



RAPPORT D'ACTIVITE 2021

ESPERANCE

2, rue Saint Léonard
67600 SELESTAT

Pôle Développement social

Logements d'insertion

1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

L'association ARSEA Espérance assure la gestion de logements d'insertion. Une convention d'occupation précaire est signée avec les bénéficiaires sous-locataires.

L'accompagnement réalisé auprès des ménages est conforme aux dispositions générales de la charte de l'accompagnement social lié au logement validée dans la cadre du Plan Départemental d'Action pour le logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisée (PDALHPD).

L'établissement a un agrément pour 14 logements d'insertion.

Le rôle du travailleur social

Les travailleurs sociaux assurent l'accueil et l'accompagnement des ménages admis en logements d'insertion.

L'objectif de cet accompagnement est de consolider le parcours résidentiel des ménages pour leur permettre de s'orienter vers une solution pérenne de logement.

L'équipe est constituée d'un cadre intermédiaire et 5 travailleurs sociaux (4 éducateurs spécialisés et une CESF). C'est en réalité l'équipe CHRS qui assure cette mission d'accompagnement.

En 2021, des réunions d'équipe couplées avec celles du CHRS ont eu lieu toutes les semaines. Ces réunions permettent de faire un point sur la situation des personnes et familles.

L'admission

Historiquement, les personnes et familles accueillies en logement d'insertion sont des ménages qui étaient passés par le CHRS et pour qui le relogement n'avait pas abouti.

Rappel : Sont accueillies en CHRS des personnes et familles en difficulté sur le plan de l'insertion. Les travailleurs sociaux ont pour mission de mener un accompagnement global pour permettre à ces ménages de retrouver un équilibre. Au terme de cet accompagnement, l'équipe travaille en direction du relogement.

Il arrive que malgré les démarches effectuées par les travailleurs sociaux (recherche active d'un logement, appuis aux demandes de logement, dépôt d'une demande d'ACD...), aucune proposition de logement ne soit faite aux ménages. Les personnes se retrouvent alors « bloquées » en CHRS. Le logement d'insertion nous permettait d'extraire les personnes du CHRS en leur permettant d'accéder à un dispositif plus adapté, centré sur le logement.

Les bailleurs sociaux du secteur avaient connaissance de cette possibilité et il est arrivé qu'ils exigent le passage en logement d'insertion avant de signer un bail avec une famille ou une personne.

Le logement d'insertion était donc utilisé comme un tremplin entre le CHRS et le logement autonome. Ce dispositif était utile et nécessaire dans certains cas. Il permettait de poursuivre l'accompagnement en direction de la stabilisation de la personnes / la famille. Il permettait à l'équipe de poursuivre, voire finaliser le travail entamé dans un cadre plus proche de la réalité : les ménages doivent s'acquitter d'un loyer et de charges, ils signent un contrat (convention d'occupation) ... Il permettait aussi de rassurer le bailleur et de rendre possible le relogement de certains ménages en grande difficultés sur le plan de l'accès au logement (expulsés, connus défavorablement, familles nombreuses...).

Aujourd'hui, les ménages qui accèdent aux logements d'insertion doivent être orientés via le SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation). Ce dispositif ne s'adresse plus uniquement aux sortants de CHRS.

L'accompagnement

L'accompagnement social développe trois axes prioritaires :

- *Apprendre à occuper un logement*
Cet apprentissage passe par le paiement du loyer et des charges, l'occupation et l'entretien du logement, ainsi que la question à la relation au voisinage.
- *Travailler en direction de l'accès au logement*
Les travailleurs sociaux accompagnent les ménages dans la recherche d'un logement (inscription auprès des bailleurs sociaux, mises à jour régulières des demandes, recherches dans le privé...).
- *Permettre aux personnes de s'insérer durablement*
Cet axe nécessite de travailler en direction de l'accès aux administrations, aux équipements socio-culturels, écoles. L'aide à l'intégration dans l'immeuble, le quartier et plus largement la ville, sont incontournables.

Ce travail nécessite d'établir un lien avec les personnes accompagnées. Ceci passe par une relation d'écoute, de respect et de confiance réciproques. Il s'agit d'accompagner les personnes vers une prise de conscience. Il s'agit aussi de savoir valoriser les richesses, les compétences de la personne et favoriser le retour à l'estime de soi.

L'accompagnement social prévoit 2 rencontres par mois avec la personne / famille accueillie. Ces rencontres sont soit des rendez-vous au bureau, soit des visites à domicile. Il nous arrive ponctuellement d'effectuer des accompagnements physiques.

L'accompagnement mis en place concerne la dimension logement. Une orientation vers la polyvalence ou vers des organismes spécialisés doit être réalisée si la famille rencontre d'autres problématiques (emploi, santé, ...).

Le relogement

Comme nous l'avons développé dans la partie « admission », historiquement ce service était considéré au sein de l'ARSEA Espérance comme un tremplin permettant de passer du CHRS au logement autonome pour des personnes que nous n'étions pas arrivés à reloger.

De ce fait, de manière générale, nous considérons que le bail de l'appartement mis à disposition de la personne devait être amené à glisser dans un délai plus ou moins long.

Historiquement, ce projet de glissement de bail n'était pas forcément convenu avec le bailleur à l'admission de la personne / famille. Nous négocions avec le bailleur dès que nous estimons que la personne était prête à être relogée. Enfin, la prise en charge en logement d'insertion n'était pas limitée dans le temps.

Depuis quelques années, nous procédons différemment. En effet, nous travaillons désormais en amont avec le bailleur. Nous nous assurons que le bailleur est d'accord pour un bail glissant et nous convenons d'une durée (habituellement 6 mois) de prise en charge en logement d'insertion à l'admission du ménage.

1.2. Données chiffrées

1.2.1. Nombre de ménages / personnes passée par le logement d'insertion

7 ménages sont passés par le logement d'insertion cette année (soit 21 personnes).

1.2.2. Durée moyenne de séjour des personnes hébergées en 2021 (en mois)

Au 31/12/2021, la moyenne de séjour est de 4 ans.

Durée la moins importante : 6 mois (relogement d'une personne qui étaient en CHRS, qui est passée par le logement d'insertion à la demande du bailleur et pour laquelle le bail a glissé, comme convenu, au bout de 6 mois).

Durée la plus importante : 12 ans (Nous avons accueilli cet homme en 2009. La situation est stabilisée, Monsieur paie son loyer et ne pose pas de problème particulier. Nous envisagions de faire glisser le bail, mais le propriétaire s'y oppose. Dans la mesure où Monsieur est âgé gravement malade, nous l'avons maintenu dans son appartement).

1.2.3. Typologie des unités familiales accueillies en 2021

Femmes seules	1
Hommes seuls	1
Couples sans enfant	1
Familles nucléaires	0
Familles monoparentales	4

1.2.4. Age et sexe des personnes hébergées

- Ages des personnes accueillis

Ages	0 à 3 ans	3 à 17 ans	18 à 25 ans	26 à 59 ans	60 ans et plus	Total
Nombre de personnes	0	10	2	8	1	21

- Sexe (adultes / signataires de la convention d'occupation)

6 femmes

2 Hommes

1.2.5. Mouvements de l'année : nombre d'entrées / nombre de sorties

1 entrée (personne sortie du CHRS)

4 sorties :

- 1 ménage a accédé au logement
- 2 ménages ont quitté le logement sans que nous sachions précisément dans quelle situation ils se sont retrouvés après leur départ. Des procédures expulsion avaient été engagées à l'encontre de ces deux ménages.
- 1 ménage a été expulsé avec le concours de la force publique.

1.2.6. Difficultés rencontrées par les personnes accueillies

Difficultés	Nombre de ménages rencontrant la problématique
Difficultés économiques et sociales	
Emploi / Formation	4
Economie / Gestion	5
Justice	0
Enfants	4
Santé	2
Santé psychique	2
Addiction	1
Relations sociales, isolement	3
Familiales (violence...)	3
Difficultés repérées dans le cadre du logement	
Tenue et occupation du logement	3
Relation	0
Païement du loyer	5

Observations :

Nous observons que plus les difficultés sociales et économiques sont nombreuses, plus la stabilisation dans le logement est rendue difficile.

1.2.7. Partenaires

Partenaires	Ménages bénéficiant d'un autre accompagnement
CMS /CEA	6
CCAS Sélestat	0
Mission locale	0
CH, CHS ERSTEIN, CSAPA...	0
SPIP/PJJ	0
AEMO...	2
Divers partenaires secteur	0

2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

2.1 Vie du Service

Cette année a été marquée par différents mouvements au sein de l'équipe.

Nous notons le départ d'Anaïs JEHL, cadre intermédiaire, remplacée par Véronique ESCARTIN dans un premier temps qui a assuré l'intérim, puis par Sevda BAKIR qui est en poste depuis le mois d'août.

Charlotte MOREL (apprentie éducatrice spécialisée) a réussi son diplôme et a quitté le service en juillet 2021. Une nouvelle apprentie, Alexandra LOTH (BTS ESF) est arrivée en septembre.

Nous avons également accueilli trois stagiaires (BTS ESF, DE CESF et étudiants 3^{ème} année STAPS) au cours de l'année.

2.2 Travail avec les familles

L'équipe travaille en priorité en direction de trois axes : le paiement du loyer et des charges, l'occupation du logement, la relation au voisinage.

Dans la continuité du travail mené en CHRS, nous veillons à travailler dans le sens de l'autonomie et du pouvoir d'agir dans le but de développer la capacité de chacun à prendre en main son propre destin. Au CHRS, nous travaillons sur la base d'un projet personnalisé. En logement d'insertion le projet de chaque famille n'est pas formalisé mais il est évoqué régulièrement au cours de l'accompagnement.

En dehors de ce travail vers l'accès au logement et l'autonomie, nous agissons aussi en direction de :

- La gestion du budget qui est très souvent indissociable de l'axe « accès et maintien au logement ».
- L'emploi : la majorité des personnes logées sont en difficultés professionnelles. L'équipe d'accompagnement les soutient sur le sujet, notamment à travers l'orientation vers différents partenaires et administrations.
- La santé : Nous nous assurons de l'accès aux soins des personnes qui présentent des difficultés de santé et qui sont souvent peu informés des dispositifs existants.

Difficultés rencontrées dans le cadre de l'admission :

Depuis que les demandes transitent par le SIAO, le nombre de demandes et d'admissions a fortement chuté. De notre côté, nous n'orientons plus les personnes « bloquées » en CHRS sur demande de notre Direction.

Suite à la venue de la nouvelle Direction, une nouvelle dynamique est engagée. Une rencontre est prévue afin d'échanger sur ce dispositif (missions, critères d'admission ...). Cette clarification permettra notamment de communiquer davantage avec les partenaires pour faire connaître au mieux le SLI.

Difficultés rencontrées dans l'accompagnement

Dans la mesure où nous rencontrons les personnes / familles régulièrement, nous sommes repérés comme étant des personnes ressources. De ce fait, il arrive que l'accompagnement s'élargisse à d'autres axes de travail. A titre d'exemple, nous accueillons un homme qui est gravement malade, en perte d'autonomie et nous avons été amenés à intervenir pour l'aider à gérer ses rendez-vous médicaux, à organiser la prise en charge à domicile.

La crise sanitaire a eu des conséquences sur l'accompagnement social mis en place.

Tout d'abord, le lien a été maintenu avec les familles mais nous avons dû adapter notre accompagnement en fonction des protocoles sanitaires en vigueur.

L'accompagnement social est rendu difficile par le passage au numérique. Nous devons intervenir pour que la dématérialisation de l'administration ne mette pas les personnes en situation d'éloignement et de non recours aux droits. Il est facile d'accompagner les personnes familles dans leurs démarches administratives mais il est plus difficile de leur permettre de gagner en autonomie sur ce point. Le manque ou l'absence de matériel informatique, les difficultés de compréhension (voire de lecture et écriture dans certains cas) font frein. Nous notons qu'il n'y pas de « Point accès numérique » sur la ville de Sélestat.

Cette année, nous avons été confrontés à un manque d'adhésion de plusieurs familles accueillies en logement d'insertion. Ce manque d'adhésion se traduit par des impayés de loyers, des rendez-vous manqués. Des procédures d'expulsion ont dû être engagées.

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

Pour faciliter l'inclusion, les travailleurs sociaux du service mettent régulièrement les personnes accompagnées en lien avec les partenaires et les informent des services existants. Nous essayons aussi souvent que possible de faire passer l'information sur les manifestations (fêtes, matchs, spectacles...) ayant lieu à Sélestat et plus largement en Centre Alsace.

Nous accompagnons ponctuellement les personnes accueillies en LI à leurs rendez-vous.

2.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers

Comme nous l'évoquions au début de ce rapport, historiquement le logement d'insertion était proposé dans la continuité de l'accueil en CHRS pour des personnes / familles en difficultés sur le plan de l'accès au logement. La coordination de parcours était assurée puisque c'est habituellement le travailleur social qui était référent de la famille en CHRS qui poursuivait l'accompagnement en logement d'insertion. Ceci a des effets positifs quant à la coordination de parcours parce que le travailleur social référent a une bonne connaissance de la situation de la famille et le lien est établi. Les démarches en lien avec le changement de service et de statut sont donc également assurées.

Toutefois, le fait que le ménage ait le même interlocuteur peut être contreproductif dans certains cas. Certaines personnes continuent à solliciter leur référent pour des difficultés autre que le logement. Dans ce cas un changement de référent peut être nécessaire car il permet de marquer le passage en logement d'insertion.

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

L'orientation vers les partenaires a été rendu difficile cette année en raison de la crise sanitaire : fermeture des permanences, mise en place du télétravail, prise de rendez-vous sur les espaces personnels... Les personnes que nous accueillons en LI ne sont pas toujours très à l'aise avec l'outil informatique. Certaines personnes n'osent pas appeler par crainte de ne pas comprendre ou de ne pas parvenir à s'exprimer correctement.

2.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation

En plus du travail mené en direction de l'insertion par le logement, il est essentiel aujourd'hui de soutenir les personnes / familles pour lever les freins psychologiques de l'accès au numérique. En effet, la crise sanitaire a mis un coup d'accélérateur sur le développement du « tout numérique » et il

est important de maîtriser le maximum de démarches en ligne. L'équipe accompagne le public d'un point de vue pratique dans la connaissance et l'utilisation des outils du numérique.

3. CONCLUSION

Le service « logement d'insertion » de l'ARSEA Espérance est en perte de vitesse.

L'équipe entend redonner vie à ce service qui est essentiel puisqu'il œuvre en direction de l'insertion par le logement des personnes familles en difficultés. Nous notons que l'ARSEA Espérance est le seul établissement proposant ce dispositif en Centre Alsace.

L'équipe doit mener une réflexion pour redonner vie à ce service. Pour ce faire, elle va se rapprocher de l'équipe de GALA qui gère des logements d'insertion. Au terme de cette réflexion et des échanges, il s'agira de fixer des critères d'admissions, de réorganiser la procédure d'admission, de faire connaître ce service aux partenaires voire de trouver une nouvelle organisation au sein du service.