

## Délégations FSL

### 1. EDITORIAL

Le service Délégations FSL a été créé en 1995 à la demande du Fonds de Solidarité pour le Logement du Conseil Départemental du Bas Rhin.

Initialement instituée sur le territoire de la Communauté Urbaine de Strasbourg (devenue Eurométropole de Strasbourg), l'action du service des Délégations FSL de GALA s'est étendue sur le secteur sud-ouest en 1999 (Molsheim à Saales, Obernai, Wasselonne).

Trois intervenants sociaux, représentant 2,5 ETP, assurent le travail d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) dans le service des Délégations FSL :

- ✚ 2 ETP sur l'Eurométropole de Strasbourg (EMS),
- ✚ 0,5 ETP sur la circonscription de Molsheim-

Le service intervient également pour l'accompagnement des ménages relogés dans le cadre de l'AVL, et du SLI (Service Logement d'Insertion) quel que soit le secteur de relogement dans la limite du département.

### 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service effectue une prestation de service pour le FSL ; ce dernier délègue des dossiers d'ASLL dans le cadre de la charte départementale de l'Accompagnement Social Lié au Logement et du règlement intérieur du FSL.

Le FSL est un des dispositifs essentiels du PDALHPD<sup>1</sup>. Il a été institué par la loi Besson et mis en place depuis septembre 1991.

À compter du 1er janvier 2017, en application de la loi Nôtre, le traitement des demandes est géré par l'Eurométropole de Strasbourg pour son territoire et par le Conseil Départemental pour le reste du département.

L'accompagnement social lié au logement doit permettre à la personne accompagnée d'assumer un logement dans le respect des droits et devoirs de locataire.

Dans le cadre d'un accès, l'accompagnement doit permettre au locataire d'investir et d'assumer son logement, respecter son voisinage et comprendre ses droits et devoirs.

Dans le cadre de ménages en situation d'expulsion, le service doit viser à rétablir une situation locative normalisée et une gestion budgétaire maîtrisée ou un relogement.

---

<sup>1</sup> Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

## 2.1 L'activité

### Moyenne des mesures pondérées par travailleur social en 2020

Agrément : 125 Unités Valeur (UV) pour 2,5 ETP

	0,5 ETP	1 ETP	1 ETP	TOTAL
Janvier	17,35	37,99	40,45	95,79
Février	17,25	32,70	35,48	85,43
Mars	19,22	35,42	37,21	91,85
Avril	19,30	31,36	32,66	83,32
Mai	23,56	29,56	33,72	86,84
Juin	26,62	27,80	39,23	93,65
Juillet	28,23	45,67	37,94	111,84
Août	29,20	49,84	42,90	121,94
Septembre	31,52	48,29	47,02	126,83
Octobre	35,34	53,95	52,98	142,27
Novembre	33,43	44,51	53,33	131,27
Décembre	30,15	37,90	50,69	118,74
<b>MOYENNE</b>	<b>25,93</b>	<b>39,58</b>	<b>41,97</b>	<b>107,48</b>

Fin d'année 2019 et début 2020, nous avons été peu sollicités par le FSL pour de nouvelles mesures. Puis, de mi-mars à début mai 2020, avec le confinement dû à la crise sanitaire, tout a été stoppé et nous n'avons pas eu de nouvelles orientations. Néanmoins, celles-ci sont arrivées en masse de mai jusqu'à la fin d'année 2020.

Au cours de certaines périodes en 2020, nous avons dû faire face à l'impossibilité de rencontrer les ménages ou le refus de ces derniers craignant une contamination. Des contacts hebdomadaires par téléphone ou mail étaient alors de rigueur... Et appréciés de la plupart des personnes suivies.

### Répartition Eurométropole et hors Eurométropole

Secteur	2018		2019		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
EMS	167	79	156	81	191	86
Hors EMS	44	21	37	19	32	14
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>

Après une baisse du nombre de mesures en 2019, nous constatons malgré la crise sanitaire une augmentation du nombre de situations en 2020. Il est vraisemblable que la crise sanitaire a été une cause supplémentaire dans la précarisation des situations des ménages. Cette augmentation est constatée sur l'EMS.

Hors EMS, nous constatons une diminution régulière du nombre de délégations sur les dernières années. Cela pose la question de refaire le lien avec l'UTAMS de Molsheim et revoir les modalités de notre travail partenarial.

Par ailleurs, cela nous interpelle d'autant que la situation de chaque ménage a subi une dégradation de ses conditions de vie au cours de l'année 2020. La précarisation des personnes rencontrées est de plus en plus flagrante et les solutions à trouver de plus en plus limitées, avec un délai d'attente souvent fortement impactant.

Type de mesures	2018				2019				2020			
	EMS		Hors EMS		EMS		Hors EMS		EMS		Hors EMS	
<b>BD</b>	27	55	2	3	1	39	7	13	26	77	8	9
<b>Enquêtes</b>	28		1		18		6		51		1	
<b>Mois ASLL</b>	721		56		787		82		364		86	

En 2020, nous constatons une importante augmentation des enquêtes et une diminution nette de la durée d'accompagnement principalement sur l'EMS.

### Objet des nouvelles mesures déléguées en 2020

	<i>EMS</i>	<i>Hors EMS</i>	<i>TOTAL</i>
<b>BD avec ASLL</b>	7	8	<b>15</b>
<b>BD sans suite</b>	10	1	<b>11</b>
<b>Enquêtes avec ASLL</b>	3		<b>3</b>
<b>Enquêtes sans suite</b>	38	1	<b>39</b>
<b>ASLL direct</b>	53	8	<b>61</b>
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>18</b>	<b>129</b>

Les principales délégations de l'année 2020 sur l'EMS concernaient des enquêtes pour assignation en justice pour rupture de bail.

Très peu de ménage ont été rencontrés et aucun ASLL n'a pu être sollicité. En effet, nous avons régulièrement peu d'informations, voir aucunes coordonnées pour contacter les personnes. Ce qui met souvent en échec notre première prise de contact.

Hors EMS en 2020, nous avons été délégués pour une seule enquête. Tandis que hors EMS, le nombre des demandes d'ASLL directement pour 6 mois était majoritaire.

<i>Objet des mesures</i>	<i>EMS</i>	<i>Hors EMS</i>	<i>Total</i>
Accès	17	10	<b>27</b>
BD à la demande du FSL	27	4	<b>31</b>
Maintien phase 2	1		<b>1</b>
ASLL simple	20	2	<b>22</b>
Assignation	46		<b>46</b>
Saisine CAF		1	<b>1</b>
Point sur la situation		1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>18</b>	<b>129</b>

Lors du premier confinement, un grand nombre de personnes qui travaillaient, même à temps partiel ou en intérim ont perdu leur emploi. Avec ou sans droits à des indemnités Pôle Emploi, ces situations se sont rapidement dégradées durant l'année 2020.

La précarisation de l'emploi et le fait que les administrations étaient partiellement ou totalement fermées ont entraîné la dégradation des situations administratives et budgétaires.

Aussi, nous avons constaté que de plus en plus de personnes ont fait le choix de ne plus payer leur loyer durant les premiers mois de confinement, pour palier à d'autres dépenses qui leur paraissaient alors plus importantes ; notamment au niveau alimentaire, avec l'inquiétude de "manquer". Ces personnes se retrouvent alors par la suite en difficulté pour repartir du bon pied et les impayés locatifs, eux, sont en nette augmentation.

Pour les mêmes raisons, nous sommes étonnés de ne pas avoir été plus délégués pour des saisines CAF. La situation de certains locataires du parc privé est identique à celle du parc social, voire plus aggravée par les montants de loyers et de l'avances sur charges plus élevés.

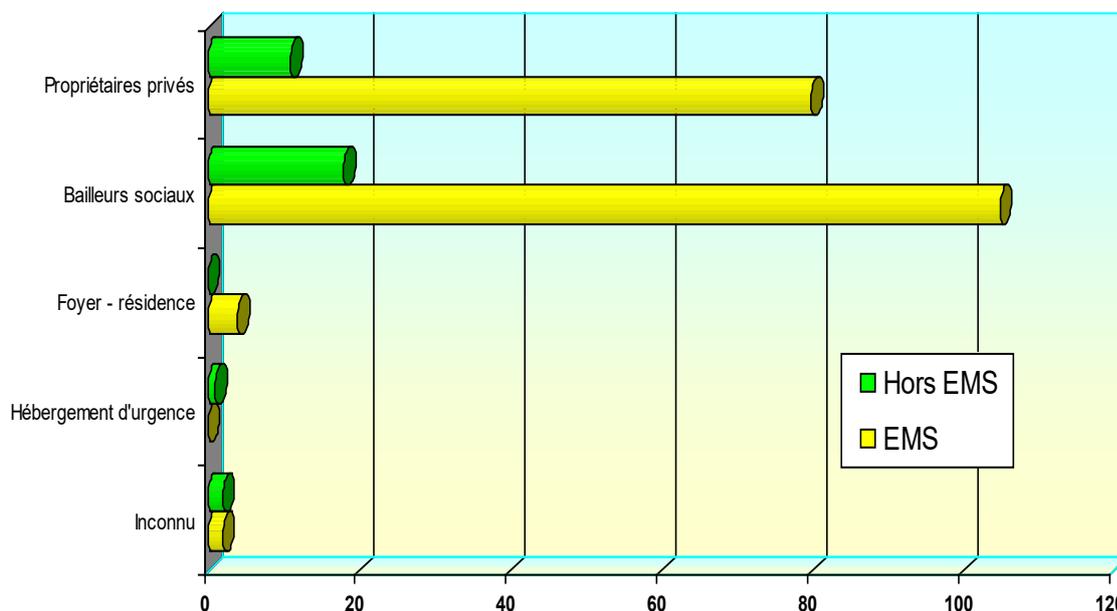
De nombreux contacts téléphoniques et mails ont été échangés durant la période de confinement. En effet, leurs questions, leurs questionnements personnels et leurs angoisses quant au quotidien et aux démarches administratives à gérer ont nécessité beaucoup de temps et d'énergie.

### Orientations par les services internes d'ARSEA-GALA

	EMS	Hors EMS
Suite AVL	28	7
Suite SLI	15	5

Une partie de notre travail émane d'autres services internes à GALA pour lesquels une demande d'ASLL est sollicitée suite à un relogement du service Accompagnement Vers le Logement ou du Service de Logement d'Insertion. Le passage de relais est rapide, étant donné qu'il se fait à l'interne.

### Les bailleurs

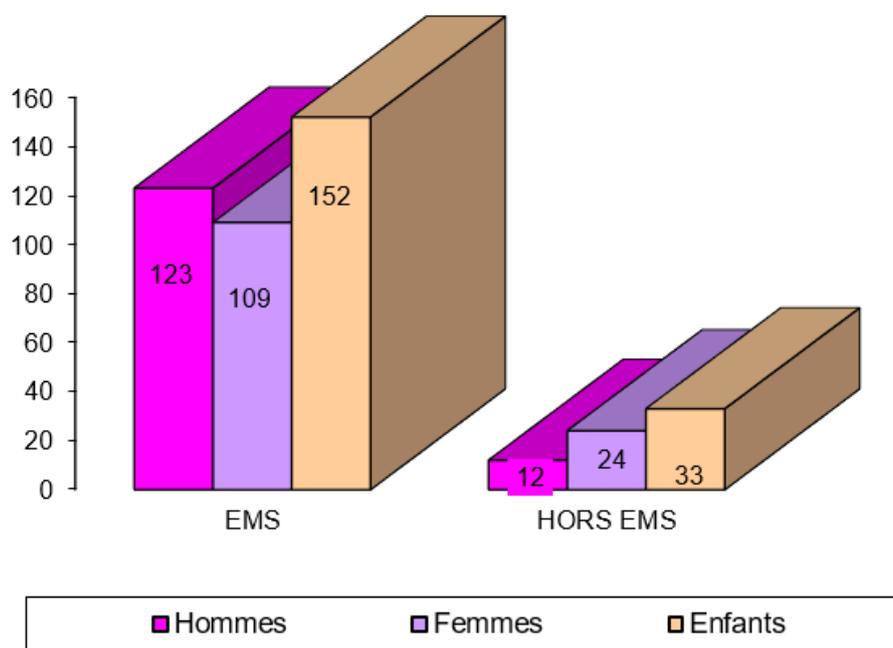


Nos interventions ont en majorité eu lieu auprès de locataires en logement social que ce soit sur l'EMS ou hors EMS.

Nous avons également rencontré :

- ✚ 2 ménages hébergés chez des tiers qui étaient à la recherche d'un logement,
- ✚ 2 personnes suivies dans le cadre de l'hébergement d'urgence de la ville d'Obernai,
- ✚ 1 ménage qui devait absolument changer de logement.

## Répartition de la population accompagnée



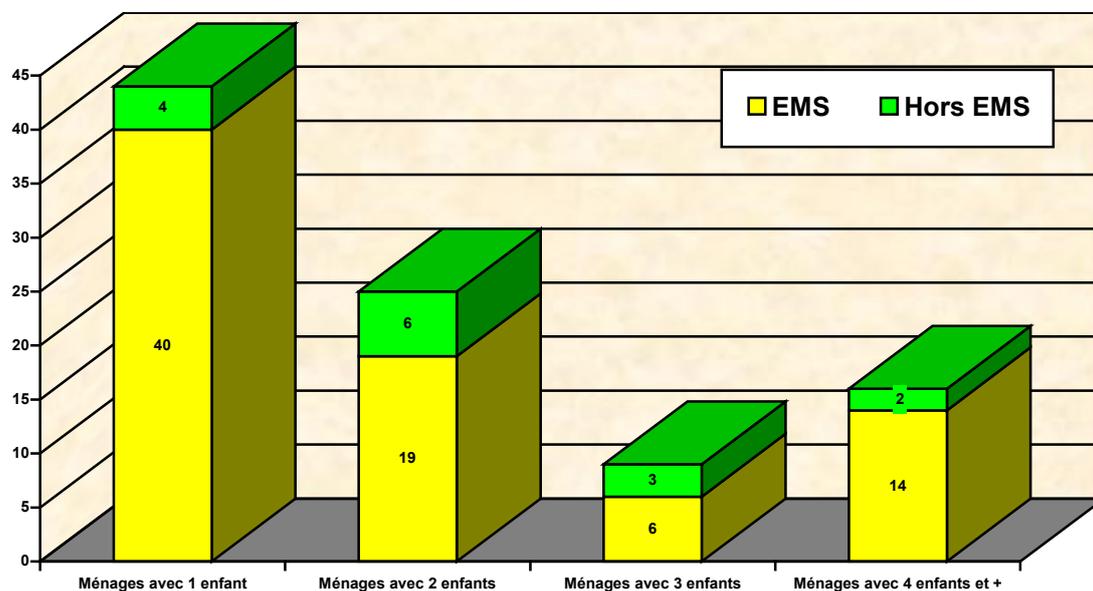
Les adultes les plus représentés dans les compositions familiales des ménages sur l'EMS sont les hommes alors que ce sont les femmes qui sont plus représentées hors EMS.

## Composition des ménages

Ménages	EMS	Hors EMS	TOTAL
<b>Ménages sans enfant</b>	<b>112</b>	<b>17</b>	<b>129</b>
Colocation	2		2
Hommes seuls	72	7	79
Femmes seules	21	9	30
Couples sans enfant	17	1	18
<b>Ménages avec enfant</b>	<b>79</b>	<b>15</b>	<b>94</b>
Colocation	2		2
Hommes seuls avec enfant	12	1	13
Femmes seules avec enfant	45	11	56
Couples avec enfant	20	3	23
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>32</b>	<b>223</b>

Les ménages sans enfant représentent la majorité des situations rencontrées en ASLL avec une légère petite différence sur le hors EMS. Sur l'EMS, les hommes seuls sont plus représentatifs dans les ménages sans enfant alors que pour les ménages avec enfants, il s'agit souvent des femmes qui ont la charge de leur enfant. La cheffe de famille est souvent une femme.

## Composition des ménages avec enfant(s)



Sur l'EMS, les ménages accompagnés en 2020 avaient principalement un enfant alors que sur le hors EMS, les ménages comprenaient plutôt de 2 enfants.

## Situations socio-professionnelles des chefs de famille

RESSOURCES	EMS	Hors EMS	TOTAL
<b><i>En situation d'emploi</i></b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>43</b>
CDI	20	3	23
CDD / CUI	12	1	13
Intérim	4	2	6
Stage	1		1
<b><i>Sans situation d'emploi avec ressources</i></b>	<b>97</b>	<b>20</b>	<b>117</b>
ASS	3	1	4
ARE	13	3	16
RSA	64	9	73
AAH	5	2	7
CPAM	1		1
Congé parental	2		2
Pension / retraite	9	5	14
<b><i>Sans situation d'emploi sans ressources</i></b>	<b>4</b>		<b>4</b>
Chômage non indemnisé	1		1
Sans activité	3		3
<b><i>Inconnue</i></b>	<b>53</b>	<b>6</b>	<b>59</b>
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>32</b>	<b>223</b>

Sur l'ensemble du territoire, les chefs de famille sont généralement bénéficiaires des minimas sociaux, ce qui démontre la précarisation des situations face aux problématiques du logement. Par ailleurs, pour une part importante, la situation socio professionnelle n'est pas connue du fait d'enquêtes qui n'ont pas pu aboutir, la personne n'ayant pas été rencontrée. Enfin, il est également à noter que 2% des chefs de famille sont sans aucune ressource, ainsi des ouvertures de droits sont à faire.

Dans le cas de personnes réfugiées, nous avons rencontré avec certaines, des difficultés à obtenir les bons documents pour faire évoluer leur situation. L'exemple d'une personne veuve qui ne comptait pas moins de 3 noms différents selon les administrations officielles. Cela n'était pas une fraude, mais une erreur à la base de la Préfecture et a porté des conséquences sur les enregistrements de dossiers auprès des organismes. Une conséquence directe : les bailleurs sociaux ne voulaient pas comprendre qu'il s'agissait de la même personne et par conséquent, ne pouvaient lui proposer un logement.

Heureusement, nous avons pu solutionner cette situation.

### Ressources des ménages

RESSOURCES EN €	EMS	Hors EMS	TOTAL
0 – 350	1		1
351 – 500	21	2	23
501 – 650	12	2	14
651 – 800	23	4	27
801 – 950	19	3	22
951 – 1100	11	5	16
1101 et +	51	10	61
Inconnue	53	6	59
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>32</b>	<b>223</b>

Presque 40 % des ménages suivis sont en dessous du seuil de pauvreté :

- ✚ 0,45% ont entre 0 et 350€,
- ✚ 10,31 % ont entre 351 et 500€,
- ✚ 6,28% ont entre 501 et 650€,
- ✚ 12,11% ont entre 651 et 800€ (en général femmes seules avec enfants bénéficiaires du RSA),
- ✚ 9,86% ont entre 801 et 950€.

Environ 35% des ménages ont des ressources supérieures à 951 €.

- ✚ 7,17% ont entre 951 et 1100 €,
- ✚ 27,35 % ont entre 1101€ et plus.

Pour finir, 26,46% des ressources restent inconnues du fait de ménages non rencontrés.

Là encore, ces chiffres nous montrent une dégradation de la situation des ménages, puisque en 2019 nous étions, quelque soit le secteur, à une majorité des ménages rencontrés percevant plus de 1101€. Au second rang, nous retrouvions les ménages qui travaillaient à temps partiels, les apprentis et les personnes bénéficiaires du RSA majoré.

## 2.2 Quelques aspects du travail du service en 2020

### Les contacts avec les usagers

	TOTAL	%
<b>Visites à domicile programmées</b>		
- Concrétisées	262	61
- annulées par le TS	36	9
- annulées par l'utilisateur	39	9
- absence de l'utilisateur	91	21
<b>Rendez-vous au bureau programmés</b>		
- concrétisés	99	51
- annulés par le TS	11	6
- annulés par l'utilisateur	19	10
- absence de l'utilisateur	64	33
<b>Accompagnement aux démarches</b>		
- concrétisés	22	92
- absence de l'utilisateur	2	8
<b>Contacts téléphoniques à l'utilisateur</b>		
- concrétisés	896	58
- message laissé	506	32
- infructueux	150	10
<b>Appels téléphoniques de l'utilisateur</b>		
- contact directs avec le TS	194	49
- message laissé	202	51
<b>Courriers</b>		
- envoi à l'utilisateur	619	67
- reçu de l'utilisateur	301	33

Durant le premier confinement, toutes les visites à domicile ou rendez-vous au bureau ont été annulés. Après le déconfinement, un nombre certain de personnes que nous rencontrions, ne nous ont plus donné de nouvelles et ont refusé de nous rencontrer, par peur de la Covid. Nous avons pallié à notre impossibilité à les rencontrer par des contacts très fréquents par téléphone et mails.

Les rendez-vous ou visites à domicile essentiels ont été maintenus durant une partie de 2020 (hors première période de confinement).

Il est à souligner qu'une partie de notre temps de travail est aussi accordée pour des visites ou des rendez-vous au bureau qui n'ont pas eu lieu du fait de l'absence de l'utilisateur, notamment lors des bilans diagnostics et des enquêtes, où la personne ne souhaite pas répondre à nos sollicitations.

### **3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE**

#### **3.1 Vie du Service**

Au cours de cette année 2020, la vie du service a été mouvementée.

La crise sanitaire liée à la COVID, a impacté la vie du service notamment sur notre manière de fonctionner. En effet, nous avons dû effectuer du télétravail alors que nous n'y étions pas habitués, ni préparés. Tout a été ralenti au niveau de l'administration française. Par conséquent, les suivis engagés ont peu évolué durant cette période et nous n'avons pas eu de nouvelles mesures. Avec l'instauration du télétravail, nous avons également revu notre manière de communiquer : mail, appel mais également visioconférence. Nous avons dû réinventer notre organisation de travail et s'adapter à ces nouvelles conditions : rédaction des bilans, envoi des courriers postaux, faire sans notre logiciel professionnel par exemple.

De plus, lors du déconfinement, un salarié temps plein a été absent jusqu'à fin d'année 2020. Celui-ci a été remplacé sur la période du 1er juillet au 30 novembre 2020. Enfin, le second temps plein a dû quitter ses fonctions fin décembre du fait de la durée et du nombre de CDD maximal atteint. Celui-ci a été remplacé dès son départ et un nouveau collègue a été formé sur le poste.

#### **3.2 Travail avec les familles**

Nous adaptons notre accompagnement à chaque personne rencontrée, à la fois en fonction des besoins exprimés et ceux que nous avons constatés. Nous évaluons mensuellement l'avancée de la situation, fixons ensemble de nouveaux objectifs et travaillons une réorientation si la demande dépasse notre cadre d'intervention.

Dans le cadre des enquêtes assignations, nous avons constaté que les impayés sont souvent très conséquents auprès des bailleurs privés et ne rentrent plus dans les plafonds d'une demande de FSL Maintien. Nous accompagnons donc les ménages vers une recherche de solution de relogement et proposons le cas échéant une médiation entre les locataires et les bailleurs, etc.

Avec les événements vécus en 2020, le comportement des personnes suivies était bien différent. Certains ont fait lettre morte, alors que d'autres étaient très demandeurs de contacts téléphoniques et mails. Nous avons continué à travailler au maximum en partenariat avec les autres structures ou organismes pour optimiser le suivi de la situation des personnes.

De manière plus globale, nous pouvons constater que la COVID et les mesures qui y sont liées ont bouleversé considérablement le comportement des personnes accompagnées, et nous le voyons bien des mois après le premier confinement. Les personnes sont beaucoup plus angoissées qu'elles ne l'étaient face à leur situation, dans la peur de ce qui pourrait arriver le lendemain (peur de perdre leur emploi et donc leur source de revenus, perdre leur logement etc...). Il était ainsi important pour nous d'être beaucoup plus présents auprès des personnes et de les rassurer dans ce contexte incertain, et, pour la plupart d'entre eux, anxiogène.

#### **3.3 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers**

Les orientations en interne par d'autres services de l'établissement GALA apportent une fluidité et une continuité de l'accompagnement. Le relais est préparé, les travailleurs sociaux sont identifiés et la prise de contact avec les personnes, la mise en confiance sont facilitées.

À la fin de notre accompagnement, il est parfois difficile de trouver un relais adapté, notamment lorsque les personnes ont besoin d'une aide administrative et d'une aide aux démarches numérisées.

Dans le cadre de nos missions, nous avons des contacts réguliers avec les services sociaux de secteur (UTAMS, CMS et CCAS). En fin d'ASLL, un relais est fait auprès du CMS de référence quand la situation l'exige, mais nous rencontrons parfois des difficultés à obtenir les coordonnées du nouveau référent quand la situation n'est pas connue préalablement du secteur. Dans le cas de

situations plus complexes, une réunion de synthèse entre l'ARSEA-GALA et le secteur est programmée et réalisée, afin de transmettre les éléments importants. Nous sommes aussi très souvent en lien avec les bailleurs (privés ou sociaux) pour toutes les situations rencontrées.

### **3.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine du partenariat / Transversalité**

Selon les besoins des personnes accompagnées, nous travaillons régulièrement en partenariat avec d'autres structures et associations. Lors du confinement et soucieux du bien-être des ménages accompagnés, l'ARSEA-GALA en partenariat avec les banques alimentaires a demandé aux travailleurs sociaux de faire remonter les besoins des usagers. La distribution a été organisée en interne par des salariés volontaires.

Nous avons également orienté les ménages vers la psychologue de GALA, les dispositifs COVIDPSY et COVIECOUTE pour les personnes les plus fragilisées par la crise sanitaire.

## **4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION**

Avec l'instauration du télétravail, nous avons été contraints de revoir nos pratiques professionnelles et ainsi de devoir s'adapter à un nouveau fonctionnement, privilégiant les mails, les appels téléphoniques et visioconférences.

Au compter de fin 2020, une rencontre mensuelle est programmée entre la responsable du service des Délégations FSL à l'ARSEA GALA et la responsable de l'UTAMS de Molsheim.

Ces rencontres se poursuivront en 2021 dans le but d'améliorer l'évolution des situations des personnes rencontrées et de traiter d'autres questionnements sur le fonctionnement au quotidien.

Au vu de la conjoncture sanitaire de 2020, de nombreuses réunions, formations, GAP ont été annulés. Le confinement a été un frein considérable dans notre travail, du fait que nous n'avons pas eu de nouvelles mesures mais que celles-ci sont arrivées crescendo dès le déconfinement entre mai et septembre, puis en masse en octobre 2020, début du second confinement. Nous avons réussi à constamment adapter notre pratique professionnelle tout au long de cette année face à des situations de plus en plus dégradées.

## **5. CONCLUSION**

Malgré les péripéties de 2020, nous avons mis un point d'honneur à rester en contact avec les personnes suivies et les partenaires, afin d'optimiser au mieux l'ASLL. La réalité du télétravail a coupé des liens, presque naissant pour certains. Pour autant cette période a permis de mettre en lumière la capacité d'adaptation, aussi bien de l'équipe, que des personnes accompagnées. Cette année a également été marquée par l'augmentation du temps de travail de la psychologue de l'établissement, ce qui va être un levier intéressant pour les situations fragilisées par le contexte sanitaire et socio-économique, comme nous avons pu l'évoquer plus haut.

2021 commence avec une nouvelle équipe et une nouvelle responsable de service...  
Plein de belles perspectives !