

## Accompagnement global

### 1. EDITORIAL

Depuis 2015, dans le cadre d'un cofinancement par la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA) et le FSE, L'ARSEA est présente dans l'accompagnement des bénéficiaires du RSA du département du Bas-Rhin dans le cadre de plusieurs dispositifs. L'accompagnement global est destiné à lever les freins sociaux qui entravent la recherche d'emploi des demandeurs d'emploi bénéficiaires ou non du RSA accompagnés par Pole Emploi. L'action est réalisée directement dans les agences Pôle Emploi (Meinau, Danube, Seyboth, Pont Mathis, HautePierre, Schiltigheim, Lingolsheim) ou dans les UTAMS de territoire (Sélestat, Molsheim).

### 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

#### 2.1 Le rôle du Référent RSA au sein de l'Accompagnement Professionnel

Le rôle du travailleur social est de lever les freins périphériques à l'emploi des demandeurs d'emploi bénéficiaires du RSA ou non. Pour cela, il abordera tout au long de l'accompagnement :

- ✚ La question de la santé,
- ✚ La gestion d'un budget mensuel,
- ✚ La difficulté de trouver un logement, et/ou de s'y maintenir
- ✚ La problématique de mode de garde,
- ✚ La mobilité,
- ✚ L'aide aux démarches administratives et juridiques....
- ✚ Les questions d'isolement, de solitude

Durant l'accompagnement, des échanges mensuels sont réalisés avec la personne accompagnée, au bureau ou par téléphone. La fréquence des entretiens varie en fonction de la situation et de la sollicitation des personnes.

En effet, si toutes les personnes intégrées expriment certaines difficultés sociales, toutes ne nécessitent pas un accompagnement conséquent. Néanmoins, tant qu'elles sont intégrées dans le dispositif, elles peuvent solliciter le travailleur social de l'ARSEA pour toutes démarches sociales.

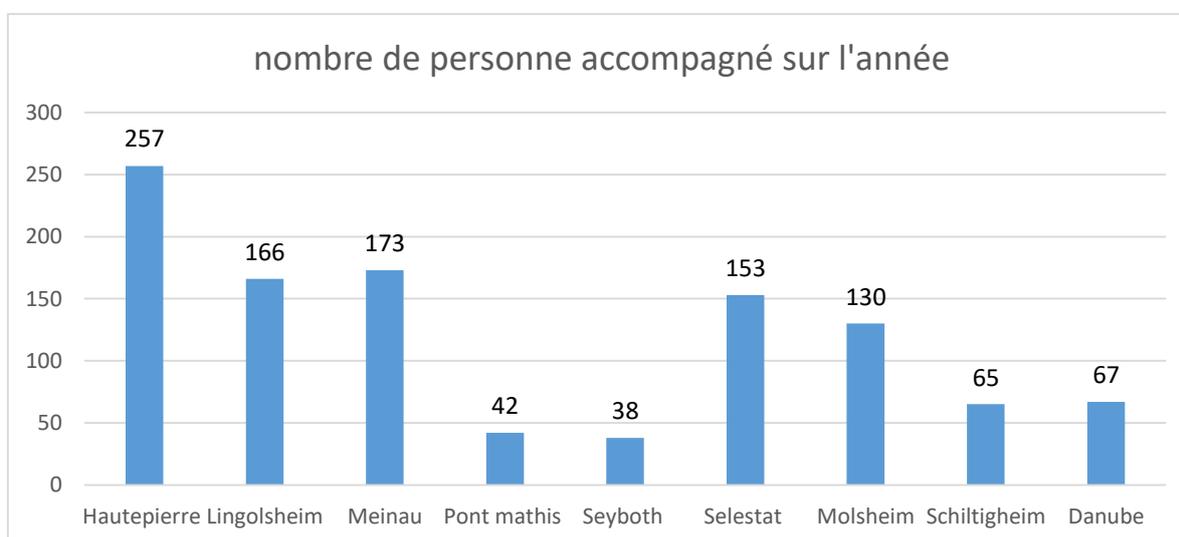
## 2.2 Les bénéficiaires accompagnés en 2021

### 2.2.1 Nombre de personnes accompagnées en 2021

Pour rappel, en 2020 nous avons accompagné 1071 personnes. En 2021, nous en avons accompagné 1092.

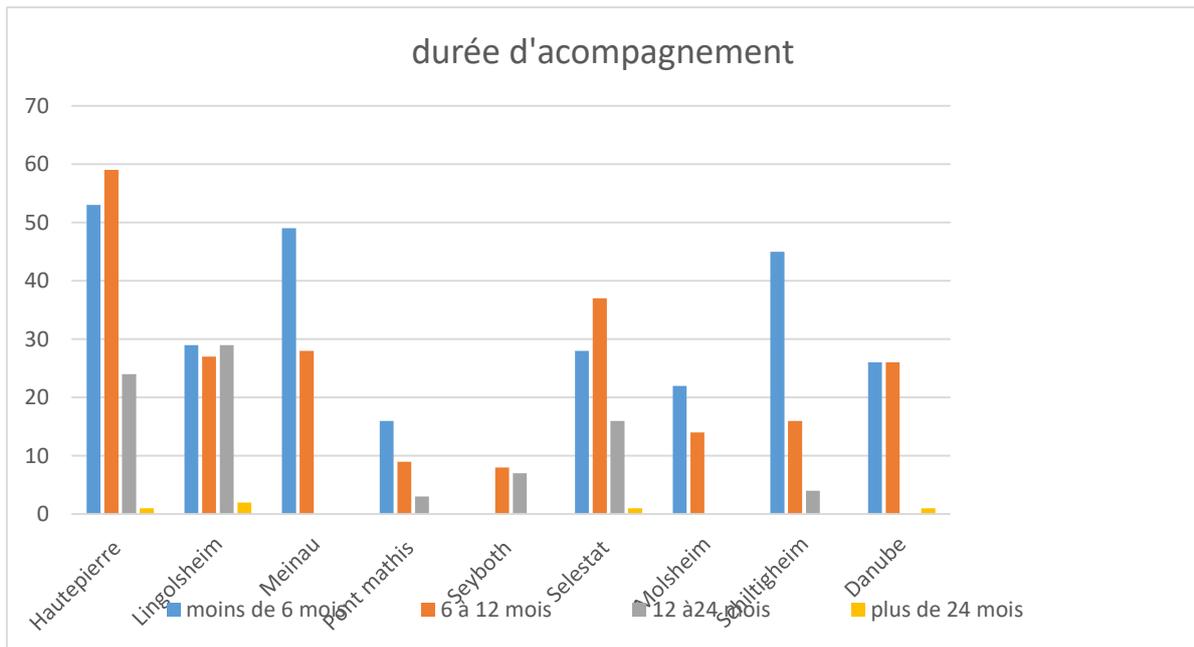
En 2020	En 2021
1071	1092

#### 2.2.1.1.Détail par agence :



Le nombre de personnes accompagnées n'est pas comparable d'une agence à l'autre. Il va dépendre de la taille de l'agence, du nombre de référents accompagnement global dans les agences et du nombre de référents au niveau du secteur. En 2021, sur le site de Schiltigheim l'ARSEA et Pôle Emploi ont accusé des mouvements de personnels qui ont entravé les orientations vers l'ARSEA. La mise en place d'un référent spécifique au niveau de la CeA explique également la baisse des accompagnements sur ce secteur. Ces constats ont amené à un redécoupage de l'affectation des postes des travailleurs sociaux pour 2022. Du renfort à pu être apporté à l'agence de Lingolsheim qui en ayant récupéré le secteur des demandeurs d'emploi du bassin d'Erstein, n'avait pas eu d'augmentation de présence sociale. Ces mouvements devraient permettre d'adapter l'accompagnement social aux besoins réels des territoires.

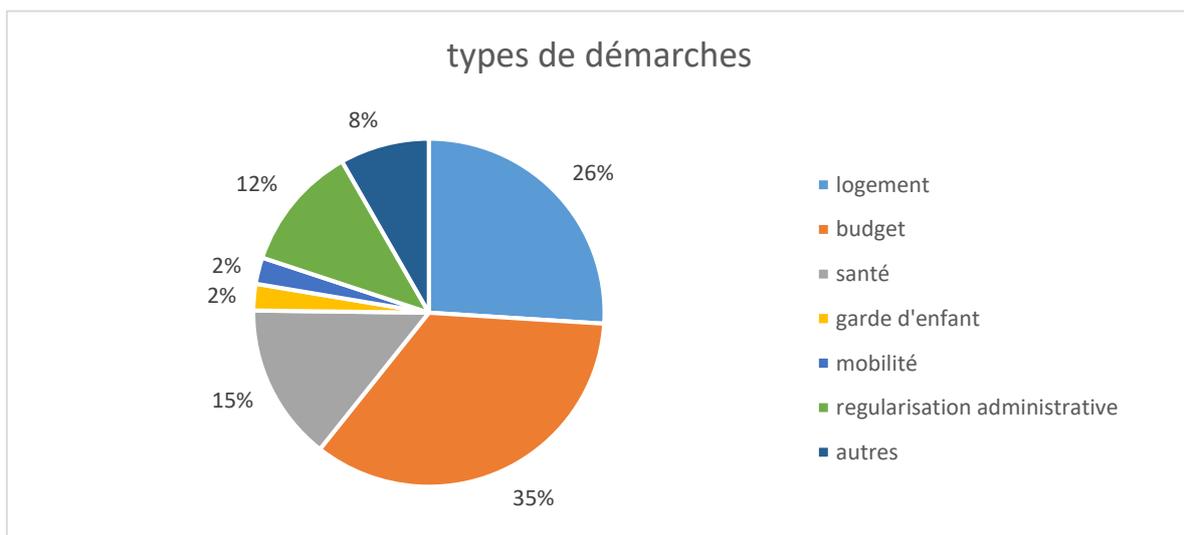
## 2.2.2 Durée de l'accompagnement



Ce diagramme met en lumière le respect du cahier des charges de l'accompagnement global, puisque globalement sur toutes les agences, la majorité des accompagnements durent 12 mois ou moins. Pour les périodes au-delà de 12 mois, elles peuvent être dues à des changements de référent Pôle Emploi et des portefeuilles laissés en suspend, le temps du remplacement.

## 2.3 Démarches :

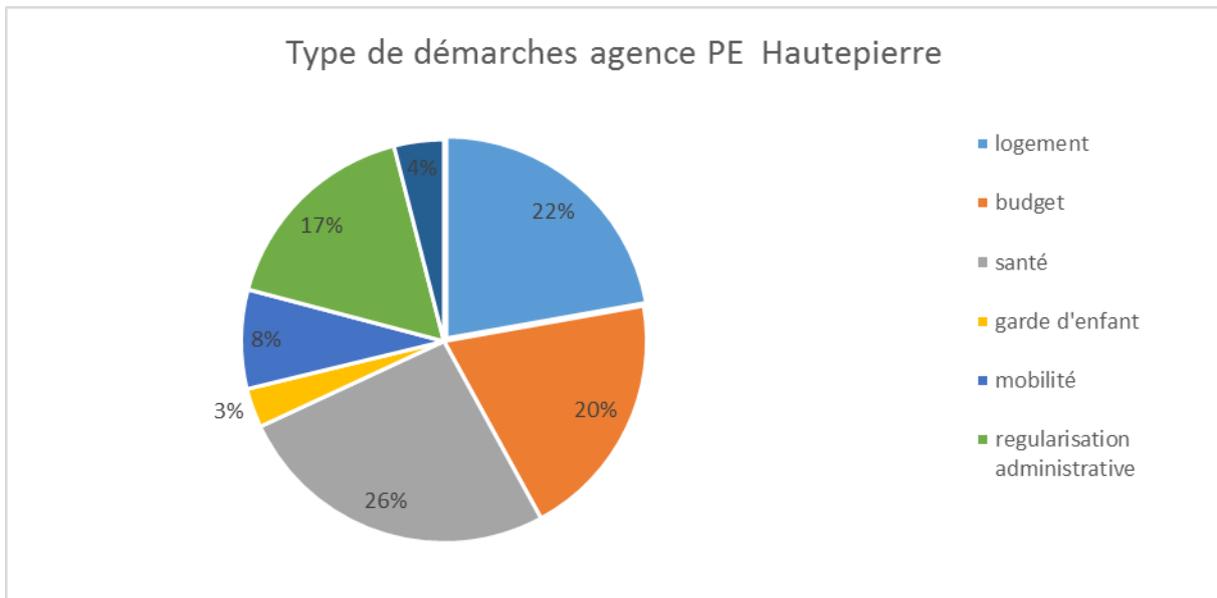
### 2.3.1 Type de démarches :



Les travailleurs sociaux sont amenés à intervenir autour de problématiques variées. Selon les secteurs, certaines difficultés sont plus importantes que d'autres, mais globalement, sur toutes les agences, les questions budgétaires et d'accès au logement prédominent. Elles représentent plus de 60% des démarches effectuées pour les bénéficiaires. En troisième position viennent les problématiques de santé, qui peuvent être un frein important pour la reprise d'un emploi.

## 2.3.2 Focus par agence

### 2.3.2.1 Agence Pôle Emploi Hautepierre



L'activité sur l'agence de Hautepierre est toujours particulièrement dense, le travailleur social y est à temps plein pour 2 conseillers Pôle Emploi. Sur ce territoire, les problématiques santé sont importantes et prennent le dessus sur la recherche d'emploi. La prise en compte de ces difficultés et les leviers qui peuvent être mis en place peuvent quand le problème est reconnu déboucher sur une amélioration de la situation (accès aux droits liés à la santé, financement de soins, rendez-vous pris chez des spécialistes, ...).

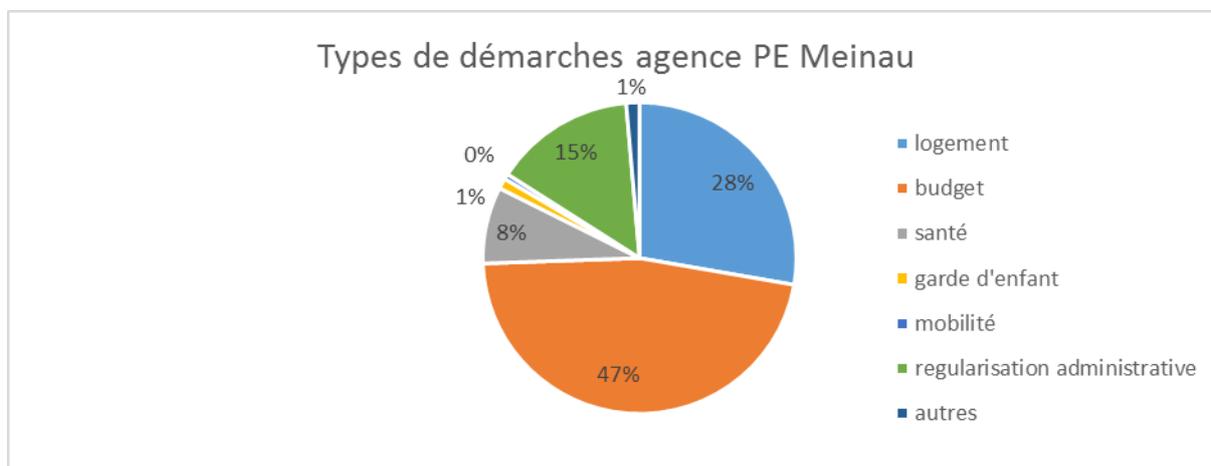
Les problématiques liées à la gestion budgétaire et à la recherche de logement sont également importantes sur cette agence.

Sur ce territoire, certains demandeurs d'emploi peuvent être en demande de cours de français. Ils nécessitent un soutien institutionnel à l'apprentissage du français en tant que langue étrangère.

Afin de mieux répondre à ces demandes, la personne ressource en interne à l'agence Pôle Emploi qui relève du portefeuille « F.L.E. » est régulièrement sollicitée. Des échanges socio-professionnels sont élaborés. Afin de mieux appréhender l'intervention institutionnelle face au public en demande de cours, deux rencontres partenariales avec l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration pour le territoire Bas-Rhin / Haut-Rhin ont été réalisées, permettant de mieux appréhender les missions de chacun. Pour répondre à ces problématiques, des rencontres ont également eu lieu avec l'association A.S.F. 67 et plus précisément le service des « Ménages à Droits Incomplets ».

Particulièrement intégré dans l'agence, le travailleur social est une personne ressource pour ses partenaires de l'accompagnement global. Il a notamment pu participer à une journée de rencontre partenariale : « Le Lab Pôle Emploi ». Il s'agissait de temps d'échanges productifs pour innover dans l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emplois présentant des vulnérabilités.

### 2.3.2.2 Agence Pôle Emploi Meinau



Concernant l'agence de la Meinau, les principales problématiques, qui ont été repérées, sont les difficultés liées au budget, suivi de celles liées au logement. La majorité des personnes accompagnées et relevant de ces problématiques sont des familles monoparentales ou des personnes isolées.

Certains refusent de recourir aux différentes aides qui peuvent leur être accordées ou choisissent d'accepter d'y recourir lorsqu'ils ont usé de toutes les aides extérieures (familles, amis...).

Les raisons de ces refus peuvent être diverses (honte, lassitude de leur situation qui ne s'améliore pas...)

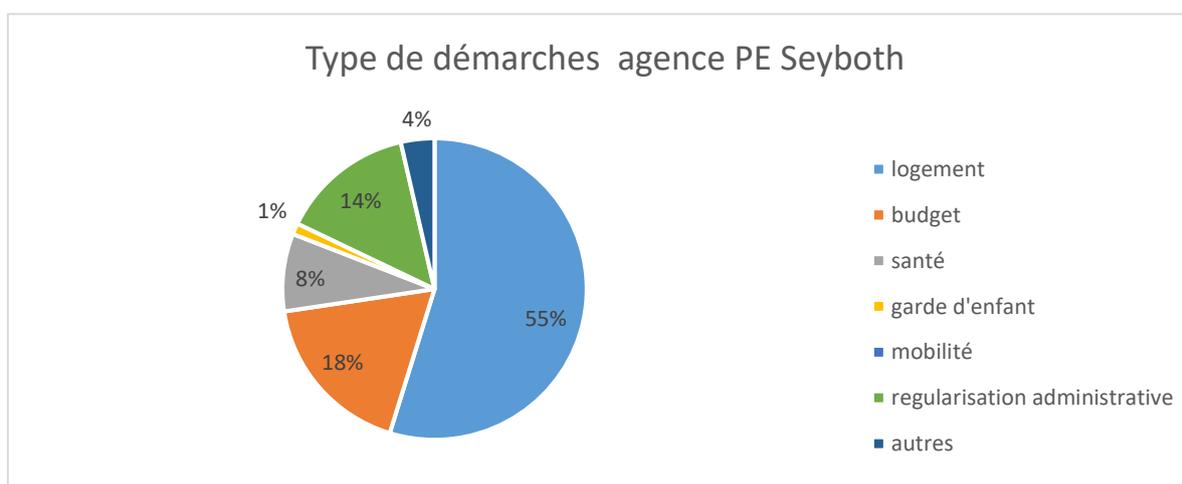
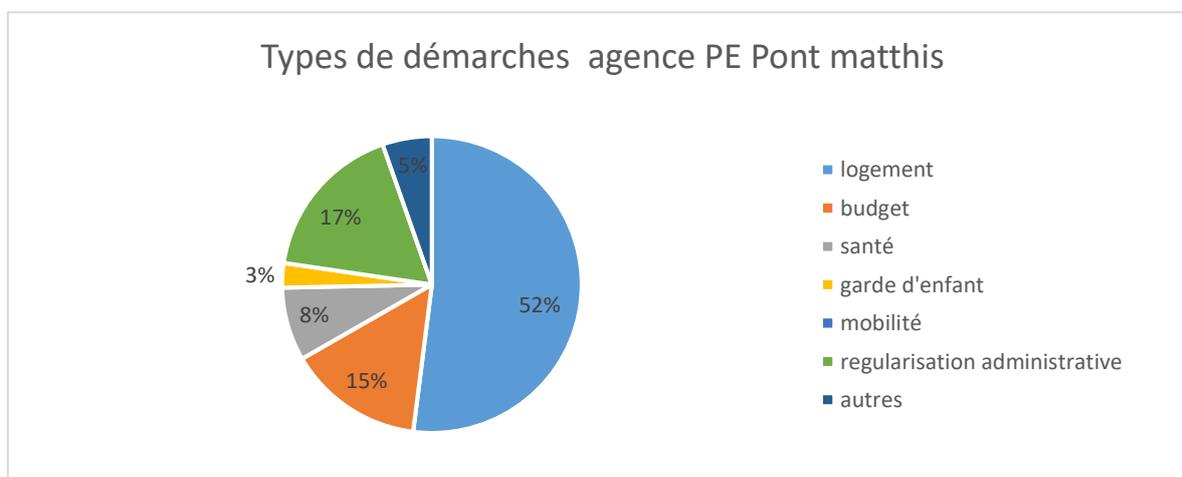
Les demandes d'aide réalisées sont généralement des aides alimentaires et/ou financières via le secteur caritatif ou via les aides communales de la ville de Strasbourg. Ces démarches ont pour objectif d'aider les personnes à améliorer et/ou stabiliser leur situation financière, locative, administrative...

Pour les difficultés liées au logement, le délais moyen d'attente avant l'attribution d'un logement social ne fait que de se rallonger. L'accès au logement privé est limité, avec des conditions d'obtention de plus en plus complexes excluant les personnes les plus précaires.

Dans ce contexte, des personnes accompagnées n'arrivent pas à s'investir et se projeter dans des démarches de recherche d'emploi. De nombreuses personnes souhaitent privilégier la résolution de cette problématique par l'acquisition d'un logement autonome voire un hébergement avant de faire des démarches liées à l'emploi.

On peut également observer que le COVID a davantage accentué l'isolement social de certains bénéficiaires qui sont maintenant en demande d'activité collective ou de bénévolat afin de combler ce manque de lien social.

### 2.3.2.3 Agence Pôle Emploi Pont Matthis et Seyboth



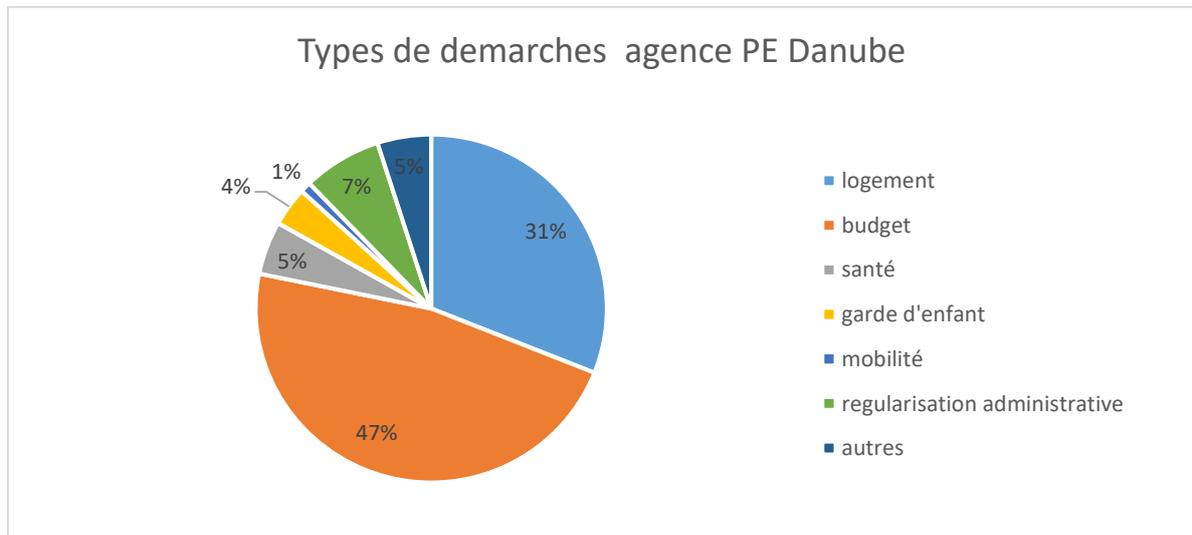
Les deux agences se trouvant au centre de Strasbourg (Pont Matthis et Seyboth) ont dans les démarches effectuées une répartition très proche.

Pour ces deux agences la problématique du logement est majoritaire, ceci pouvant être lié à la réalité du territoire désigné comme zone tendue. A Strasbourg, le délai moyen d'attente avant l'attribution d'un logement social est de 18 mois. L'accès au logement privé est très limité, avec des conditions de situation professionnelle et de ressource exigées excluant les plus précaires (généralement CDI et revenus demandés = 3x le montant du loyer).

S'en suivent les démarches liées au budget et la régularisation administrative qui peuvent être parfois liées. Par exemple une demande d'aide financière/alimentaire (FSL maintient, Aide Sociale Communale, distributions alimentaires) dans l'attente d'une ouverture de droits (APL, RSA, etc) ou de la régularisation d'un trop perçu (recours administratif, démarches auprès du défenseur des droits, etc).

Les démarches liées à la mobilité restent peu représentées, les demandeurs d'emplois ont facilement accès aux transports en commun étendu sur toute la ville ainsi que les communes constituant l'Eurométropole de Strasbourg, avec également le bénéfice d'une tarification solidaire. De même, ils peuvent prétendre à des aides financières de la part de Pôle Emploi, les démarches sont ainsi effectuées par leur référent emploi.

#### 2.3.2.4 Agence Pôle Emploi Danube



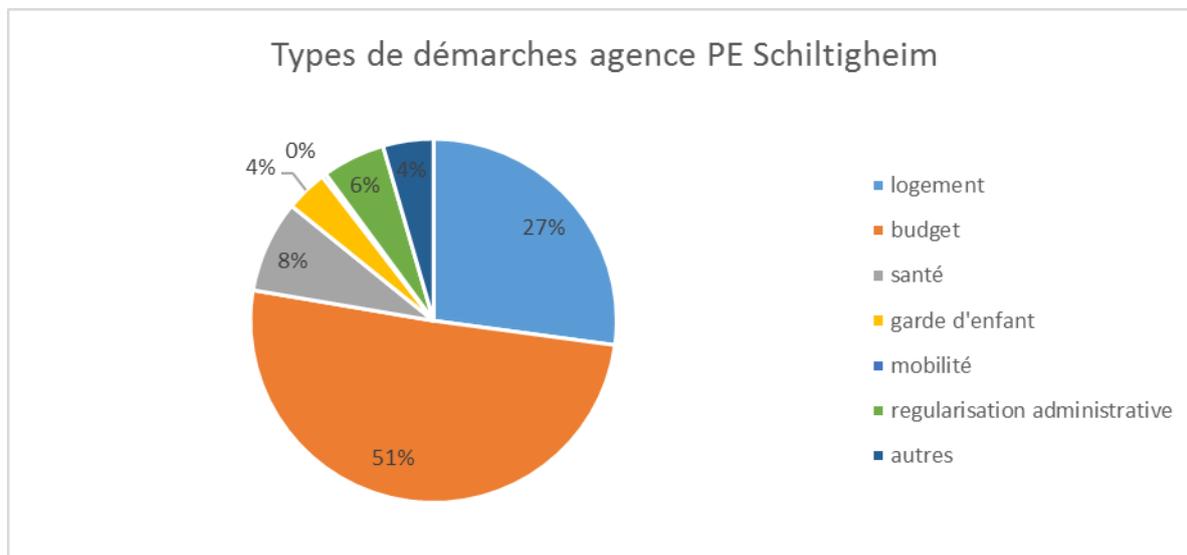
A l'agence de Danube, l'accompagnement se fait principalement autour du logement, du budget et de la régularisation administrative. En effet, le public accompagné connaît une grande précarité financière ce qui engendre des difficultés pour pouvoir se loger. Il n'est pas rare d'accompagner des personnes qui dorment dans la rue, devant régulièrement téléphoner au 115 pour trouver un lit pour la nuit. Le plus souvent, les ouvertures de droits n'ont pas été effectuées (RSA par exemple), ce qui impacte une demande de logement social puisqu'il faut avoir un minimum de revenu pour pouvoir entamer une demande. Ces démarches, non effectuées, s'expliquent par une méconnaissance des personnes des droits auxquels ils peuvent prétendre, ainsi qu'une gêne de devoir demander à un travailleur social de l'aide. L'accompagnement global permet à la personne accompagnée de reprendre le contrôle de son parcours, de s'engager et de s'investir pour son avenir. Le public est volontaire, ce qui permet d'ouvrir des droits et de déposer une demande de logement social assez rapidement. La régularisation administrative en préfecture, est quant à elle beaucoup plus longue et impacte l'accompagnement.

A l'agence de Danube, une visualisation du budget, ressources et charges fixes, est régulièrement effectuée afin d'anticiper au mieux les demandes d'aide alimentaire (restaurant du cœur, CARITAS...) ainsi que les demandes d'aide financière. Cette anticipation permet à la personne accompagnée de ne pas se retrouver démunie et découragée. Elle est actrice de ses projets et pourra, une fois l'accompagnement terminé, retrouver une certaine autonomie.

La garde d'enfant, la mobilité et la santé sont des problématiques beaucoup moins rencontrées sur le secteur de Danube. L'agence se trouvant en ville, l'ensemble du public accompagné possède une carte de tram pour pouvoir se déplacer sur un potentiel lieu de travail ou lors de démarches administratives.

La garde d'enfant est quant à elle un frein périphérique assez facile à soulever lorsque les droits sont ouverts puisque la CAF permet de faire une demande de CMG. Lorsque la personne accompagnée est mise au courant de ce dispositif, il lui suffit de chercher une assistante maternelle. Sur l'Agence de Danube, cela se passe relativement rapidement.

### 2.3.2.5 Agence Pôle Emploi Schiltigheim



L'agence Pôle Emploi de Schiltigheim est la plus grande agence en terme de nombre de demandeur d'emploi du bassin de Strasbourg.

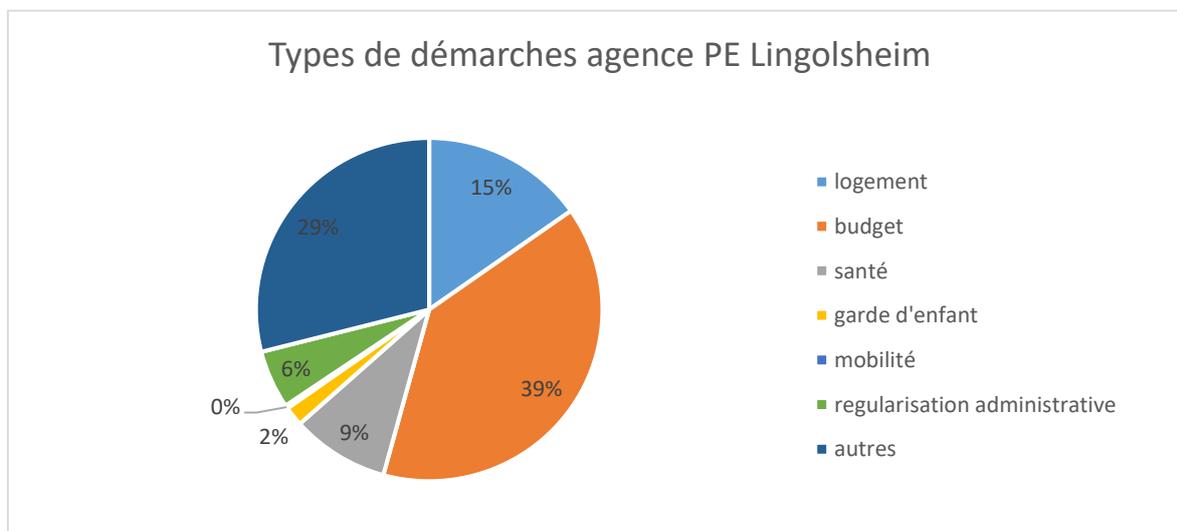
Elle regroupe six villes faisant partie de l'Eurométropole, et treize communes hors Eurométropole.

Les principales demandes des personnes accompagnées sur l'année 2021 concernent le budget et le logement.

L'agence regroupe des zones du bassin particulièrement précaire. Nous avons participé durant cette année à la réalisation d'un certain nombre de dossiers FSL maintien, dans le cadre d'impayés d'énergie, mais aussi des orientations vers des associations caritatives pour des demandes d'aides financières ou alimentaires.

Concernant le logement, on remarque que ce sont principalement des personnes isolées de sexe masculin qui sont sans aucune solution d'hébergement. Il est alors difficile pour elles de se concentrer pleinement sur la recherche d'emploi. Bon nombre de personnes refusent de changer de secteur et se cantonnent à demander des logements uniquement dans les communes où elles résident déjà ou celles limitrophes à leur lieu de résidence. Ceci complique d'autant plus l'accès à un nouveau logement dans des secteurs déjà tendus, et rallonge les délais d'obtention.

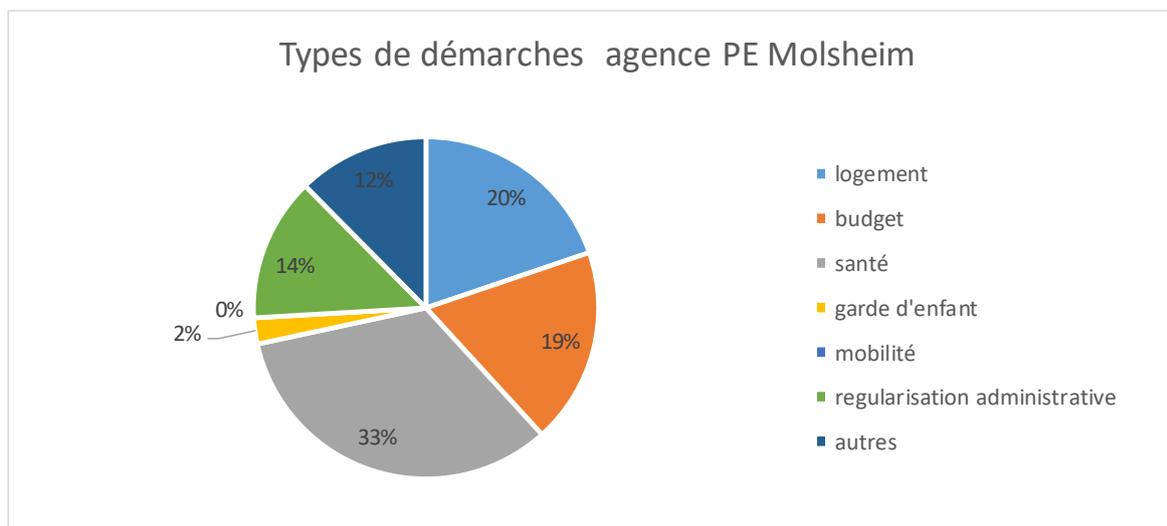
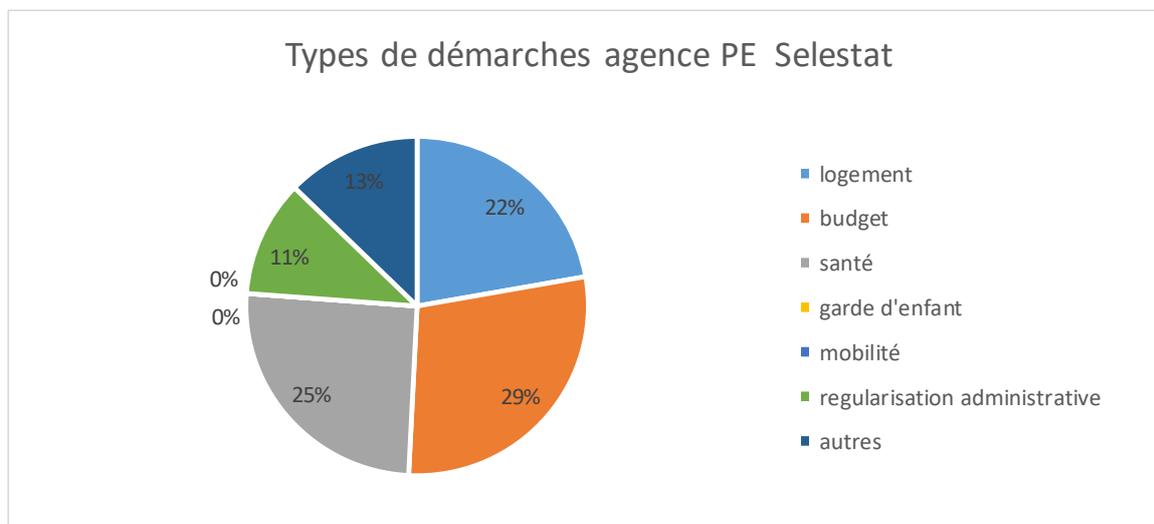
### 2.3.2.6 Agence Pôle Emploi Lingolsheim



Sur le secteur de Lingolsheim qui regroupe 32 communes, nous pouvons constater que la problématique majeure et récurrente est le budget. En effet, la plupart de personnes accompagnées ont des ressources moindres dues à différents facteurs. Cette problématique entraîne de fait, des problématiques liées au logement. En effet, la plupart du territoire d'action est en zone dite tendue, il est donc difficile d'obtenir un logement avec des ressources limitées.

Beaucoup de personnes renoncent également à ouvrir leurs droits de santé et de fait renoncent à des soins importants. Les démarches réalisées les plus courantes sont, des demandes d'aides financières caritatives, des demandes d'accès au restaurants du cœur ou à l'épicerie sociale, l'aide à la mise en place de plans d'apurements ou encore l'aide à l'accès à certains droits.

### 2.3.2.7 Agences Pôle Emploi Sélestat et Molsheim



En milieu rural, on remarque une augmentation des conduites addictives liées à la crise du COVID. Ce dernier a accentué l'isolement social de certains bénéficiaires qui les a fait basculer ou rebasculer vers ces consommations. La sortie du dispositif s'oriente alors vers un accompagnement social exclusif ou un accompagnement lié à la santé.

De gros problèmes de mobilité sont à souligner aussi (absence ou perte de permis, absence de transports en communs ou de véhicules), ce qui éloigne les bénéficiaires de l'emploi. Cette problématique est associée à la difficulté d'accès à un logement car les bénéficiaires souhaitent des logements dans des villes ou des villages desservis par les transports en communs afin de se rapprocher de l'emploi. Par conséquent, beaucoup de demandes sont effectuées sur des mêmes zones géographiques et les délais d'obtention se rallongent.

Sur ces mêmes secteurs, les difficultés financières constituent une préoccupation importante des personnes rencontrées. De nombreuses familles monoparentales ou des personnes isolées se sont manifestés pour ces problématiques. Bien souvent, elles sont aidées par la famille ou des amis et viennent voir le travailleur social en dernier recours. Ces derniers ont « honte » de demander de l'aide et beaucoup refusent l'accès à des épiceries sociales ou à des colis alimentaires par peur du « qu'en dira-t-on » au sein de leur propre ville ou village. Ils acceptent ces aides lorsqu'ils « n'ont plus le choix ».

### 2.3.3 Détail des accompagnements:

- Logement :

La problématique prépondérante reste celle de l'accès au logement.

Comment s'investir au mieux dans des démarches de recherches d'emploi lorsque la personne ne bénéficie pas de logement autonome ou est hébergée auprès de son réseau familial et / ou amical, si ce n'est dans un logement insalubre.

Les travailleurs sociaux sont aussi confrontés à différents dispositifs d'accès au logement, dont la complexité et la spécificité peut induire un manque de connaissance, de visibilité et parfois d'efficacité.

- Budget :

L'année 2021 n'a pas forcément été synonyme de précarisation grandissante du public accompagné. Néanmoins, quelques situations d'exclusion avec problématiques multiples pour des mêmes personnes ont pu être recensées, mobilisant un certain nombre d'aides (ASC, CEA, Aide financière du secteur caritatif, FSL...), négociation de plans d'apurements, ...

Les questions budgétaires sont au cœur de l'accompagnement du travailleur social de l'ARSEA, permettant une lisibilité et une mise en lumière du budget des personnes accompagnées.

Pour la plupart, avant de solliciter le travailleur social, ils utilisent leur réseau externe (Famille, amis...), entraînant pour certains des situations d'endettement de plus en plus préoccupantes. Ainsi, quand la situation budgétaire d'un ménage est fragilisée, un accident de la vie peut vite entraîner des situations inenvisageables. Beaucoup de personnes n'imaginaient pas pouvoir se retrouver tellement isolées, sans toit ou avec autant d'impayés.

Certains n'osent même plus recourir à leur droit à la santé car ils n'ont plus les moyens de payer une consultation avec des généralistes et/ou spécialistes, entraînant des conséquences parfois graves sur leur santé.

Le nombre et la nature des difficultés montrent qu'avant de demander de l'aide, les personnes endurent des situations très complexes (errance, situation budgétaires bouleversées...).

La crise sanitaire et sociale liée à la Covid-19 a fait basculer des personnes dans des situations de plus en plus préoccupantes (expulsion, endettement...)

L'accès à l'emploi et le poids des charges financières constituent les principales difficultés rencontrées.

Du côté des charges financières, les principales difficultés se portent sur le paiement des charges mensuelles fixes comme l'électricité, les loyers, les abonnements téléphoniques...

En matière d'accompagnement, l'étude rappelle l'importance d'une prise en charge précoce afin d'éviter aux personnes d'entrer dans une longue période d'endettement.

- Santé :

Le renoncement aux soins est omniprésent dans nos accompagnements. Les bénéficiaires de minimas sociaux ne sont pas toujours informés de leurs droits à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS). Par conséquent, une grande partie de nos démarches consistent à ouvrir ces droits, mais aussi à les orienter vers des bilans de santé gratuits ou des professionnels de santé (psychologue par exemple).

Lorsque les problématiques de santé rendent impossible toute possibilité d'accès à l'emploi, la personne peut être accompagnée pour des démarches liées à l'octroi d'une pension d'invalidité, pour obtenir une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ou encore une Allocation Adulte Handicapée (AAH). Dans ces cas, nous accompagnons les personnes dans la réalisation du dossier à envoyer à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Cette première étape permet aux conseillers Pôle Emploi de les accompagner à élaborer un nouveau projet professionnel ou adapter leur recherche

d'emploi en les envoyant en parallèle vers le Relais Emploi Santé Insertion (RESI). Les travailleurs sociaux se trouvent parfois confrontés à des refus des demandeurs d'emploi à effectuer les démarches auprès de la MDPH. Ces derniers craignent en effet d'être stigmatisés par une RQTH et/ou ne se sentent pas prêts à entamer ces démarches.

- Mobilité :

Sur le secteur rural, on remarque un grand nombre de bénéficiaires qui n'ont pas ou plus de permis. D'autres ont le permis mais pas de voiture. Résidants dans des lieux où il y a peu ou pas du tout de transports en communs, l'accès à l'emploi est difficile. Il faut souvent faire plusieurs dizaines de kilomètres afin de se rendre sur son lieu de travail.

Mais, au sein de l'Eurométropole de Strasbourg, l'accès à un emploi sans avoir le permis ou un véhicule personnel est nettement facilité par les transports en commun et notamment la Compagnie des Transports Strasbourgeois qui dispose d'un vaste réseau. Le rôle des travailleurs sociaux est alors d'accompagner les demandeurs d'emploi dans les démarches administratives et ou financières à l'obtention d'un abonnement et à la connaissance du réseau.

Les difficultés de mobilité sont plus présentes pour les personnes travaillant en équipe qui démarrent leur emploi à des heures très matinales, finissent à des heures tardives ou travaillent de nuit.

- Mode de garde :

Trouver un mode de garde est un frein d'accès à l'emploi qui peut vite se transformer en parcours du combattant et ce encore plus dans le cas de familles monoparentales. En effet qu'il s'agisse d'enfants en bas âge (moins de 3 ans) ou d'enfants en âge scolaire vivant en milieu rural ou à la ville, les difficultés d'accès à un mode de garde sont nombreuses.:

- Manque de places en crèche, périscolaire, ou chez les Assistantes Maternelles
- Horaires d'emploi qui ne sont pas en adéquation avec des structures collectives ou des assistantes maternelles
- Crèches privées trop onéreuses
- Coût de la garde trop conséquent en comparaison du salaire
- Priorité d'inscription aux enfants de parents salariés
- ...

De plus, les intégrations au sein des structures collectives se font souvent au mois de septembre. Il est de ce fait bien plus compliqué d'obtenir une place fixe durant l'année. Les familles doivent parfois alterner entre un accueil occasionnel et des arrangements familiaux ou amicaux lorsque cela est possible. Ces situations peuvent engendrer des refus d'emploi ou de formation de la part des demandeurs d'emploi.

Bien que des partenariats existent entre les agences Pole Emploi et certaines crèches (dispositif AVIP), les travailleurs sociaux se retrouvent parfois démunis face à cette problématique et manquent de moyen pour lever ce frein.

- Régularisation administrative :

La régularisation administrative n'est pas le type de démarche majoritaire dans les différentes agences, mais reste une catégorie présente sur tous les territoires.

La complexité de l'accès aux droits, liée à des réglementations complexes selon les prestations sollicitées, n'est pas facile à intégrer pour des populations en difficulté.

De même, les personnes accompagnées n'ont pas toujours connaissance des aides dont elles peuvent bénéficier et des données liées à leurs mises en place. Ainsi un soutien professionnel leur est nécessaire.

A cela s'ajoute la dématérialisation de l'administration qui accroît le risque de non-recours aux droits et d'exclusion pour les personnes en manque de compétences numériques de base ou

tout simplement sans accès internet. Cette problématique était déjà mise en lumière en 2019 dans le rapport du défenseur des droits.

Avec la crise liée à la Covid-19, les administrations ont par période cessé l'accueil physique du public, pour se tourner vers le contact par mail ou téléphonique.

Ces populations, déjà en peine quant à la compréhension des démarches administratives et des réglementations, ne maîtrisant pas l'outil informatique ou n'ayant pas accès à internet, ont été davantage impactées car ne pouvant se rendre sur place, elles ont dû faire face à des attentes téléphoniques interminables, une explication à distance non compréhensible pour des personnes ne maîtrisant pas le jargon administratif. Pour ces personnes un accueil physique est indispensable. Les demandeurs d'emploi concernés ont pu être intégrés dans l'accompagnement global et rencontrer les travailleurs sociaux présents en agence, qui ont pu faciliter cet accès au « langage administratif ».

## **FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE**

### **2.4 Vie du Service**

En 2021, il y a eu plusieurs mouvements de salariés

En effet, quatre salariés ont rejoint l'équipe suite à des départs. Depuis avril, et le départ du cadre en poste, l'encadrement de l'équipe est assuré par un cadre de remplacement.

Pour rappel, l'équipe de l'accompagnement global se compose de 7 salariés représentant 5 équivalents 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

Pôle Emploi Sélestat : 0.5 ETP

Pôle Emploi Molsheim : 0.5 ETP

L'équipe est composée de travailleurs sociaux de profils différents. Les formations initiales des travailleurs sociaux sont hétérogènes : Conseiller en Economie Sociale Familiale, Assistante de Service Social et Educatrice spécialisée. Ainsi, les échanges entre collègues permettent une complémentarité en fonction des points de vue techniques de chacun. Cela est appréciable par rapport à certaines situations.

Des Groupes d'Analyse de la Pratiques ont lieu mensuellement conjointement avec d'autres équipes des services d'Esperance et du SIS. Les réunions d'équipe ont lieu une fois par mois.

Cette année encore le contexte sanitaire et l'adaptation aux règles appliquées dans les agences Pôle Emploi a nécessité une adaptation constante des salariés de l'ARSEA.

On peut constater une meilleure adaptation des salariés notamment grâce à l'année précédente qui a permis de poursuivre certains accompagnements en distanciel.

Malgré le contexte sanitaire, les orientations tout au long de l'année 2021 ont été plus régulières qu'en 2020.

### **2.5 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 montrent aussi, qu'avant de demander de l'aide, les personnes endurent des situations très complexes (errance, situation budgétaire bouleversée 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 à reprendre confiance en leurs capacités.

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

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 pratique des outils numériques peuvent être des freins importants à la levée des difficultés sociales. Et ceci, même pour des personnes motivées et disponible pour un emploi.

En 2021, il n'a pas forcément été constaté une précarisation grandissante ni de paupérisation du public rencontré et accompagné. Cependant, à la marge, quelques situations d'exclusion avec problématiques multiples pour des mêmes personnes ont pu être recensées : errance locative entre hébergements par des tiers, à la rue, absence d'implication en vue de démarches concrètes d'insertion sociale, non adhésion à l'accompagnement social après l'entretien de diagnostic social, problématiques juridiques, dégradation de la situation de santé qui peut découler vers une sortie de l'accompagnement global pour un accompagnement social exclusif.

L'équipe a également rencontré de plus en plus de demandeurs d'emplois « seniors » (entre 58 et 62 ans). Ces personnes se retrouvent demandeurs d'emplois pour la première fois de leur vie professionnelle très souvent suite à un licenciement pour inaptitude. Se pose alors la question d'une reconversion professionnelle alors qu'ils sont proches de la retraite : soit ils ont le nombre de trimestres mais pas l'âge légal de la retraite, soit l'âge légal mais pas le nombre de trimestres. Le retour à l'emploi se retrouve fortement impacté et ces personnes se retrouvent « perdues » dans leur projet professionnel. « L'acceptation de la perte d'emploi » est aussi un long processus pour ce type de profil.

## **2.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'inclusion**

Globalement le public accompagné est assez bien intégré dans la société. Néanmoins, comme réponse à des situations d'isolement ou de solitude, des orientations voire des accompagnements vers des associations, ou du bénévolat peuvent être réalisés.

Dans le cadre de situations familiales et plus précisément avec enfants, une attention particulière a été portée à l'accès à la culture. En effet, lorsqu'une problématique d'isolement est diagnostiquée, ce support permet à la famille l'ouverture vers un tissage de liens sociaux et une insertion globale élargie. A titre d'exemple, les activités suivantes ont pu être proposées : celles au sein des centres socioculturels, activités estivales gratuites mises en place par la Ville de Strasbourg, la Maison de la Nature à Muttersholtz, le zoo de Mulhouse, « l'Accorderie » de Strasbourg... En cas d'accord, indirectement, cela permet au travailleur social d'évaluer l'autonomie de la famille et sa capacité à utiliser les différents modes de transports.

Les associations de chercheurs d'emplois ont aussi pu être utilisées comme support de liens socio-professionnels.

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

Dans le cadre de l'accompagnement global, le référent du bénéficiaire du RSA est l'agence Pôle Emploi. Pour les personnes non BRSA, le cadre de l'accompagnement global ne justifie pas de coordination du parcours. En effet, les personnes sont rarement suivies par d'autres partenaires et la durée contrainte d'accueil ne permet pas la mise en place d'une coordination.

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

Sur tous les territoires le partenariat est satisfaisant, le travailleur social de l'ARSEA étant pleinement repéré et reconnu dans ses missions. Les différents acteurs sont convaincus de l'intérêt du dispositif. Ainsi le partenariat est effectif et bien développé..

Sur tous les secteurs, le travailleur social est en lien avec de nombreuses associations caritatives et collectivités (CCAS, CEA) pour des demandes d'aides alimentaires, financières, vestiaires, logement ou encore l'accompagnement vers les soins. Les partenaires sont ceux habituels dans le cadre 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, les organismes de tutelles, ...

Enfin, un partenariat entre l'école de formation E.S.E.I.S. plus précisément les étudiants de première année en B.T.S. E.S.F. et les services de l'accompagnement global et R.S.A. santé a pu être mis en œuvre.

Afin de développer les compétences et les connaissances de l'équipe autour de thématiques spécifiques, des informations transversales à plusieurs services sont organisées. En 2021, seules deux rencontres ont pu se tenir :

- Caf
- UDAF (point Budget)

Par ailleurs, le Pôle Développement Social de l'ARSEA comprenant plusieurs services liés à l'insertion (R.S.A. santé, R.S.A. professionnel, C.H.R.S., etc), l'expertise des collègues et les connaissances de chacun sont sollicitées. Un partenariat externe s'est aussi tissé.

En 2021, l'équipe a rencontré plusieurs personnes dans l'obligation de s'occuper de leurs parents âgés. Nous avons pu observer une méconnaissance du statut d'aidant familial rémunéré. Une orientation vers la Maison de l'Autonomie est alors réalisée par le travailleur social.

Enfin, l'équipe de l'ARSEA constate que certains accès à des partenaires indispensables et récurrents comme la CPAM, la MSA, la CAF, la préfecture, ES ne sont pas facilités, notamment par les plateformes, et le manque d'interlocuteurs directs.

### Partenariat avec Pôle Emploi

Globalement, le travailleur social A.R.S.E.A. est désormais bien identifié dans les agences Pôle Emploi. En effet, certain(e)s conseiller(e)s, à la marge le sollicite au regard de son domaine d'intervention pour guider au mieux le public accompagné : par exemple, « Quelle(s) démarche(s) mettre en œuvre pour devenir aidant(e) familial(e), comment faire une demande d'Aide Départementale à l'Emploi ? » etc.

Quant aux conseillères Pôle Emploi dédiées exclusivement à l'accompagnement global, le travail partenarial permet de faire évoluer les situations favorablement et / ou vers une prise en charge adaptée.

Voici quelques exemples concrets :

- Famille monoparentale positionnée sur une formation qualifiante d'aide-soignante via la conseillère Pôle Emploi. Parallèlement, mise en place d'aides financières de droit commun pour de la garde d'enfants par l'intermédiaire du travailleur social (A.G.E.P.I., A.D.E., F.R.I.F., sollicitation d'A.F.A.S.E.) ;
- Personne réfugiée qui devait revoir son projet professionnel avec la conseillère Pôle Emploi. Le centre de formation sollicitait un casier judiciaire vierge du pays d'origine (ce qui n'est alors pas possible). Un litige est né entre Pôle Emploi (y compris en interne) et le centre de formation.

L'intervention du travailleur social a permis de sensibiliser la personne à contacter l'O.F.P.R.A. appuyé de l'intervention d'une juriste d'une association de défense des droits. Les démarches d'insertion professionnelle ont alors pu se débloquent : la personne pourrait finalement maintenir son projet professionnel et ainsi accéder à la formation.

Des revues de portefeuille sont prévues mensuellement avec la présence de Pôle Emploi, la Collectivité Européenne d'Alsace ou l'EMS ainsi que le travailleur social de l'ARSEA. Ces instances permettent d'échanger sur des situations ou encore de trouver l'accompagnement le plus adapté aux bénéficiaires.

## **2.9 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

Les travailleurs sociaux de l'ARSEA envisagent la mise en place ou la participation à des actions collectives via PE et/ou en transversal avec l'équipe accompagnement global. Plusieurs thématiques sont déjà repérées telles que :

- Garde d'enfants
- Accès au logement

Le contexte actuel de limitation des regroupements n'est pour le moment pas favorable à ce genre d'initiative.

## **3. CONCLUSION**

Malgré le contexte sanitaire et les mouvements des salariés, l'équipe s'est adaptée à tous les niveaux, que ce soit en présentiel ou en télétravail et a pu maintenir un niveau d'accompagnement important des bénéficiaires du dispositif. Avec la mise en place de nouvelles conventions et de nouveaux outils, la communication entre les partenaires de l'accompagnement global devrait gagner en fluidité et les travailleurs sociaux en réactivité pour répondre au mieux aux besoins des personnes orientées. Les équipes se retrouvent confrontées à des problématiques nouvelles telles que le vieillissement du public, qui nécessite un accompagnement adapté et des réponses aux questions liées à la reconnaissance du statut d'aidant familial. Le partenariat dense et varié, la richesse des échanges avec les acteurs de l'accompagnement global sont autant de débuts de réponses.