

Baux glissants

1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Tout travailleur social du Bas-Rhin peut instruire une demande de bail glissant selon les 2 possibilités suivantes :

- ✚ Avec proposition de logement par un bailleur social ou privé,
- ✚ Sans proposition de logement.

Dans le 2^{ème} cas, l'attestation d'admissibilité délivrée par GALA peut être un appui pour faciliter l'attribution d'un logement, sécurisant de fait le bailleur et le futur occupant.

L'objectif du service est de permettre à des personnes isolées ou des familles en difficulté locative (expulsion, faibles ressources, 1^{er} logement, etc.) d'accéder à un logement en « sous-location » et de s'approprier les droits et devoirs de locataire.

Ces personnes occupent un appartement en **situation réelle de locataire**. Elles règlent à l'établissement le loyer et les charges après déduction des aides au logement, ces dernières étant directement versées à GALA. Elles payent également les factures énergétiques directement aux différents organismes puisque les compteurs sont ouverts à leurs noms dès l'entrée.

Si au départ le bail est signé entre GALA et le propriétaire (bailleur social ou privé), après une période d'accompagnement de 12 mois au minimum (*cf explications page 13*), il peut être transféré au nom du ménage lorsque son autonomie a pu être constatée. Le dispositif a pour objectif de tendre au maximum vers l'autonomisation et la stabilisation des personnes accompagnées.

Au sein de notre dispositif, le logement est le point d'entrée de notre relation, il va déterminer les conditions du démarrage de l'accompagnement et représente un lieu permettant de sécuriser un ménage.

Ainsi, nous construisons notre accompagnement à partir des potentialités, capacités et ressources des personnes. Il s'agit de travailler sur la compréhension du cadre à travers une relation de confiance, ce qui amène une sécurité (affective, psychique, financière etc.). Une famille qui se pose, qui se reconstruit peut ensuite s'engager de manière consciente dans son accompagnement. En effet, par la suite, la personne peut penser son projet puis se saisir de son parcours, ce qui amènera une co-construction de son projet personnalisé.

Dès l'entrée, nous accompagnons les personnes avec pour objectif de leur permettre de se projeter et de préparer la sortie du dispositif et que cela se fasse dans les meilleures conditions possibles. Il s'agit d'accompagner progressivement à l'autonomie. Ainsi, nous veillons à ne pas faire à la place des personnes et de ce fait nous n'effectuons aucune démarche sans elles (FSL, impôts). Nous veillons à ne pas penser leur projet à leur place afin de leur permettre d'être actrices de leurs choix. Cette autodétermination pourra les amener à assumer leurs décisions et ainsi de devenir à l'issue de l'accompagnement des locataires autonomes.

Ainsi, notre action se concentre sur les missions suivantes :

- ✚ **proposer un accompagnement personnalisé et adapté** à chaque situation selon les besoins et les moyens de la personne,
- ✚ **accompagner** la personne dans les démarches liées au logement, à la gestion budgétaire et à la gestion administrative,
- ✚ **travail de partenariat** avec les bailleurs et les travailleurs sociaux intervenants dans la situation familiale,
- ✚ **accompagnement à l'habitat** (Accompagnement pour les visites de logement dans l'objectif de limiter les risques de refus, Médiation, information, aide et conseils concernant l'occupation du logement et à son entretien, intégration dans l'immeuble et le quartier),
- ✚ **gestion locative** (des entrées et sorties en logement, baux, états des lieux, assurances...) et **facturation** (encaissement, avis d'échéances, suivi des virements et prélèvements).

Il est important de préciser qu'en accédant à un logement, le ménage s'engage à adhérer à l'accompagnement social lié au logement dispensé par les travailleurs sociaux du service.

L'activité

En début d'accompagnement, un temps est pris, afin d'établir une première évaluation des besoins du ménage et de commencer à construire avec lui son projet personnalisé. Le caractère confidentiel des entretiens et la notion de secret partagé sont également rappelés.

Au fur et à mesure de l'accompagnement, des objectifs sont fixés avec les personnes. Il s'agit tout au long de leur parcours, de les aider à développer leurs savoir-faire et potentialités, à optimiser leurs ressources personnelles en vue de l'acquisition d'une autonomie. Des points sont régulièrement effectués avec les personnes accompagnées afin d'identifier le chemin parcouru, de relever les points qui ont abouti et ceux qui restent à atteindre.

Les situations qui le nécessitent sont abordées en réunion d'équipe avec la cadre intermédiaire et la psychologue de GALA.

Pour certains ménages, nous avons également projeté un accompagnement en binôme de travailleurs sociaux, au regard de la complexité de ce dernier et pour bénéficier d'un regard croisé.

La finalité de l'accompagnement vise l'autonomie locative et budgétaire. Lorsque la situation du ménage s'est stabilisée, nous demandons le glissement du bail afin que la personne puisse être elle-même locataire du logement. Les relais avec les dispositifs de droit commun sont également effectués en amont du glissement.

En 2022, 105 ménages ont bénéficié de notre accompagnement, ce nombre est en baisse par rapport à l'année précédente qui était de 112. Nous en expliquerons plus bas les raisons.

Nous constatons que les services de GALA ont instruit une grande partie des dossiers (25,7%). Suivent ensuite les UTAMS (32.3%) et les associations ou structures d'insertion (19%). Les autres prescripteurs étaient les UT de la ville de Strasbourg (14%) et les CCAS (8%). Les AS de secteurs représentent 54,3% soit un peu plus de la moitié des demandes.

Structures ayant constitué les dossiers des ménages accompagnés

STRUCTURES	Nombre ménages
AAHJ	1
ALT	1
ARSEA	5
CCAS DE BISCHHEIM	2
CCAS D'ILLKIRCH	1
CCAS DE NIEDERBRONN	1
CCAS DE SCHILTIGHEIM	1
CCAS DE SCHWEIGHOUSE	1
CCAS DE STRASBOURG	3
DAHIS	1
ENTRAIDE LE RELAIS	2
GALA (<i>autres services et dispositifs de GALA</i>)	27
AVL - AVL DALO =	16
CCAPEX =	2
DELEGATIONS =	3
HT =	2
IML =	1
PASS ACCOMPAGNEMENT =	1
SLI =	1
TEMPOREO =	1
HOME PROTESTANT	1
LE TOIT HAGUENOVIEN	1
MISSION LOCALE STRASBOURG	1
REGIE DES ECRIVAINS	1
SIMOT – ROUTE NOUVELLE ALSACE	2
UDAF	4
UT CENTRE NORD	2
UT EST	6
UT SUD	5
UT SUD OUEST	2
UTAMS EMS NORD	8
UTAMS EMS SUD	2
UTAMS NORD (Wissembourg – Haguenau)	15
UTAMS OUEST (Saverne)	3
UTAMS SUD (Molsheim – Sélestat)	6
TOTAL	105

Tout comme l'année précédente, presque un quart de dossiers a été constitué par les services de GALA, particulièrement par les dispositifs de l'AVL et AVL-DALO avec 16 dossiers adressés en 2022.

L'UTAMS Nord reste également l'un des prescripteurs les plus importants avec 15 dossiers de candidatures instruits en 2022. Le partenariat est toujours fort avec ce secteur où peu de dispositifs d'ASLL existent.

Il nous semble important de prendre le temps pour des échanges réguliers avec l'ensemble des prescripteurs en amont de la constitution des dossiers. Ainsi, de nombreux professionnels nous appellent pour exposer des situations et réfléchir ensemble à l'orientation la plus adéquate. En effet, il existe d'autres dispositifs liés au logement sur le territoire du Bas-Rhin qui peuvent répondre parfois davantage aux besoins et aux demandes des personnes accompagnées. Il semble important de croiser les regards et les connaissances des professionnels afin d'orienter et d'accompagner au mieux les ménages dans les problématiques qu'ils rencontrent.

Localisation des logements en bail glissant sur le département

Sur 105 ménages :

- ✚ 66 sont situés sur l'Eurométropole de Strasbourg (EMS), dont 34 à Strasbourg,
- ✚ 39 sur les secteurs extérieurs.

EMS	Nombre	HORS EMS	Nombre
Bischheim	8	Andlau	1
Fegersheim	1	Avolsheim	1
Hoenheim	4	Betschdorf	1
Illkirch	5	Bischoffsheim	1
Lingolsheim	1	Bischwiller	3
Ostwald	2	Bouxwiller	1
Schiltigheim	9	Brumath	3
Strasbourg	34	Durningen	1
Vendenheim	2	Erstein	1
		Gambsheim	2
		Gerstheim	1
		Haguenau	8
		Marckolsheim	1
		Molsheim	1
		Saverne	1
		Schweighouse	4
		Sélestat	1
		Souffelweyersheim	1
		Soufflenheim	2
		Villé	1
		Walbourg	1
		Wasselone	1
		Wissembourg	1
TOTAL	66	TOTAL	39

La répartition géographique des logements entre l'EMS et le hors EMS est identique à l'année précédente, notamment 63% de logements sur l'EMS et 37% sur les secteurs extérieurs. Le différentiel entre EMS et hors EMS est certes important, mais moins accentué que l'offre de logements sociaux sur le territoire du Bas-Rhin (rapport de 80% EMS, 20% sur le reste du Bas-Rhin).

Des déplacements sur l'ensemble du département

En 2022, notre équipe a accompagné les ménages logés sur l'ensemble du Bas-Rhin. La répartition géographique de ces ménages impose aux travailleurs sociaux des déplacements réguliers sur l'EMS et hors EMS.

Lors des déplacements dans l'EMS, nous sommes confrontés aux difficultés de circulation, embouteillages liés aux grands axes de l'Eurométropole. La question de l'utilisation du vélo et des transports en commun s'est donc posée. Il semble important de privilégier ces modes de déplacement pour des trajets courts et pour des visites de ménages installés dans le centre-ville de Strasbourg. Ainsi, le directeur a mis à disposition des vélos pour faciliter les trajets. Cela permet d'optimiser l'organisation de travail et de contribuer à la préservation de notre planète.

Les déplacements hors EMS sont caractérisés par des temps de trajet assez importants ce qu'il faut prendre en compte dans l'organisation et la répartition des visites à domicile. C'est pourquoi, nous essayons de regrouper les visites par secteur.

De plus, nous tentons d'organiser plusieurs visites à domicile par journée pour rendre plus efficient le temps de trajet et ainsi diminuer la fatigue liée à la conduite.

Cependant, cette année a été particulière en raison de départs de travailleurs sociaux et des difficultés de recrutement. Il a été compliqué de maintenir le respect des secteurs. Aussi, nous privilégions l'utilisation des "bureaux antennes". Cela nous permet d'avoir un lieu d'accueil pour effectuer des démarches administratives sur les secteurs excentrés ainsi que de proposer des rendez-vous sur ces antennes, qui s'ajoutent aux visites à domicile et facilitent l'organisation du travail.

Au sein de l'équipe, les accompagnements ont été répartis de cette manière :

- + Cathy CLASSEN ET Roldna KHIMIA sont intervenues principalement sur le secteur Nord-Est (Wissembourg-Haguenau),
- + Maxence HUEBER, est intervenu principalement sur le secteur de l'EMS, (Schiltigheim, Bischheim, Hœnheim) ainsi que Michel ADICHE à partir de mi-décembre
- + Margot POISSENET, Maureen JAEG et Nadiia CHELTSOVA sont intervenues principalement sur le secteur Nord et bande Rhénane,
- + Solène FARGEAT et Rosy D'ALBERTO sont intervenues principalement sur le secteur Nord-Ouest (Saverne, Bouxwiller, Wasselonne),
- + Floriane TOUGUET est intervenue principalement sur le secteur Sud (Molsheim, Erstein, Marckolsheim).

Chacun accompagne également des personnes isolées et des familles sur le secteur de l'Eurométropole de Strasbourg au regard des fortes demandes sur la ville.

Répartitions des entretiens préalables

NOMBRE	2022
Dossiers acceptés en attente de proposition de logement	18
Dossiers refusés	4
Refusés mais orientation vers un autre dispositif	18
Dossier en attente (objectifs fixés)	14
Nombre d'entrée dans le dispositif concernant les EP effectués	10
TOTAL	64

Cette année, l'équipe des baux glissants a réalisé 64 entretiens préalables.

Parmi ces 64 demandes pour un bail glissant, 28 ménages ont été enregistrés dans les effectifs du service et 10 d'entre eux sont entrés dans un logement.

On compte également 14 dossiers en attente de validation pour lesquels nous avons fixés des objectifs (à atteindre dans les trois ou quatre mois suivant l'entretien) avant de pouvoir les intégrer au dispositif. Concernant les personnes refusant de travailler autour de ses objectifs leur entrée ne pourra pas être validée.

Enfin, 22 candidatures ont été refusées dont 18 d'entre elles réorientées vers un autre dispositif plus adapté. Les 4 ménages refusés sans proposition d'autres dispositifs sont liés à des personnes refusant un accompagnement, souhaitant uniquement un logement.

Répartition des nouvelles entrées des 3 dernières années

Nombre	2020			2021			2022		
	EMS	Hors EMS	TOTAL	EMS	Hors EMS	TOTAL	EMS	Hors EMS	TOTAL
Ménages	11	9	20	16	2	18	6	6	12
<i>Hommes</i>	6	4	10	6	1	7	1	3	4
<i>Femmes</i>	7	5	12	13	2	15	6	4	10
<i>Enfants</i>	23	11	34	24	0	24	6	6	12
Personnes	36	20	56	43	3	46	13	13	26

En 2022, le nombre d'entrées dans le dispositif du bail glissant a connu une nouvelle diminution. Ce phénomène s'explique suite à une réévaluation des critères d'admissibilité des ménages en bail glissant.

Les personnes orientées vers le dispositif « bail glissant » sont désormais toujours reçues en entretien préalable par deux travailleurs sociaux afin de croiser les regards. Cela nous permet de mieux cibler la problématique de la personne et de réorienter vers un dispositif plus adapté si nécessaire.

Nous avons ainsi pu constater que certains dossiers de candidature qui nous ont été orientés cette année ne relevaient pas du dispositif (18 sur 64).

La principale raison est que les ménages relevaient d'un accompagnement plus soutenu ou différent de celui proposé en bail glissant.

Ainsi, cette année, nous avons réorienté :

- ✚ 4 ménages en Intermédiation Locative,
- ✚ 3 en Pass accompagnement,
- ✚ 2 vers les Appartement de Coordination Thérapeutique,
- ✚ 2 vers un CHRS,
- ✚ 2 vers le LAPY,
- ✚ 2 au Un Chez Soi d'Abord,
- ✚ 1 au Logement d'Abord,
- ✚ 1 vers une Résidence Jeunes Travailleurs,
- ✚ 1 vers une Maison relais.

Cela prend beaucoup de temps à l'équipe, en terme de rencontres, d'échanges avec les ménages et avec les partenaires.

De ce fait, nous avons questionné les raisons de ces orientations non adaptées. Nous constatons après échanges avec certains partenaires que le dossier « Bail Glissant » est souvent réalisé pour éviter au travailleur social d'effectuer une demande SIAO qui, selon certains est chronophage et n'aboutira sûrement pas. Ils mettent également en avant des délais de réponses trop long et l'absence d'interlocuteur, ne leur permettant pas de connaître la suite donnée à leur demande, laissant place à l'incertitude quant à une future solution pour la personne.

Cela est dommageable car nous passons beaucoup de temps à effectuer un travail qui pourrait être effectué en amont. Cependant, il nous semble important de poursuivre dans cette voie car chaque personne mérite l'accompagnement qui saura répondre à sa problématique et à son projet de vie.

Pour en revenir à la diminution des personnes accompagnées, nous constatons également que les hausses de loyers et des énergies, empêchent certaines entrées en raison des faibles ressources de certains ménages.

De plus, la politique de rénovation urbaine a eu également un fort impact sur le nombre de logements vacants, de ce fait, le nombre de logements disponibles continue de diminuer ce qui a une incidence sur le nombre d'entrées dans le dispositif.

S'ajoute à cela, la reconstruction de l'équipe des baux glissants. En effet, le service a été en sous-effectif à plusieurs reprises cette année, ce qui a amené un délai de traitement plus long qu'à l'accoutumée de certains dossiers pour préparer et effectuer les entretiens préalables.

Il a également été nécessaire de prendre le temps de former les 5 nouveaux collègues. Le service des baux glissants étant composé de cinq travailleurs sociaux. Ce qui signifie 5 professionnels pour réaliser les entretiens préalables et accompagner les résidents. En 2022 en moyenne sur l'année l'équipe a tourné environ 3,8 à la place de 5 ETP.

Répartition de la population accompagnée en 2022

Nombre	EMS	HORS EMS	TOTAL
Ménages	66	39	105
<i>Hommes</i>	30	24	54
<i>Femmes</i>	49	29	78
<i>Enfants</i>	93	63	156
Personnes	172	116	288

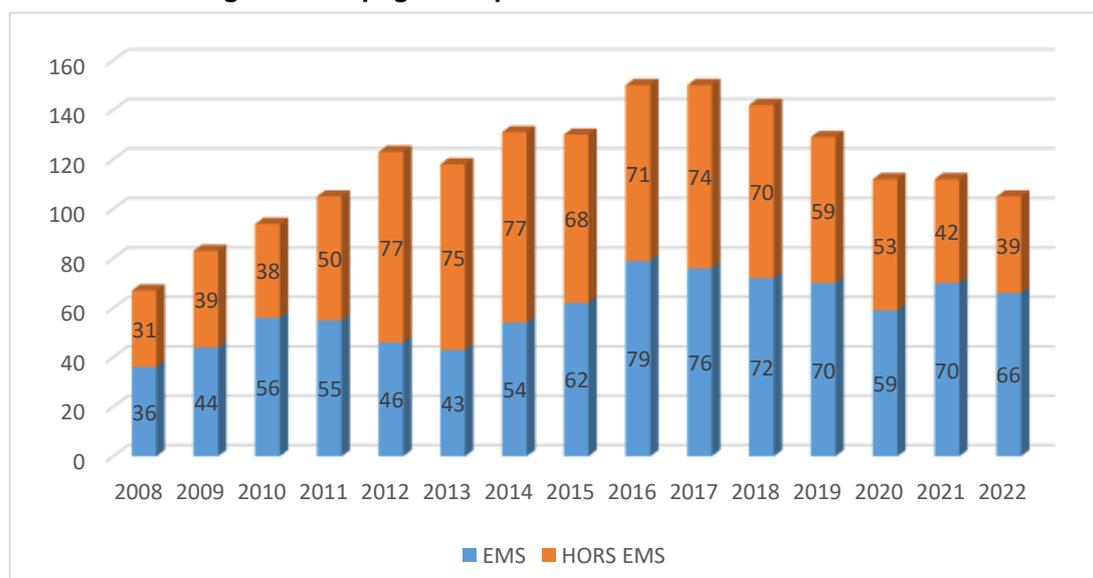
Depuis quelques années nous observons une part plus importante de femmes accompagnées, que d'hommes, que ce soit sur le territoire de l'EMS ou en dehors. Cette différence s'explique par le fait qu'il y a plus de familles monoparentales accompagnées dont le parent présent est la mère.

Nous observons également que le nombre de femmes accompagnées sur le territoire de l'EMS est identique à celui de 2021, aussi le nombre d'hommes accompagnés hors EMS est également inchangé.

La principale raison pour laquelle les femmes recherchent majoritairement un logement en ville serait en lien avec le secteur de l'emploi. Selon l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), les femmes ne sont pas confrontées aux mêmes difficultés suivant les territoires où elles résident. Il y aurait davantage de « freins » à l'emploi pour les femmes qui résideraient dans les territoires ruraux, dont la diversité des secteurs d'activité (médico-social par exemple) est réduite.

Source : La dimension territoriale de l'accès à l'emploi des femmes. Fiche d'analyse de l'Observatoire des territoires 2021 (ANCT).

Répartition des ménages accompagnés depuis la création du service



Depuis 2008, le nombre de familles accompagnées dans le cadre du bail glissant a plus que doublé. Cependant, nous constatons une diminution de 2017 à 2021.

Le nombre de familles accompagnées a légèrement diminué par rapport à celui de l'année 2021.

Nous remarquons toutefois une hausse de personnes accompagnées sur le territoire de l'EMS et une diminution des personnes situées en dehors de l'EMS, pour les raisons évoquées en amont. La tendance s'est réellement inversée ces dernières années.

Nous avons pu constater une augmentation des demandes de personnes isolées et de plus en plus de familles en situation de précarité.

Le dispositif Bail Glissant doit leur servir ainsi de tremplin tout en "sécurisant" le bailleur. Aussi, notre action se poursuit dans un plan partenarial engagé avec l'ensemble des bailleurs, notamment en proposant des temps de rencontres et d'échanges réguliers.

1.1 Composition familiale des ménages

Ménages	EMS	Hors EMS	TOTAL
Ménages sans enfant	29	12	41
<i>Hommes seuls</i>	14	6	20
<i>Femmes seules</i>	13	5	18
<i>Co-location</i>	1		1
<i>Couples seuls</i>	1	1	2
Ménages avec enfant	37	27	64
<i>Hommes seuls avec enfants</i>	5	4	9
<i>Femmes seules avec enfants</i>	21	10	31
<i>Co-location</i>	1		1
<i>Couples avec enfants</i>	10	13	23
TOTAL	66	39	105

En 2022, 61% des ménages accompagnés par le service des baux glissants étaient des personnes avec enfants et 39% étaient des ménages sans enfant.

En comparaison avec l'année 2021, le pourcentage de ménages accompagnés sans enfant a légèrement augmenté tandis que celui des ménages avec enfants a baissé.

Composition des ménages avec enfants

Ménages	EMS	Hors EMS	TOTAL
Ménages avec 1 enfant	11	8	19
<i>Hommes seuls avec 1 enfant</i>	2	1	3
<i>Femmes seules avec 1 enfant</i>	6	3	9
<i>Couples avec 1 enfant</i>	3	4	7
Ménages avec 2 enfants	10	8	18
<i>Hommes seuls avec 2 enfants</i>	1	1	2
<i>Femmes seules avec 2 enfants</i>	7	4	11
<i>Couples avec 2 enfants</i>	2	3	5
Ménages avec 3 enfants & plus	16	11	27
<i>Hommes seuls avec 3 et plus</i>	2	2	4
<i>Femmes seules avec 3 et plus</i>	8	3	11
<i>Couples avec 3 enfants et plus</i>	5	6	11
<i>Co-location</i>	1		1
TOTAL	37	27	64

Parmi les 105 ménages accompagnés par le service en 2022, 64 d'entre eux ont un ou plusieurs enfants. Concernant la composition des ménages, les familles ayant 3 enfants ou plus restent les plus représentées.

Situation des enfants

ENFANTS	EMS	Hors EMS	TOTAL
Hébergés	80	51	131
En droit d'hébergement	13	12	25
TOTAL	93	63	156

La question de l'hébergement des enfants constitue un véritable critère à prendre en compte lors d'une demande de logement social. Il est important que la typologie du logement soit adaptée à la composition familiale, sans quoi le bail ne pourra pas glisser à terme.

Ainsi, des échanges réguliers avec certains bailleurs sont nécessaires, car il arrive que des propositions ne correspondent pas à la structure familiale, ni aux finances du ménage.

1.2 Caractéristiques des ménages

Situation socioprofessionnelle des adultes à l'entrée en logement en bail glissant

RESSOURCES	EMS	Hors EMS	TOTAL
<i>En situation d'emploi</i>	17	14	31
CDI	9	11	20
CDD	8	1	9
Intérim		2	2
<i>Sans situation d'emploi</i>	62	39	101
Pôle Emploi	7	4	11
AAH	7	5	12
CPAM	1	2	3
Etudiant / formation	1		1
Femme au foyer	5	1	6
RSA activité	2		2
RSA majoré	4	4	8
RSA socle	28	14	42
Pension / retraite	3	7	10
Sans activité	4	2	6
TOTAL	79	53	132

En 2022, la majorité des personnes accompagnées étaient sans emploi à leur entrée en bail glissant. Nous pouvons remarquer en effet que 101 personnes étaient dans ce cas de figure contre 31 en situation salariale.

Nous pouvons également noter que les chiffres de l'EMS et hors EMS sont identiques. Il semble donc ne pas y avoir de corrélation entre la situation géographique et l'accès à l'emploi. La majorité de ces 101 personnes était bénéficiaires des minimas sociaux. La précarité des ressources est un frein évident à l'accès au logement autonome.

Il n'est ainsi pas surprenant que 76% des personnes accompagnées par notre dispositif aient été sans situation d'emploi à leur entrée.

Situation d'hébergement des ménages avant l'entrée en logement en bail glissant

HEBERGEMENT	EMS	Hors EMS	TOTAL
<i>Sans domicile fixe</i>	5	1	6
Caravane	1		1
Sans hébergement	4	1	5
<i>Hébergement provisoire</i>	24	14	38
Résidence sociale	1		1
CHRS	3	1	4
Amis	9	3	12
Famille	9	9	18
Hôtel	2	1	3
<i>GALA (autres services)</i>	11	4	15
<i>Situation locative difficile</i>	26	20	46
Logement privé	18	19	37
Logement social	8	1	9
TOTAL	66	39	105

Avant leur entrée en logement en bail glissant, les personnes étaient principalement en situation locative difficile/expulsion locative (44%) ou en hébergement provisoire (36%), notamment pour les familles.

Nous pouvons constater les mêmes difficultés rencontrées dans l'EMS et hors EMS, sans corrélation avec la situation d'hébergement. Nous pouvons remarquer une hausse similaire à 2021 pour les personnes situées en EMS qui représentent 63% des personnes accompagnées dans le cadre du dispositif bail glissant.

Nous pouvons en déduire que notre travail d'Accompagnement Social Lié au Logement a un intérêt tout particulier pour ces personnes qui ont un passé locatif difficile voire précaire.

Au regard de leur passif, ces personnes ont besoin d'un accompagnement soutenu pour leur permettre de prendre un nouveau départ et de ne pas reproduire les erreurs du passé. Une mise en situation réelle de locataire leur permet l'apprentissage de l'autonomie au sein de leur nouveau logement ainsi que pour les démarches à effectuer. Il s'agit ici de replacer la personne accompagnée comme un élément dynamique de son parcours d'insertion afin de préparer les ménages à assumer une autonomie locative durable.

Nationalités des adultes accompagnés

NATIONALITES	EMS	Hors EMS	TOTAL
Algérienne	6	1	7
Allemande	2		2
Angolaise	1		1
Camerounaise	1		1
Chilienne		1	1
Congolaise	3		3
Française	47	50	97
Hongroise	2		2
Italienne	2		2
Ivoirienne	1		1
Libyenne	1		1
Marocaine	1		1
Nigériane	2		2
Portugaise		1	1
Russe	4		4
Soudanaise	2		2
Syrienne	2		2
Turque	2		2
TOTAL	79	53	132

En 2022, sur 132 adultes accompagnés, 97 d'entre eux étaient de nationalité française. Seulement 35 étaient de nationalité étrangère. Nous pouvons remarquer une légère augmentation des personnes étrangères mais ces chiffres sont quasiment identiques à ceux de l'année 2021.

Pour accéder au dispositif du bail glissant, les personnes doivent être en situation administrative régulière sur le territoire français et maîtriser un minimum la langue française pour que l'accompagnement puisse être efficient.

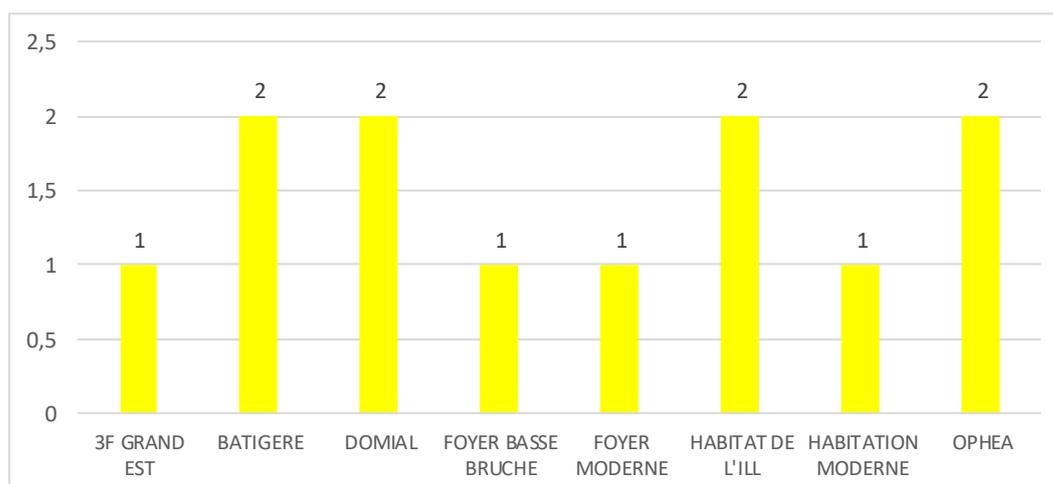
Cependant, au vu des dernières demandes, nous sommes confrontés à des personnes qui maîtrisent avec difficulté la langue française ce qui rend l'accompagnement extrêmement complexe. Les démarches prennent beaucoup plus de temps et l'accompagnement doit être bien plus soutenu pour les aider à avancer dans leurs démarches.

1.3 Les bailleurs partenaires

Bailleurs ayant accepté des baux glissants

BAILLEURS	EMS	Hors EMS	TOTAL
BAILLEURS SOCIAUX	64	37	101
ALSACE HABITAT	11	20	31
OPHEA	23		23
BATIGERE NORD EST	3	5	8
HABITATION MODERNE	7		7
DOMIAL	2	5	7
FOYER MODERNE SCHILTIGHEIM	6		6
HABITAT DE L'ILL	4	2	6
3F GRAND EST	2	3	5
ICF HABITAT NORD EST	2		2
NEOLIA	2		2
CDC HABITAT SOCIAL	2		2
FOYER BASSE BRUCHE		2	2
PROPRIETAIRES PRIVES	2	2	4
TOTAL	66	39	105

Pour l'année 2022, nous avons eu 12 nouvelles entrées en logement avec :



Cette année, nous n'avons eu aucune entrée avec les bailleurs Alsace Habitat, IFC Habitat, Néolia, Foyer Basse Bruche et CDC Habitat Social avec qui nous travaillons depuis plusieurs années.

1.4 Les sorties du dispositif en 2022

SORTIES DU DISPOSITIF	EMS	Hors EMS	TOTAL
Glissements de baux	4	4	8
Autres relogements	2		2
Ruptures conventions	3	2	5
TOTAL	9	6	15

En 2022, 15 ménages étaient sortis du dispositif, 2 de moins qu'en 2021. Les chiffres sont constants depuis le retour à la "normale" lié au contexte sanitaire et restent bien inférieurs aux années précédant la pandémie. Pour exemple, en 2019, 38 ménages avaient quitté le dispositif des Baux Glissants. Cela s'explique majoritairement par le contexte sanitaire, mais pas seulement.

En effet, de nombreuses situations fragiles ont vu leurs difficultés s'accroître, plus particulièrement concernant leur situation financière, l'accès à leurs droits sociaux et les difficultés d'accès aux services publics et/ou sociaux.

De ce fait, nous rencontrons de plus en plus de difficultés dans notre accompagnement et nos demandes de glissement de bail auprès des bailleurs sociaux, voire de bailleurs privés fébriles, *in fine*.

Ainsi, une grande majorité de ménages se voit dans l'impossibilité de se projeter.

Une inquiétude supplémentaire a vu le jour en cette année 2022 : l'inflation, notamment celle liée aux énergies. Le public accompagné étant particulièrement fragile, toute hausse de dépenses peut engendrer une dette, dette qui rend impossible le glissement de bail. Pour 2023, les hausses de charges prévues, liées aux énergies, risquent d'impacter de manière encore plus conséquente les sorties du dispositif.

De plus, depuis 2019, nous sommes de plus en plus confrontés à la problématique des punaises de lit principalement au sein de l'EMS. Des ménages vivent dans des immeubles entièrement infestés. Les protocoles à mettre en place sont chronophages, très coûteux, longs et souvent vains.

En effet, lorsque l'ensemble de l'immeuble est concerné, il est impossible de les éradiquer.

Le glissement de bail est souvent retardé, voire empêché du fait de l'absence de propositions de relogement de la part du bailleur, nous obligeant à effectuer des demandes de relogements auprès d'autres bailleurs, ce qui prend beaucoup de temps. Cela génère un allongement disproportionné de l'accompagnement des personnes que l'on ne peut décemment faire sortir du dispositif dans un logement insalubre.

Cela concerne aujourd'hui 8 ménages en totalité :

- ✚ 4 pour lesquels un relogement est demandé car l'immeuble entier est infesté,
- ✚ 4 logements où nous sommes parvenus à éradiquer les punaises suite à la mise en place de notre protocole et de la congélation des effets personnels des personnes.

Malheureusement, parallèlement la situation financière des familles s'est dégradée. En effet, elles ont été amenées à jeter énormément d'affaires (canapé, literie, armoire etc) et à les racheter, en plus de l'achat de nombreux produits onéreux pour lutter contre ces nuisibles.

Aussi, nous devons attendre une nouvelle stabilisation de leurs ressources avant d'envisager un glissement de bail.

De la même manière, 3 logements sont mal isolés et l'humidité est telle (courant d'air dans les logement, moisissures etc) que les logements se dégradent. Les conditions de vie ne sont plus acceptables, surtout pour 2 d'entre eux. De ce fait, nous ne pouvons pas demander de glissements et sommes également dans l'attente soit de travaux conséquents de la part des bailleurs ou de proposition de relogement.

De plus, s'ajoute d'autres difficultés : lorsque des troubles du voisinage ont pu avoir lieu dans le passé, souvent le glissement est refusé ou aucune réponse n'est apportée, même lorsque la situation s'est apaisée. Nous avons également le cas de conflits de voisinages entre deux ménages qui ne se solutionnent pas et empêchent le glissement. Nous accompagnons 5 ménages concernés par cette problématique.

Nous avons également 3 personnes concernées par un logement trop grand et trop onéreux en raison d'une séparation ou d'enfants qui ont quitté le logement.

A l'inverse, 2 familles se sont agrandies et le glissement ne peut plus s'effectuer dans le logement devenu trop petit, nous sommes également dans l'attente de propositions de logements.

Un propriétaire privé a également refusé le glissement du bail d'une personne depuis 2 ans car il souhaitait être rassuré par la présence de l'association alors que la personne est autonome et n'a aucun impayé de loyer depuis. Elle cherche aujourd'hui un nouveau logement.

Pour toutes ces personnes, nous avons effectués des appuis au relogement auprès de tous les bailleurs et sommes dans l'attente de propositions.

Par ailleurs, un bailleur en particulier ne répond pas à nos sollicitations de glissement. Le directeur va être une nouvelle fois interpellé par notre direction.

1.5 L'accompagnement social

Quelques aspects du travail du service en 2022

CONTACTS USAGERS – TS ET CS	4 381
- mails,	1 581
- courriers,	67
- démarches réalisées,	102
- démarches non réalisées,	55
- contacts téléphoniques réalisés,	1 087
- contacts téléphoniques non réalisés,	543
- RDV bureau réalisés,	198
- RDV bureau non réalisés,	76
- accompagnements extérieurs réalisés,	21
- accompagnements extérieurs non réalisés	15
- VAD réalisées,	426
- VAD annulées,	180
- VAD personne absente	30

CONTACTS PARTENAIRES	1 043
- mails,	676
- courriers,	16
- contacts téléphoniques réalisés,	326
- RDV bureau réalisés,	25

Les contacts réguliers avec les personnes accompagnées sont primordiaux ; cela nous permet de voir si les démarches sont entreprises et de réajuster au mieux en fonction de l'évolution de leur situation. Nous réalisons des visites au domicile des personnes, des rendez-vous dans nos locaux, des accompagnements physiques dans les démarches, ainsi que des contacts téléphoniques réguliers.

Nous constatons, pour l'année 2022, une forte diminution des contacts avec les usagers, outre le fait que l'équipe ait été en sous-effectif ; les années "Covid" ont été marquées par des appels démultipliés (chaque semaine pour tous les ménages) afin de maintenir un contact constant avec les usagers et de palier à l'isolement lié à la pandémie.

En parallèle, une part importante de notre travail est consacrée aux relations partenariales. En effet, nous travaillons en étroite collaboration avec les différents bailleurs présents sur le département, les travailleurs sociaux du secteur et des autres services de l'ARSEA et des structures externes. Nous sommes amenés régulièrement à participer à des réunions de synthèse et/ou à des temps pour permettre de proposer un accompagnement adapté aux besoins des personnes. Nous effectuons également un travail de médiation avec les voisins et les bailleurs lorsque cela est nécessaire.

De plus, une part importante de notre travail est d'ordre administratif, principalement lié à la gestion locative et à l'accompagnement social des personnes. Pour répondre, au mieux, aux besoins des ménages, nous avons été amenés à instruire un grand nombre de dossiers administratifs tels que :

- ✚ des dossiers d'aides financières auprès du FSL (accès, énergies),
- ✚ des dossiers de demandes d'aide au logement auprès de la CAF,
- ✚ des ACD (Accord Collectif Départemental),
- ✚ des demandes de mise sous protection,
- ✚ des dossiers de demande de retraite,
- ✚ des demandes de MJAGBF (Mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial),
- ✚ des demandes de RSA ou d'ASS et ARE,
- ✚ des demandes de CSS (complémentaire santé solidaire),
- ✚ des demandes auprès de la MDPH,
- ✚ des demandes d'aides alimentaires,
- ✚ des demandes d'aides financières auprès des UTAMS et CCAS,
- ✚ des demandes de chèques "énergie »,

Les entretiens préalables à l'admission

Les dossiers de candidature pour un bail glissant sont réceptionnés par le service administratif qui vérifie la complétude du dossier et examine toutes les pièces justificatives.

La cadre intermédiaire transmet ensuite le dossier aux travailleurs sociaux, qui l'étudient, puis prennent un temps pour échanger avec le prescripteur afin de valider les informations transmises.

Nous fixons ensuite un rendez-vous à chaque ménage demandeur pour un entretien préalable. Lors de celui-ci, nous évoquons les conditions d'entrée et d'accompagnement ; il est important de les confronter à la réalité et les amener à réfléchir sur leur parcours.

Les demandes sont réparties, de préférence, en fonction des secteurs demandés par les ménages, des disponibilités des travailleurs sociaux et de l'urgence de la demande.

En 2022, nous avons réceptionné 64 candidatures contre 97 en 2021.

Cela représente un nombre conséquent de rendez-vous programmés dans nos locaux. Nous consacrons environ 1h par entretien et de 1 à 2h de travail administratif (parfois plus) en comptant le temps de vérification du dossier, pour son analyse et les échanges qui ont lieu en amont avec les prescripteurs et les ménages.

Notons qu'en cas de dossiers de candidature complexes, nous pouvons réaliser plusieurs rendez-vous afin d'avoir une vision globale de la situation, de la personne, du ménage, ce qui dans certains cas peut nous amener à leur demander d'affiner leur projet locatif. Nous leur fixons alors des objectifs à atteindre avant de pouvoir valider leurs candidatures et cela peut parfois durer plusieurs mois.

Nous sommes également amenés à entretenir une veille des candidatures admises pour qui une proposition de logement n'a pas encore été faite, pour nous assurer que leurs situations leur permettent toujours d'accéder à un bail glissant et pour que la cadre intermédiaire relance les bailleurs chaque mois.

Un premier contact téléphonique :

- + avec le travailleur social prescripteur, permet de faire le point sur la situation du ménage,
- + avec les demandeurs, permet d'expliquer, en amont, le but de l'entretien.

La rencontre avec les familles pour l'entretien d'admissibilité est une étape clé permettant de présenter au candidat les modalités du bail glissant et d'entendre ses attentes et questionnements. Elle permet de valider la congruence entre le dossier présenté et la personne ou le ménage que nous rencontrons.

Nous évaluons ensuite avec les personnes si le dispositif correspond bien à leurs besoins et proposons de le/les recontacter suite à une commission qui se réunit dans un second temps, au cours de laquelle leur situation sera évoquée avec l'ensemble de l'équipe pour s'assurer de l'orientation la plus adéquate.

Avoir une idée de la situation administrative et sociale au plus proche de la réalité est indispensable afin de pouvoir orienter et/ou accompagner les personnes ou les ménages dans la mise à jour des documents nécessaires avant l'accès au logement et les démarches du quotidien. Nous devons mettre en avant leurs capacités, ainsi que leur envie d'accéder à un logement pour créer une adhésion à l'accompagnement et un désir d'avancer ensemble ; établir une relation de confiance.

Suite à la commission où participent tous les travailleurs sociaux du service, si les éléments apportés nous permettent de statuer sur l'intégration au sein du dispositif, nous rappelons le prescripteur et la personne pour l'en informer. Si à l'inverse nous préconisons une autre orientation que le bail glissant, la cadre intermédiaire contacte le travailleur social référent et la personne pour réfléchir ensemble à une autre orientation qui serait plus en adéquation avec les besoins de la famille.

Avec le recul, nous sommes aujourd'hui persuadés que maintenir un lien avec les personnes ou les ménages en attente de proposition de logement, apporte un plus par la suite. En effet, lors de leur entrée dans le dispositif les personnes ou les ménages connaissent déjà l'équipe, ce qui rend notre accompagnement plus efficient. Cependant, cette année par manque de temps, il n'a pas toujours été possible d'entretenir ce lien autant que nous le souhaitions.

2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

2.1 Vie du Service

La vie du service bail glissant a connu de nombreux changements au cours de l'année 2022. Elle s'est principalement caractérisée par la reconstruction de l'équipe.

En effet, deux personnes qui travaillaient depuis plusieurs années au sein du service sont parties. L'une a intégré le lieu d'accueil de GALA, une autre a démissionné.

Trois autres collègues ont été en congé maternité presque consécutivement. Une autre personne n'a pas validé sa période d'essai.

Ainsi, nous comptons au total, 5 salariés qui ont été accueillis en 2022. Les secteurs d'intervention ont été réorganisés tout en s'assurant d'une équité pour le nombre de ménages accompagnés par travailleur social. Cela nous a permis d'effectuer une prise en charge plus pertinente et de répondre au mieux aux besoins des personnes accompagnées.

L'équipe des baux glissants a été amené à accompagner 105 ménages en étant en sous-effectif. Il s'agissait de contacter les personnes accompagnées par les collègues parties au moins une fois par mois (en plus de nos suivis) répondre aux appels, réceptionner les paiements du loyer des différentes personnes, régler les problèmes techniques, gérer les urgences et proposer l'accompagnement social lié au logement habituel etc...). Cette année aura été intense pour ces raisons.

En effet, les effectifs ont fluctué au sein du service en raison des départs et des difficultés à recruter en raison d'une pénurie de travailleurs sociaux diplômés.

La cadre intermédiaire a aussi été amenée à être beaucoup plus en contact avec les résidents afin de pallier au sous-effectif et nous avons ajouté des temps de bilans supplémentaires et points plus réguliers en équipe dans la semaine en plus de la réunion du jeudi afin de se coordonner.

Les personnes accompagnées ont pu évoquer leur difficulté à changer de travailleurs sociaux et d'interlocuteurs si régulièrement. Nous espérons vivement que l'équipe se stabilisera et ne connaîtra pas d'autres mouvements.

S'ajoute à cela, le temps nécessaire pour former les nouveaux collègues lors de leur prise de poste dans le service. Ainsi, Maxence Hueber a joué un rôle très important lors de la transmission d'informations aux nouveaux collègues. Son investissement au sein des baux glissants lui a permis de devenir une personne-ressource pour l'équipe et de gagner en compétence.

Par ailleurs, nous avons pu mettre en place de nouveaux ajustements dans le traitement des candidatures reçues. Dorénavant, les personnes qui nous sont orientées en bail glissant sont systématiquement rencontrées par 2 membres de l'équipe. Cela nous permet d'obtenir davantage d'informations lors de chaque entretien et de mieux croiser les regards en réunion pour statuer une décision collégiale.

Nous avons également réfléchi sur la notion de confort pour les membres de l'équipe. Un deuxième bureau a été mis à disposition afin que chacun puisse avoir suffisamment d'espace pour travailler sans être perturbé par les appels téléphoniques des autres collègues. Le directeur nous a aussi permis de décorer ce bureau. Nous avons également ajouté une grande table pour organiser nos réunions dans un lieu plus chaleureux que celui du lieu d'accueil.

De plus, des ordinateurs portables ont été mis à disposition de certains travailleurs sociaux afin de pouvoir s'en servir comme outil de travail au bureau, comme en rendez-vous à l'extérieur. Cela constitue un gain de temps considérable sur une journée de travail. A terme, l'ensemble des salariés de l'ARSEA-GALA auront chacun à disposition un ordinateur portable.

De plus, nous espérons avoir bientôt l'autorisation de transmettre nos numéros de téléphone professionnel à nos suivis pour éviter de perdre du temps avec des appels qui ne passent pas toujours au niveau de l'accueil en raison du grand nombre d'appels quotidiens. Cela nous permettra aussi d'être prévenu par un texto concernant l'annulation d'un rendez-vous car parfois la personne n'est pas parvenue à joindre l'accueil et nous avons l'information seulement une fois arrivé au domicile. Ceci est dommageable en terme de perte de temps et de coût au niveau des frais d'essence.

Dans la même idée d'apporter du confort au travail, des massages de « bien-être » ont été mis en place par la Direction pour tous les salariés, cela a été très apprécié.

Enfin, les restrictions sanitaires liées à l'épidémie de la Covid étant levées, des temps conviviaux ont pu être à nouveau mis en place tels que des repas en extérieur, des temps d'échanges informels entre salariés ou encore des activités en groupe (Prison Island en novembre 2022) qui ont permis de maintenir une forte cohésion dans l'équipe des baux glissants tout au long de l'année 2022. Nous projetons également une journée de travail en extérieur (marche le matin et après-midi de travail).

2.2 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'inclusion

*« L'inclusion sociale est un processus qui permet aux personnes en danger de pauvreté et d'exclusion sociale de participer à la vie économique, sociale et culturelle, et de jouir d'un niveau de vie décent »
(Commission européenne).*

Les deux dernières années ont été marquées par l'isolement lié au contexte sanitaire, les ateliers de groupe avaient été suspendus et, de fait les différentes activités interrompues.

La rentrée 2022 a été marquée par l'arrivée de notre ancienne collègue « des baux glissants » au « Lieu d'accueil », qui organise des animations collectives et mobilise les personnes accompagnées. Nous avons constaté l'année dernière, un net recul de l'accès à la culture pour notre public et auquel nous souhaitons pallier via ce lieu dédié. Nous nous réjouissons pour les résidents de cette reprise. De notre côté, nous sollicitons régulièrement les Centres Socio-culturels et les associations de quartiers pour une insertion de la personne au sein de son lieu d'habitation.

Tout comme les autres services d'accompagnement en logement, une attention toute particulière est portée lors de l'installation du ménage dans la nouvelle habitation. Les ménages sont accompagnés dans l'appropriation du logement, de l'immeuble, de leur environnement proche et également concernant la vie de la Cité et la connaissance des services de proximité afin de se créer de nouveaux repères.

Du fait du "tout numérique", l'accompagnement aux démarches dématérialisées a été renforcé depuis le premier confinement. Il constitue un axe d'accompagnement important. L'accès à l'autonomie du locataire passe désormais essentiellement par l'outil informatique d'où l'importance des PC portables remis aux travailleurs sociaux. Guider les personnes par téléphone pour les démarches dématérialisées ou proposer des formations informatiques individualisées lors d'entretiens à domicile ont été une part conséquente de notre travail.

Désormais, dans l'accompagnement budgétaire, nous intégrons l'achat de matériel informatique et incluons dans les charges courantes du ménage les frais d'accès internet car nous ne pouvons plus accompagner des personnes vers l'autonomie sans prendre en compte cet aspect.

2.3 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des personnes accompagnées

Un travailleur social est chargé de constituer chaque dossier de candidature pour mettre en place un bail glissant. La coordination prend effet dès que nous commençons à étudier le dossier, car cela nécessite de prendre contact avec le professionnel instructeur de la demande.

En effet, la plupart des personnes que nous sommes amenés à rencontrer sont suivies par un travailleur social de secteur. Ce dernier pourra changer en fonction du nouveau lieu de domicile, la personne accompagnée sera alors orientée vers un autre professionnel.

Cependant, nous constatons que nos collègues des services de secteur sont largement sollicités. Le lien n'est donc pas systématique, certaines Assistantes de Service Social du secteur, étant donné leur charge de travail sont tentées de déléguer l'accompagnement à GALA.

Outre les travailleurs sociaux de secteurs, nous sommes en lien avec les intervenants de la protection de l'enfance, du handicap, de la justice, etc.

Nous coordonnons également nos actions de façon régulière avec des mandataires judiciaires. En effet, certains ménages accompagnés sont sous protection juridique, curatelle ou tutelle. Nous rencontrons aussi des ménages où ont été sollicités les services du département pour un accompagnement budgétaire (MASP, MJAGBF...).

Dans ces situations, le parcours de la personne se doit d'être suivi de manière globale tant par l'ajustement de l'intervention de chaque partie que par l'échange et la coordination entre les travailleurs sociaux.

Ces liens sont primordiaux, d'autant plus en raison de nos interventions à domicile, les échanges entre professionnels, permettent une complémentarité dans l'accompagnement. Inspiré par la loi 2002-2, le parcours de la personne est toujours travaillé en plaçant cette dernière au centre de son projet, selon ses demandes et besoins.

En plus de la coordination avec de nombreux services externes, certaines situations nécessitent une orientation interne aux services de GALA, comme vers le dispositif des appartements de coordination

thérapeutique à domicile (ACT DOM/ ACT hors les murs) qui correspond à l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire au logement de la personne en situation de fragilité psychologique et sociale nécessitant des soins et un suivi médical.

Nous coordonnons depuis bientôt deux ans nos actions auprès des ménages avec deux psychologues de l'établissement, Marie DUHAUT et Christophe GENSBEITEL. Cela nous a permis de réorienter certains ménages accompagnés vers des professionnels qualifiés ou des plateformes d'écoute et de soutien, mais également de questionner et d'adapter notre posture face aux situations rencontrées. Marie DUHAUT intervient de manière très régulière au sein de notre équipe (2 fois par mois en réunion d'équipe) depuis janvier 2021. Son regard est extrêmement important et permet d'apporter une prise de recul supplémentaire dans notre pratique professionnelle. De plus l'équipe de psychologues se montre disponible pour rencontrer les différents travailleurs sociaux au cas par cas. Leur présence au sein de GALA constitue une véritable plus-value pour mener à bien nos missions et le travail mené auprès de ces ménages leur a permis d'avancer dans leurs difficultés.

2.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine du partenariat / Transversalité

Dans le cadre du dispositif bail glissant, nous sommes amenés à travailler en partenariat régulièrement.

En effet, tout au long des différentes étapes d'accompagnement, de la candidature à la sortie du ménage, nous travaillons en collaboration avec tous les acteurs impliqués dans les situations des familles.

Tout d'abord, nous sommes naturellement en étroite collaboration avec les bailleurs sociaux de la région. Ce partenariat a été plus difficile avec l'un d'eux. De manière générale, nous sommes beaucoup en lien avec les chargés de clientèle des différents secteurs. Les contacts se font au moment de l'entrée et de la sortie des ménages mais également tout au long de l'accompagnement, quand les situations le nécessitent, même s'il arrive d'avoir des difficultés à échanger avec certains chargés de clientèles.

De plus, dans le travail de partenariat réalisé, nous pouvons saisir par exemple les épiceries sociales, lorsque les familles que nous accompagnons font face à des difficultés financières. Nous savons qui contacter et de quelle façon procéder pour les demandes. Nous échangeons ces informations entre collègues, ce qui permet d'économiser beaucoup de temps.

Dans les partenaires que nous côtoyons, l'un des plus importants est la CAF. Nous avons en effet accès au site "CAF espace partenaires", ce qui nous permet d'avoir un regard sur les dossiers des ménages et facilite grandement notre travail. Nous avons un mail direct ainsi qu'un numéro partenaire, ce qui nous permet, en qualité de professionnel social, de débloquer plus rapidement les situations imprévues avec la CAF. Il se trouve que lors de cette année 2022, les délais de traitement de cet organisme était de quatre à six mois. Grâce à notre partenariat, nous avons pu agir sur les situations en quelques semaines.

Selon un article disponible sur le site du CAIRN, "La transversalité induit, également, l'interdisciplinarité, c'est-à-dire la rencontre de discours et de savoirs différents autour d'un même objet, en l'occurrence l'enfant, la famille, suivis par un ou plusieurs services de l'association."

Dans ce cadre-là, nous pouvons parler de travail transversal au sein de l'ARSEA, par exemple avec les différents services tels que l'AEMO. Lorsqu'une mesure est en cours pour un des ménages accompagnés en bail glissant, nous sommes en lien régulièrement avec les travailleurs sociaux concernés.

Il est possible également pour nous d'orienter les ménages ou les enfants de ces ménages vers d'autres dispositifs proposés par l'association tels que les ACT généralistes, les ACT DOM, l'IML, le Pass accompagnement etc.

Ce travail de collaboration est très important dans l'objectif d'une proposition d'accompagnement au plus près des besoins et envies des ménages. En général, le travail en partenariat est un élément clé du travail social. Il permet de coordonner les actions et de partager les points de vue sur les situations pour une approche complémentaire.

3. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Le service des baux glissants de GALA n'a pas l'exigence à faire appliquer la loi 2002-2 étant donné que cette action n'a pas d'autorisation et est subventionnée par un financement annuel reconductible. De ce fait, l'établissement n'a pas l'obligation des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2. Cependant, l'ARSEA a la volonté d'appliquer cette loi, par souci de travailler la qualité de service. De ce fait, nous avons mis en œuvre une évaluation interne en 2007 et une deuxième en 2012. Cette deuxième évaluation a abouti à un plan d'actions correctrices pour le service et un deuxième plan transversal à l'établissement.

Les conclusions des évaluations internes et les plans ont pu être transmis au Cabinet ALEIS Conseil, missionné en 2016 pour mettre en œuvre l'évaluation externe de l'ensemble des services de GALA. Nous avons ainsi procédé à une remise à plat du plan d'action d'amélioration continue, avant la prochaine évaluation interne.

En parallèle, nous allons mettre en place un COPIL Qualité qui a pour mission de suivre l'évolution de notre dynamique d'amélioration de la qualité et de la faire vivre. Il permettra notamment de voir évoluer le plan d'action avec les axes d'amélioration repérés par le recueil des événements indésirables par exemple. Pour constituer ce COPIL, seront associés des salariés de l'établissement, des salariés de la direction générale de l'ARSEA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association et des membres du Conseil de la Vie sociale.

4. CONCLUSION

L'année 2022 a, une fois encore, été marquée par la fin des mesures liées au Covid-19. Les activités du lieu d'accueil ont pu reprendre en septembre. Cependant, il a été nécessaire de trouver de nouveaux lieux et partenaires afin de tenter de rompre l'isolement du public que nous accompagnons.

Nous continuons à nous adapter pour accompagner au mieux les ménages avec tous les obstacles et freins inhérents aux problématiques de société.

En effet, dans plusieurs villes du Bas Rhin, il n'est plus possible de se rendre dans une agence pour imprimer un document de la CPAM ou de la CAF par exemple. La dématérialisation des démarches nous amène à prendre en compte dans le budget des personnes l'outil informatique et les forfaits internet.

En parallèle, nous révélons avoir également de nouveaux besoins. Il nous paraît nécessaire aujourd'hui, de pouvoir transmettre nos numéros de téléphones aux personnes accompagnées afin de pouvoir utiliser la visio, les SMS. Cela permet de fluidifier les contacts, rappeler les rendez-vous et éviter de perdre du temps à s'appeler et se rappeler via le standard.

Toujours dans un souci de proposer un accompagnement de qualité, l'équipe poursuit son travail de réflexion autour du projet personnalisé. Il semble important d'amener les personnes à devenir responsables, conscientes de leur environnement, capables d'y interagir et surtout d'être en capacité de prioriser leurs dépenses pour se préparer à assumer au plus vite une autonomie locative durable. La co-construction avec le ménage du projet personnalisé contribue largement à la démarche de bientraitance menée par le service, cela permet aux personnes de se saisir de leur accompagnement afin de récupérer leur pouvoir d'agir (empowerment).

Au regard de l'évolution de la société, de la précarisation des ménages mais aussi des nouvelles contraintes citées dans ce rapport, il nous paraît primordial de repenser nos missions dans le cadre du bail glissant. Pour 2023, nous souhaitons poursuivre la mise à jour du projet de service afin de mettre davantage de sens dans nos pratiques et de les adapter au mieux aux ménages accompagnés ainsi qu'à ceux que nous accompagnerons dans le futur.

Nous souhaitons aussi un assouplissement des règles liées aux attributions des logements du côté des bailleurs afin de permettre à certains ménages de réduire leurs dépenses. Nous pensons à la possibilité d'accepter les colocations dans les logements, de permettre aux familles le souhaitant de vivre dans un logement plus petit ou moins onéreux malgré leur composition familiale. En effet, les hausses de loyer et l'augmentation des énergies ont pu mettre en difficulté plus de 25% des ménages pour qui des aides alimentaires ou des aides concernant les énergies ont dû être effectuées. Certains glissements ne pourront pas se faire pour ces raisons.

Nous espérons également avoir moins de difficultés liées aux nuisibles (cafards et punaises de lit) et avoir des propositions de relogement dans des délais moins longs lorsque les immeubles sont infestés afin de pouvoir offrir un logement décent aux ménages accompagnés.