu à des moments conviviaux et de partage. Les récoltes ont été partagées entre tous les locataires.

### **3) La participation des locataires**

Des réunions trimestrielles sont organisées par les hôtes, afin de permettre aux locataires de prendre la parole sur le fonctionnement de leur lieu de vie. La présence des hôtes est garante du cadre, leur rôle étant également de favoriser l'expression de chacun. La présence de chaque locataire est obligatoire. La cheffe de service de l'axe santé anime cette réunion. La directrice est présente à la première réunion de l'année.

La loi impose la présence de tous les locataires si un collège de représentants n'est pas élu. Cette formule répond au choix des locataires qui ne souhaitent pas organiser d'élections. Leur présence collégiale assortie de celle de la direction vaut donc Conseil de la Vie Sociale.

Ce temps permet l'implication des personnes dans l'organisation et le maintien d'une vie collective conviviale. A cette occasion, elles peuvent débattre et voter des décisions liées à l'organisation de la Maison Relais.

Comme prévu en 2018 et conformément à la loi 2002-2, le registre des plaintes et réclamations est mis en place au sein du service. Chaque locataire dispose du document de plainte et/ou réclamation lui permettant d'interpeller la structure sur un évènement indésirable.

Enfin, l'équipe a finalisé les outils répondant au règlement général de protection des données qui avaient été impulsés en 2019. Les documents ont été diffusés aux locataires afin de les informer des dispositions mises en place.

### **4) Travail partenarial**

L'équipe entretient un lien constant avec l'ensemble des services de l'ANEF Cantal sans lesquels le service ne pourrait fonctionner : les fonctions supports sont indispensables au bon fonctionnement de la Maison Relais.

Les principaux partenaires et prescripteurs restent les services en lien avec la santé : SAMSAH, services de psychiatrie, institutions médico-sociales, CSAPA... Les associations de protection des majeurs sont également des partenaires privilégiés.

Le travail en réseau est indispensable. Il implique une participation et un échange avec l'ensemble des partenaires intervenants auprès de la personne et étroitement avec le référent social extérieur.

Le partenariat prend tout son sens lors de synthèses où les objectifs du contrat de séjour sont nommés par les locataires. Nous pouvons noter une augmentation de la participation des infirmiers du Centre Médico-Psychologique aux synthèses des locataires afin que leur projet social soit en cohérence avec leur prise en charge thérapeutique.

L'équipe travaille autant que de besoin avec les familles, partenaires qui peuvent être essentiels pour que le locataire se rende acteur de son projet.

Le partenariat se traduit également par la participation de la Maison Relais à des séances d'Analyses de Pratiques Professionnelles. Les professionnels se joignent aux équipes du CHRS d'Aurillac, de Saint-Flour, de l'ADVL, du SIAO et des LHSS. Ces temps d'échanges et de réflexion sur les pratiques sont riches et permettent de porter une réflexion vers une pratique la plus bienveillante possible.

## **V. La gestion locative**

L'Association ANEF Cantal a fait le choix de travailler à la Maison Relais comme un bailleur classique de façon à préparer les locataires à l'accès à un appartement autonome et les familiariser avec les démarches locatives.

Ainsi les hôtes assurent toutes les formalités liées aux vingt appartements :

- ▶ État des lieux entrant et sortant.
- ▶ Bail.
- ▶ Caution.
- ▶ Lien avec la C.A.F. et la M.S.A. pour les allocations logement.
- ▶ Production des appels à loyer et quittances.



- ▶ Réception des loyers en lien avec la comptabilité de l'association.
- ▶ Gestion des dettes.
- ▶ Gestion des réparations et travaux sur la structure avec les partenaires internes (homme d'entretien de l'ANEF) et externes (POLYGONE et entreprises de maintenance).
- ▶ Vérification de l'entretien des locaux communs et des appartements.
- ▶ Gestion de l'entretien des espaces verts.

Ce travail de gestion locative reste chronophage pour les hôtes. Les hôtes se tiennent également informées de l'évolution des lois relatives à la location susceptibles d'être applicables en résidences sociales.

## VI. Perspectives 2021

- ▶ Travail en partenariat avec le Musée d'Aurillac pour l'organisation d'une exposition au sein de la Maison Relais.
- ▶ Poursuite des Analyses de pratiques professionnelles.
- ▶ Poursuivre l'action avec l'association DALHIR pour des séances de sport adapté.
- ▶ Travaux de remplacement du système de visiophonie.

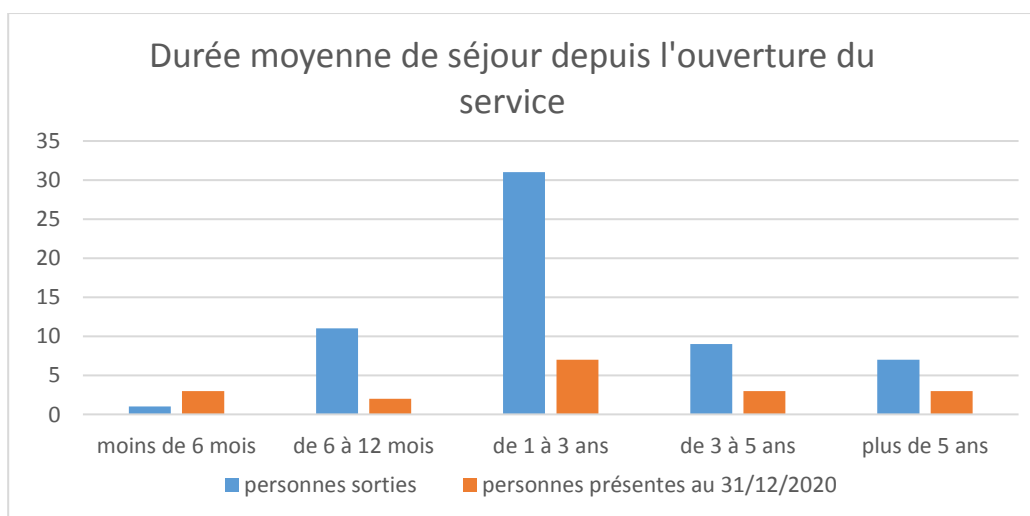
## VII. Annexes

### 1) Bilan statistique des locataires depuis les 3 dernières années

#### Nombre de personnes suivies sur les 3 dernières années

	2018	2019	2020
Présentes au 1er Janvier	20	19	19
Entrées dans l'année	6	4	4
Sorties dans l'année	8	4	5
Présentes au 31/12	18	19	18
TOTAL des locataires suivis	26	23	23

**Durée moyenne des séjours depuis l'ouverture du service et type de logement trouvé à la sortie de la Maison Relais.**



**Type de logement trouvé à la sortie de la Maison Relais.**

	2018	2019	2020
<b>Logement autonome parc public</b>	2	2	1
<b>Logement autonome parc privé</b>	2	2	4
<b>Famille</b>	1	0	0
<b>Hébergement chez des amis</b>	0	0	0
<b>Foyer d'accueil spécialisé</b>	1	0	0
<b>Foyer d'accueil médicalisé</b>	1	0	0
<b>Maison de retraite</b>	1	0	0
<b>Nombre total des sorties</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

En 2020, on constate comme les années précédentes, que la majorité des sorties se fait après un parcours à la Maison Relais compris entre un et trois ans. Les sorties se font en majorité vers un logement autonome et dans un délai respectueux des besoins des usagers. Ce constat illustre la nécessité d'un accompagnement dans le temps pour construire des bases solides qui permettent aux locataires de se projeter vers un appartement autonome.