

## 1. EDITORIAL

Depuis 2015, dans le cadre d'un cofinancement par la Communauté Européenne d'Alsace (CEA) et le FSE, l'ARSEA intervient pour de l'accompagnement global auprès des bénéficiaires du RSA relevant des agences Pôle Emploi de Strasbourg, Lingolsheim, Schiltigheim, Sélestat et Molsheim.

## 2. MISSIONS/PRESTATIONS DELIVREES

### L'ACTIVITE – NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNEES

En 2020	En 2019
1071	787

Les chiffres de 2020 correspondent à ceux observés jusqu'à présents. Ceux de 2019 étant beaucoup plus bas, notamment du fait de périodes d'absences de salariés non remplacés. Ce nombre est habituel et reflète les éléments annoncés dans la programmation FSE. Il s'agit de personnes intégrées à l'accompagnement global par le travailleur social de l'ARSEA. La fréquence des rdv et la durée d'accompagnement étant variable. Néanmoins si toutes les personnes intégrées expriment certaines difficultés sociales, toutes ne nécessitent pas un accompagnement conséquent. Dans ce cas, et dans l'attente de finalisation des démarches, la sortie peut être différée.

Pour rappel, l'équipe de l'accompagnement global se compose de 5 salariés en équivalent temps plein, dont la répartition par agence est la suivante :

Pôle Emploi Meinau : 1 ETP

Pôle Emploi HautePierre : 1 ETP

Pôle Emploi Lingolsheim : 0.5 ETP

Pôle Emploi Schiltigheim : 0.7 ETP

Pôle Emploi Pont Mathis : 0.25 ETP

Pôle Emploi Danube : 0.3 ETP

Pôle Emploi Seyboth : 0.25 ETP

## 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

En 2020, tout comme en 2019, l'équipe a été marquée par des absences et des difficultés de remplacements des salariés. De plus, le contexte sanitaire et l'adaptation aux règles appliquées dans les agences Pôle Emploi a nécessité une adaptation constante des salariés de l'ARSEA. Bon nombre des personnes accompagnées durant les confinements étaient déjà présentes dans les portefeuilles des agents, avant la fermeture des agences, et l'accompagnement a pu se poursuivre en distanciel. Néanmoins, ce sont les orientations qui ont été moindres durant les périodes de fermetures mais les chiffres nous montrent que les orientations ont largement été compensées dès que cela a été possible.

### 3.1. Nature des difficultés

Pour rappel, l'accompagnement professionnel doit permettre de lever les derniers freins sociaux empêchant la reprise d'activité. Comme tous les ans c'est la **problématique du logement** qui est majoritaire dans les difficultés rencontrées. Et sur Strasbourg majoritairement les réponses ne sont pas fluides. Pendant le confinement peu d'admissions étaient prononcées et peu de places étaient disponibles dans les structures. De même, chez certains bailleurs, les CAL n'ont pu avoir lieu. Nous avons ressenti cet arrêt au niveau du logement.

**Les questions budgétaires** sont également importantes et l'accompagnement du travailleur social de l'ARSEA permet de remettre en place une lisibilité sur le budget, aidant la personne à faire le point, mobilisant certaines aides, négociant des plans d'apurements, etc. Mais l'instruction de ces démarches par voie dématérialisée n'a pas toujours été évidente, car même pour un public proche de l'emploi, l'accès au numérique peut constituer un problème. Enfin, dans les difficultés identifiées, les travailleurs sociaux sont confrontés à des problèmes de **santé, de régularisation administrative, de garde d'enfant** (dans une moindre mesure), etc.

### 3.2. Partenariat

Nos partenaires principaux sont les référents accompagnement global des agences Pôle Emploi et dans une autre mesure les services insertion des Utams de référence. Globalement, le circuit d'entrée et d'orientation est plutôt fluide, même si certains écueils surtout liés à des lourdeurs de procédures inhérentes à chaque institution perdurent. Concernant la sortie de l'accompagnement global, nous travaillons à une homogénéisation des pratiques et un respect des 6 mois d'accompagnement, qui nous permettra un réel turn over.

Concernant l'accompagnement social à proprement parler, nos partenaires sont ceux habituels d'un accompagnement visant le maintien des droits, à savoir, le SIAO, la CPAM, la CAF, les bailleurs sociaux, les organismes caritatifs, les collectivités locales, etc.

### 3.3. Travail avec les bénéficiaires

Les personnes accompagnées dans le cadre de l'accompagnement global sont majoritairement des personnes autonomes. Pour certaines, elles n'ont jamais eu à s'adresser à un travailleur social et ont toujours réussi avec de l'aide extérieure (famille, amis, ...) si besoin. Pour autant, le nombre et la nature des difficultés montre aussi, qu'avant de demander de l'aide, les personnes endurent des situations très complexes (errance, situation budgétaires bouleversées du fait de ruptures familiales). Ainsi, quand la stabilité est précaire, un accident de la vie peut vite entraîner des situations inenvisageables. Beaucoup de personnes n'imaginaient pas pouvoir se retrouver si isolées, sans toit, ou avec autant d'impayés. Ces situations, outre l'aspect matériel, ébranlent fortement la confiance des personnes et ont un impact sur leur moral et leur motivation.

Les travailleurs sociaux aident les personnes à prioriser les démarches, à reconstruire un projet qui leur permettra de retrouver un confort de vie acceptable et de reprendre confiance en leurs capacités.

Cette remédiation sociale est également un facteur important de l'accès à l'emploi.

Mais, pour un public moins autonome, également orienté vers l'accompagnement global, la démarche est plus longue et nécessite un accompagnement plus dense. Les difficultés à retrouver des papiers, le manque de connaissance et de pratiques des outils numériques peuvent être des freins importants à la levée des difficultés sociales. Et ceci, même pour des personnes motivées et disponibles pour un emploi.

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

L'année n'a pas été propice en amélioration de nos pratiques, tant du fait de la pandémie que des mouvements de personnel. Néanmoins, afin d'entretenir la cohésion d'équipe et de lutter contre l'isolement, nous avons entériné la journée de travail administratif dans les locaux de l'ARSEA. Ces temps sont prévus sur des périodes durant lesquelles les agences Pôle Emploi sont fermées, et de fait ne pourraient accueillir nos travailleurs sociaux. Ce temps de mise en commun permet également de confronter les pratiques et d'homogénéiser les procédures. Ce qui est nécessaire, notamment pour apporter des réponses similaires sur des sites distincts aux pratiques différentes d'une agence à l'autre.

Enfin, en 2021, un nouveau référent au niveau du Conseil Départemental a permis également de porter le discours de la collectivité et de nous apporter des directives claires permettant de cadrer notre intervention.

### 5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.2020

Contrats	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Médical	Services Généraux
CDI	5.12	0.1	0.02	5			
CDD							

**Réunion d'équipe :** mensuelles

**Réunion d'Analyse des pratiques :** maintien en 2020, en visio conférence certains mois

**Accueil de stagiaire :** pas de stagiaires accueillis en 2020

### 6. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Malgré le contexte sanitaire, l'équipe s'est adaptée à tous les niveaux, que ce soit en présentiel ou en télétravail, elle a pu maintenir un niveau d'accompagnement important des bénéficiaires de l'accompagnement global.

Fragilisée par des difficultés de recrutement, l'équipe semble arriver à une certaine stabilité en ce début d'année. A un tournant de la programmation au niveau du FSE qui prend fin en décembre 2021, la nouvelle collectivité et Pôle Emploi signeront une nouvelle convention. Dans le cadre de la rédaction de ce contrat, l'ARSEA pourra porter la parole du terrain, et le cas échéant attirer l'attention sur les points de vigilance. Nous veillerons à rester un partenaire de qualité auprès de la nouvelle Collectivité Européenne d'Alsace et des agences Pôle Emploi et resterons disponibles pour tout ajustement du dispositif à un nouveau territoire.