

## PASSANTENHEIM BIEL

### Angebot

- 25 Plätze für Männer, Frauen, MuKi
- 23 Einzel-, 1 Doppelzimmer inkl. Lavabo
- Moderne Infrastruktur, Dachterrasse
- Frühstück, Nachtessen, Lunchküche

### Zielgruppen

- Personen ab dem 18. Lebensjahr
- Menschen in Wohnungsnot
- Durchreisende, Passanten

### Empfangszeiten

Das Empfangsbüro ist bedient von:
07:00 - 12:00 und 16:00 - 22:00 Uhr
Notaufnahmen sind auch nachts möglich.

### Leitende Idee

Das Passantenheim bietet Unterkunft für max. sechs Monate (für Paare/Muki max. 3 Monate), Vernetzung mit Behörden und Fachstellen, leichte Betreuung und Hilfestellung bei der Neuorientierung.

### Standort

Die Lokalitäten befinden sich an der Jakob-Strasse 58 in Biel/Mett, unmittelbar hinter der Heilsarmee Brocki.

### Adresse, Kontakt

Passantenheim Biel
Jakob-Strasse 58, 2504 Biel/Bienne
Tel. 032 322 68 38 Fax 032 322 60 64
passantenheim\_biel@heilsarmee.ch
passantenheim.ch
PC: 25-12854-6

## FOYER DE PASSAGE BIENNE

### Offre/Equipement

- 25 pl. pour hommes, femmes, mère & enfant
- 23 ch. individu. 1 ch. double avec lavabos
- Infrastructure moderne, grand terrasse
- Petit-déjeuner, souper, kitchenette

### Public cible

- Adultes âgés d’au moins 18 ans
- Difficultés à trouver un domicile
- De passage transitoire

### Accueil

07:00 - 12:00 et 16:00 - 22:00 heures
Service de permanence de nuit pour les urgences

### Objectifs

Le Foyer de passage offre un hébergement temporaire de six mois au maximum et de trois mois pour couples/mère et enfants, mise en relation avec autorités, organes spécialisés, un encadrement léger et aide dans la réorganisation.

### Emplacement

Les locaux se trouvent a la rue Jacob 58 à Bienne/Mâche, juste derrière la Brocante de l’Armée du Salut.

### Contact

Foyer de passage Bienne
Rue Jakob 58, 2504 Bienne
Tél. 032 322 68 38 – Fax 032 322 60 64
foyerdepassage\_bienne@arpeedusalut.ch
foyerdepassage.ch
CP : 25-12854-6

## HEILSARMEE SOZIALWERK

Das Sozialwerk ist ein Arbeitsbereich der Stiftung Heilsarmee Schweiz. Mit unseren Angeboten verfolgen wir einen ganzheitlichen Ansatz. Sie sollen hilfesuchenden Menschen Sicherheit, Selbstwert und Sinn vermitteln.

## PASSANTENHEIM BIEL

Nach wie vor sind wir da für Menschen die kein Obdach haben. Die Mitarbeitenden nehmen sich den Sorgen und Nöten der Passanten an. Sie suchen mit den Betroffenen nach tragfähigen Lösungen. Im Wesen der Heilsarmee ist verankert, dass wir bereit sind über das geforderte hinaus eine zweite Meile mit den Menschen zu gehen. Das versuchen wir umzusetzen.

Als Trägerschaft sind wir jedoch vermehrt in Sorge über das zunehmende Aggressionspotential der Hilfesuchenden. Sei es physisch oder verbal gegenüber unseren Mitarbeitenden. Vielfach sind die Ansprüche und Forderungen der Klienten noch höher als all die Bemühungen, die die Mitarbeitenden zugunsten der Hilfesuchenden in die Wege leiten.

Bei all den Herausforderungen halten wir fest an dem Motto, das die Heilsarmee für die nächste Strategieperiode definiert hat: „Unterwegs mit Menschen, unterwegs für Menschen“. Wir wollen die gesellschaftliche Zugehörigkeit und Teilhabe von ausgegrenzten Menschen fördern.

Wir unterstreichen die Einzigartigkeit, die unantastbare Würde, den Wert und die Ressourcen jedes einzelnen Menschen. So danken wir den Mitarbeitenden für das Vergangene und auch für das Zukünftige, dass sie dranbleiben und weiterhin Hoffnungsperspektiven mit den Hilfesuchenden zusammen entwickeln.

*Christian Rohrbach, Geschäftsleiter Institutionen Region Mitte*

## BETRIEBSBERICHT

Die Betreuung von Obdachbedürftigen mit schwachen persönlichen Ressourcen, Personalmutationen und eine Tarifanpassung für ausserkantonale Kostenträger zählten zu den Herausforderungen 2018.

### Bettenauslastung

Grössere Schwankungen blieben aus. Nur im Mai sackte die Auslastung vorübergehend etwas ab. Im Schnitt lag sie bei knapp 90%. Die Aufenthaltsdauer verkürzte sich um 10 Tage, was auf eine Entspannung im Wohnungsmarkt hin deutete.

### Instandhaltung

Die tägliche Reinigung der Zimmer und der WC-Anlagen strapazierte unser Reinigungsteam teilweise enorm. Etliche Zimmer benötigten wiederum einen neuen Anstich. Anpassungen (Updates) bei Telefonie und Internet, Heizung, und Schliesssystem wurden vorgenommen.

### Zuweiser

Obdachbedürftige wurden uns durch Polizei, Bevölkerung, kirchliche Dienste, Kliniken, Anstalten, zumeist aber durch die örtliche oder regionale Sozialhilfe zugeleitet. Unsere Öffnungszeiten 365/7 erlaubten uns zu handeln, wenn die Not an Mann, Frau oder Familie kam, nachts, an Wochenenden und an Feiertagen.

### Kostenträger, Beherbergungen

Innerkantonale Sozialdienste berappten 92% aller Beherbergungen. 3% gingen zu Lasten ausserkantonaler Kostenträger, welchen wir ab Mitte Jahr einen nicht subventionierten Tarif verrechneten, woraufhin einige Kontakte abrissen. Zu knapp 1% wurden Übernachtungen durch kirchliche Dienste übernommen und 4% aller Bewohner bezahlten ihr Zimmer im Passantenheim aus dem eigenen Sack.

### Finanzielle Unterstützung

Der Leistungsvertrag mit der Stadt Biel wurde überprüft und bestätigt. Finanzielle Unterstützung erhielten wir von der Heilsarmee Brocki sowie den katholischen und reformierten Kirchengemeinden vor Ort. Kleinere und grössere Spenden gingen von diversen Behörden, Firmen und Privatpersonen ein. Diese Zuschüsse erbrachten insgesamt 45% des Ertrages.

### Eintritt

Bei den erforderlichen Vorstellungsgesprächen konnten Stress abgebaut und Missverständnisse ausgeräumt werden. Ein Notfallzimmer ermöglichte dringliche Eintritte selbst dann, wenn wir ausgebucht waren. Mit Bedacht auf die Sicherheit und den Hausfrieden lehnten wir auch mal eine Anfrage ab, oder knüpften sie an zusätzliche Bedingungen.

### Betreuung

Sprachbarrieren, mangelnde Selbstkompetenz oder unkontrolliertes Suchtverhalten verlangten uns zeitweilig einiges ab. Junge Menschen zeigten sich integrationsresistent und teilweise gewaltbereit. Dennoch gelang es uns ein Klima des Vertrauens und des Respekts zu erhalten und über hundert Personen ein temporäres Daheim und Hilfestellung bei der Reorganisation ihrer Lebenssituation zu geben.

### Hilfestellung

Unsere Hilfe für administrative und organisatorische Belange wurde gerne beansprucht. Das Vernetzen mit Behörden, ärztlicher Versorgung, Sozialberatung und Wohnmöglichkeiten waren meist zielführend. Bewohner motivierten und halfen sich auch gegenseitig. Es entstand ein Effekt des Lernalers, der Ermutigung und der greifbaren Resultate.

### Zusammenarbeit

Die Kooperation mit Sozialdiensten und weiteren Ämtern, insbesondere der Polizeibehörde, funktionierte sehr verlässlich. Mit kirchlichen Hilfsstellen konnten Schicksalsschläge überbrückt werden. Mit Wohneinrichtungen vor Ort pflegten wir regelmässigen Austausch. Von unserer Zentrale erhielten wir fachspezifischen Support.

### Benevol

Diverse Freiwillige gestalteten Spielabende, halfen beim Weihnachtsfest, überbrachten einen Ostergruss oder leckere Snacks. Auch unsere Homepage wurde ehrenamtlich betreut. Herzlichen Dank für all diese wertvollen Dienste.

### Personal

Ursula, unsere langjährige Betreuerin ging Ende August in Pension. Petra und Sylvia aus dem Reinigungsteam folgten ihr kurz darauf nach. Vielen Dank, für die treue und gute Mitarbeit. Neu zu unserem Betreuungsteam stiess Frederic, ein Vertreter der jüngeren Generation. Für diese Funktion verlangten wir, wie seit geraumer Zeit, einen Sonderprivat- auszug aus dem Strafregister.

### Weiterbildung

Gelerntes an Seminaren und Tagungen wurde weitervermittelt. An regelmässigen Treffen mit Partnerorganisationen teilten wir Erfahrungen und Anliegen aus. Lernen aus Theorie und Praxis beschäftigte uns fortlaufend.

### Ausblick und Dank

Wir sind überzeugt, dass unser Angebot auch weiterhin gebraucht wird und sind personell und institutionell gut gerüstet. Dennoch vertrauen wir auf Gottes Hilfe, um diese ehrenwerten Aufgabe in rechter Weise auszuführen. Ein grosser Dank geht an alle, die uns in irgendeiner Weise unterstützten und dies auch weiterhin tun. Auf unsere eigenen Ressourcen allein gestellt, wären wir bald erschöpft.

*Markus Wäfler, Institutionsleiter*

## ŒUVRE SOCIALE DE L'ARMÉE DU SALUT

L'Œuvre sociale est un domaine d'activité de la Fondation de l'Armée du Salut Suisse. Dans le cadre de nos prestations nous poursuivons une approche holistique. Elle vise à procurer aux personnes dans le besoin, sécurité et estime de soi et sens à la vie.

## FOYER DE PASSAGE BIENNE

Cette année encore, nous continuons d’être présents pour les personnes en quête d’hébergement. Nos collaborateurs écoutent les inquiétudes et répondent aux besoins des passants. Ensemble, ils recherchent des solutions stables. L’Armée du Salut, par définition, est prête à marcher un pas de plus avec les personnes qui lui en demandent un. C’est ce que nous nous efforçons de faire.

En tant qu’institution cependant, nous nous inquiétons de plus en plus de la tendance agressive des personnes qui nous demandent de l’aide. Ce potentiel d’agressivité peut s’adresser à nos collaborateurs de manière physique ou verbale. Bien souvent, les attentes et exigences des clients dépassent les efforts pourtant nombreux de nos collaborateurs, pour répondre à leurs besoins.

Malgré tous ces défis, nous faisons nôtre la devise définie par l’Armée du Salut pour la prochaine période stratégique : « En route pour plus d’humanité, en route avec mon prochain ». Nous voulons encourager l’appartenance et la participation sociale des personnes isolées.

Nous soulignons le caractère unique, la dignité intangible, la valeur et les ressources de chaque personne. Nous remercions nos collaborateurs pour leur service, passé et futur, et comptons sur eux pour développer encore des perspectives d’espérance en commun avec les personnes qui demandent notre aide.

*Christian Rohrbach, Geschäftsleiter Institutionen Region Mitte*

## RAPPORT DE L'INSTITUTION

L’année 2018 a été marquée par trois éléments principaux : nos efforts pour accompagner des personnes en quête d’hébergement malgré des ressources personnelles faibles ; plusieurs changements au niveau du personnel ainsi qu’un nouveau tarif pour les services sociaux extra-cantonaux.

### Taux d’occupation des lits

Il n’y a pas eu de grande fluctuation, sauf une baisse temporaire au mois de mai. En moyenne, le taux d’occupation se montait à 90 %. La durée de séjour est passée de 74 à 63 jours, signe d’une certaine amélioration sur le marché du logement.

### Maintenance

Le nettoyage des chambres et des installations sanitaires a parfois été bien plus astreignant que nécessaire. Il a fallu repeindre de nombreux murs et adapter le système téléphonie/internet, le chauffage ainsi que le système de fermeture.

### Attributions

Nos clients nous ont été envoyés par la police, la population, les églises, des avocats, des cliniques, des institutions et surtout par les services sociaux. Nos heures d’ouverture 365/7 nous ont permis d’agir lorsqu’un homme, une femme ou une famille arrivait, et ce même de nuit, pendant le week-end ou lors des jours fériés.

### Financement des hébergements

Les services sociaux cantonaux ont financé 92 % de tous les hébergements. Pour les 3 % facturés en dehors du canton, nous avons appliqué un nouveau tarif, couvrant tous les frais et non subventionné. Certains contacts ont été supprimés à cause de ce changement. Un petit 1 % des nuitées a été assumé par

les services des églises et 4 % de tous les usagers ont payé eux-mêmes leur séjour.

#### Soutien financier

Le contrat de prestations avec la Ville de Bienne a été vérifié et confirmé. Nous avons également reçu un soutien financier de l'Armée du Salut brocki.ch, ainsi que des Eglises catholique et réformée. Nous avons reçu des dons plus ou moins élevés par différents organismes publics, entreprises et personnes privées. Cette aide financière a couvert 45 % du produit d'exploitation.

#### Entrée

Nous nous sommes efforcés de réduire le stress et d'envisager des solutions possibles au cours des entretiens personnels. Une chambre d'urgence a offert une roue de secours lorsque nous affichions complet. Nous avons dû refuser une demande ou ajouter des conditions lorsque la sécurité et le calme de notre institution l'exigeaient.

#### Suivi

Les barrières linguistiques, des manques de compétences personnelles ainsi que des comportements addictifs ont parfois posé problème. Certaines jeunes personnes résistaient à l'intégration, voire s'avéraient potentiellement violentes. Nous avons malgré tout réussi à conserver un climat de confiance et de respect et offert à plus de 130 personnes un domicile temporaire ainsi qu'une aide pour réorganiser leur situation de vie.

#### Appui

Notre service d'aide pour les questions administratives et organisationnelles a été apprécié. Nos réseaux ont bien fonctionné la plupart du temps, tant avec les représentants des autorités, de la santé, des bureaux sociaux et des possibilités de logement. Les résidents se sont également motivés et aidés mutuellement, créant une ambiance d'apprentissage, de courage et de résultats concrets.

#### Collaboration

La coopération avec les services sociaux et autres offices, notamment la police, a été très réussie. Des offres ecclésiales ont permis des solutions transitoires en cas de coups durs. Nous avons soigné des échanges réguliers avec les institutions d'hébergement sur place.

Notre centrale nous a prodigué le support technique nécessaire.

#### Bénévolat

Des bénévoles ont organisé des soirées de jeux, fait un geste à Pâques, contribué à la fête de Noël et offert des denrées alimentaires. Notre site internet a également été entretenu de manière bénévole. Un grand merci pour tous ces précieux services.

#### Personnel

Ursula, notre collaboratrice de longue durée, est partie à la retraite à la fin du mois d'août, suivie de près par Petra et Sylvia, de l'équipe de nettoyage. Nous les remercions pour leur travail et leur fidélité. Notre équipe d'animateurs a accueilli Frederic, un représentant de la jeune génération. Pour exercer une telle fonction, l'Armée du Salut demande depuis longtemps un extrait du casier judiciaire.

#### Perfectionnement

Des séminaires et autres journées ont été l'occasion de transmettre ce que nous y avons appris (transfert des connaissances). Lors de rencontres avec des organisations partenaires, nous avons échangé nos expériences et préoccupations. L'apprentissage dans la théorie et la pratique nous a occupés continuellement.

#### Perspective et remerciements

Nous en sommes convaincus : notre offre continuera d'être nécessaire et nous sommes bien équipés pour le faire, tant au niveau du personnel que de l'institution. Cela dit, nous comptons sur l'aide de Dieu pour remplir cette tâche honorable. Nous saisissons l'occasion de remercier chaleureusement tous ceux qui nous soutiennent d'une façon ou d'une autre et qui continueront de le faire. Sans vous, nous nous épuiserions rapidement.

*Markus Wäfler, Directeur*



Passantenheim/Foyer de Passage  
Rue Jakob-Strasse 58,  
2504 Biel/Bienne  
Tel./tél. 032 322 68 38  
[passantenheim.biel@heilsamee.ch](mailto:passantenheim.biel@heilsamee.ch)  
[www.passantenheim.ch](http://www.passantenheim.ch)  
[www.foyerdepassage.ch](http://www.foyerdepassage.ch)

#### Personalliste per 31.01.2019 Liste du personnel au 31.01.2019

<u>Leitung/Direction</u>	
Markus Wäfler	100%
<u>Betreuung/Accompagnement</u>	
Jürg Meier	70%
Marlies Gerber	70%
Frederic Mühlemann	60%
Ingrid Moser	50%
Fritz Wyssen	20%
Heidi Jenni	20%
<u>Reinigung/Nettoyage</u>	
Carmela S.	60%
Ambegai K.	50%
Sumitha Y.	30%
Eromosele V.	20%



## JAHRESBERICHT / RAPPORT 2018

Passantenheim Biel / Foyer de passage Bienne

powered by:



brocki.ch



katholisch biel/bienne catholique  
römisch-katholische Kirchengemeinde Biel und Umgebung  
paroisse catholique romaine de bienne et environs



reformierte gesamtKirchgemeinde biel  
paroisse générale réformée bienne