



**POLE DEVELOPPEMENT SOCIAL**

# **RAPPORT D'ACTIVITE 2022**

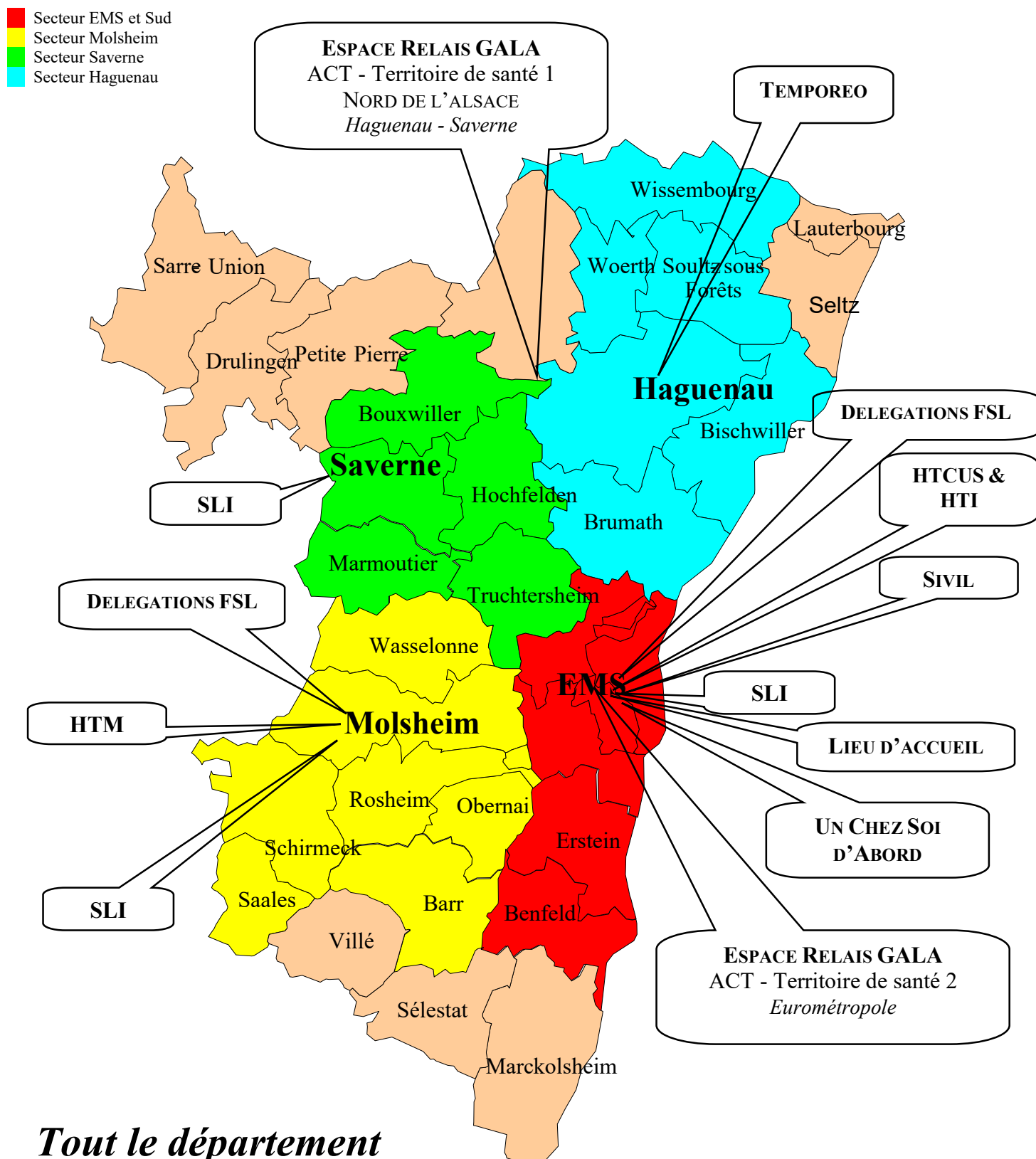
## **GALA**

### **SOMMAIRE**

---

|  |                 |
|--|-----------------|
| <b>Activité des services</b>                                 | <b>page 2</b>   |
| <b>Appartements de coordination thérapeutique</b>            | <b>page 5</b>   |
| <b>Appartements de coordination thérapeutique à domicile</b> | <b>page 17</b>  |
| <b>Logements d'insertion</b>                                 | <b>page 26</b>  |
| <b>MILDECA</b>   | <b>page 39</b>  |
| <b>NID</b>   | <b>page 45</b>  |
| <b>REBOND</b>  | <b>page 54</b>  |
| <b>Sortants d'incarcération vers l'insertion locative</b>    | <b>page 62</b>  |
| <b>Baux glissants</b>  | <b>page 71</b>  |
| <b>TEMPOREO</b>  | <b>page 91</b>  |
| <b>Hébergement temporaire-EMS</b>                            | <b>page 99</b>  |
| <b>Hébergement temporaire – Illkirch-Graffenstaden</b>       | <b>page 107</b> |
| <b>Hébergement temporaire– Molsheim</b>                      | <b>page 115</b> |
| <b>Intermédiation locative</b>                               | <b>page 124</b> |
| <b>Intermédiation locative – Ukraine</b>                     | <b>page 132</b> |
| <b>Logement d'Abord</b>                                      | <b>page 140</b> |
| <b>Accompagnement vers le logement</b>                       | <b>page 149</b> |
| <b>Accompagnement vers le logement – Action DALO</b>         | <b>page 157</b> |
| <b>Délégations FSL</b>                                       | <b>page 165</b> |
| <b>Pass'Accompagnement</b>                                   | <b>page 178</b> |
| <b>CCAPEX</b>  | <b>page 192</b> |
| <b>Nouveau Départ</b>  | <b>page 201</b> |
| <b>Service technique</b>                                     | <b>page 205</b> |
| <b>Bailleurs et Logements</b>                                | <b>page 212</b> |
| <b>Représentations extérieures</b>                           | <b>page 214</b> |

# Territoire d'intervention de l'Établissement GALA sur le département du Bas-Rhin en 2022



## Tout le département

Pass'Accompagnement à partir du 1/4/06

Baux glissants à partir du 01/12/06

AVL à partir de décembre 2011

Délégations FSL suite AVL à partir de 2012

AVL DALO à partir de novembre 2014

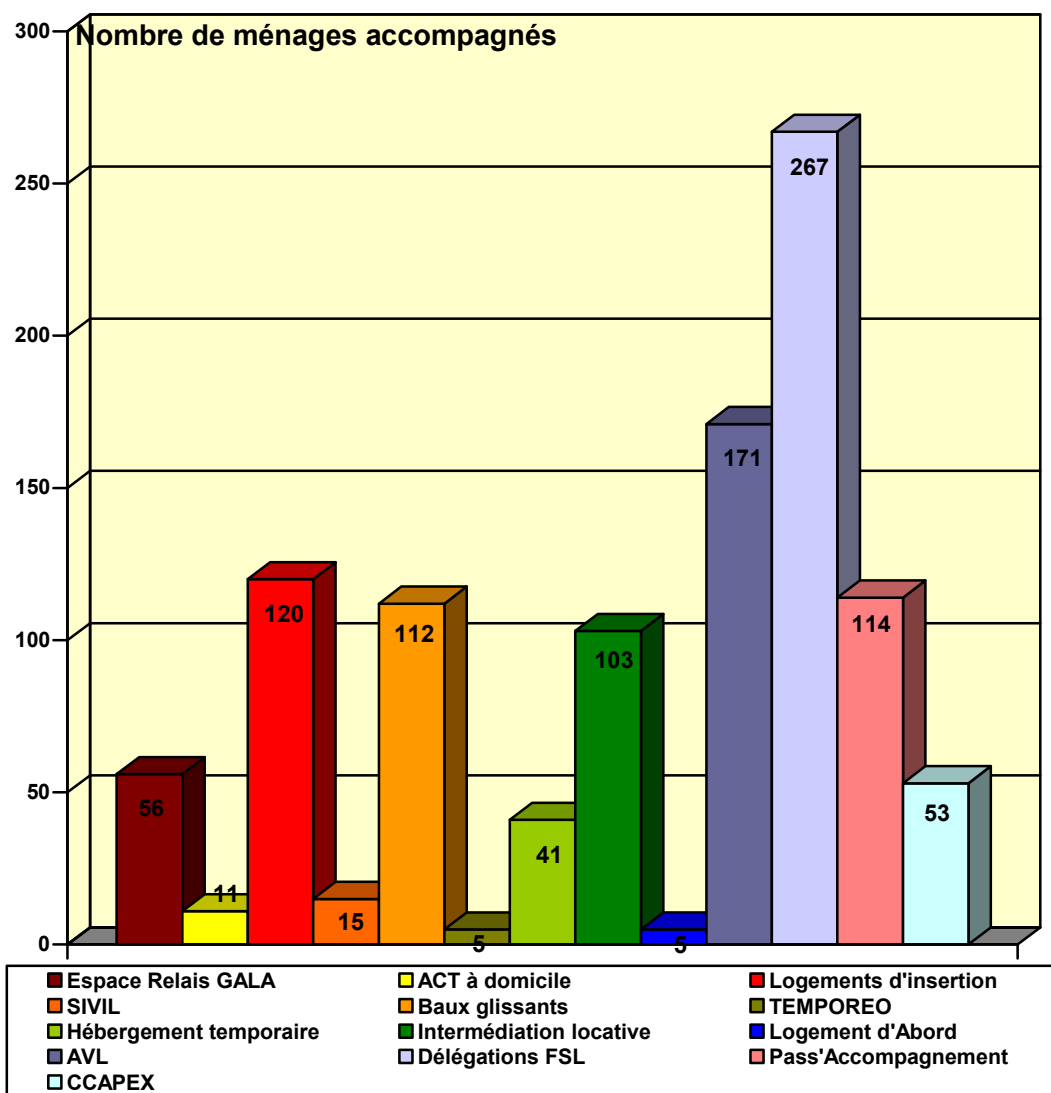
IML à partir de **juin 2018**

CCAPEX à partir de **fin 2018**

## POPULATIONS ACCOMPAGNEES PAR L'ETABLISSEMENT GALA EN 2022

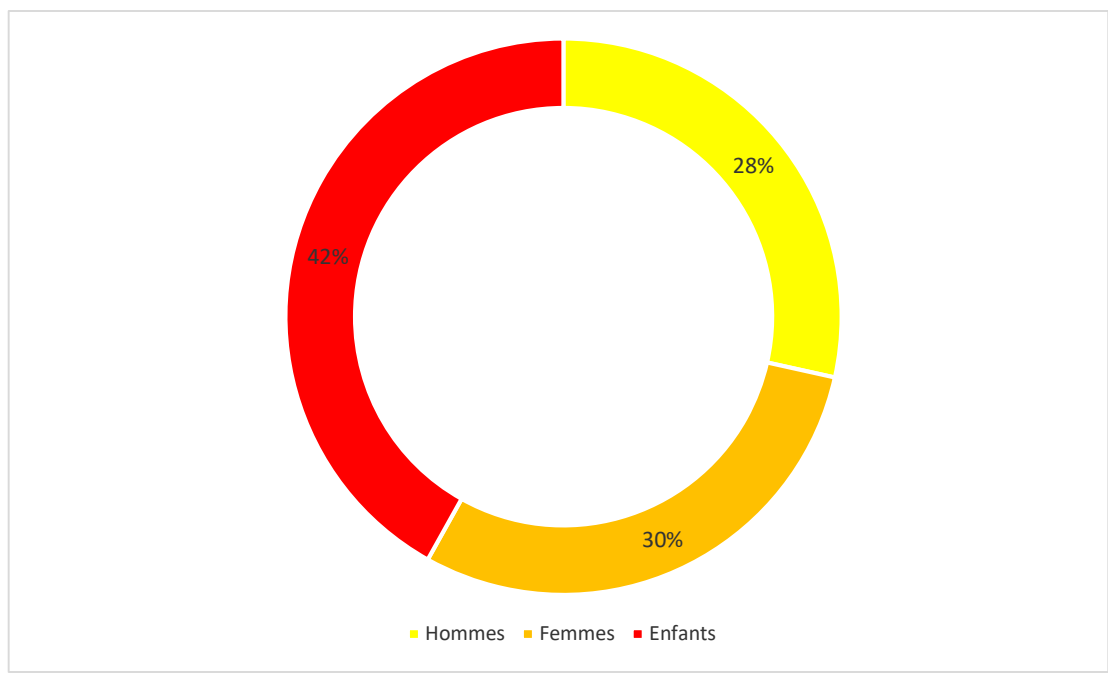
**EN 2022, L'ETABLISSEMENT GALA A ACCOMPAGNE, DANS  
L'ENSEMBLE DE SES 20 SERVICES ET DISPOSITIFS :**

**1 084 MENAGES CE QUI REPRESENTE 2 280 PERSONNES**



## Nombre de ménages et de personnes accompagnés par GALA

|                  | ACT       | ACT DOM   | SLI <sup>(1)</sup> | SIVIL     | BG         | TEMP      | HT <sup>(2)</sup> | IML <sup>(3)</sup> | LDA      | AVL <sup>(4)</sup> | DELEG      | PA         | CCAPEX <sup>(5)</sup> | TOTAL        |
|------------------|-----------|-----------|--------------------|-----------|------------|-----------|-------------------|--------------------|----------|--------------------|------------|------------|-----------------------|--------------|
| <b>Ménages</b>   | <b>56</b> | <b>22</b> | <b>120</b>         | <b>15</b> | <b>112</b> | <b>5</b>  | <b>41</b>         | <b>103</b>         | <b>5</b> | <b>171</b>         | <b>267</b> | <b>114</b> | <b>53</b>             | <b>1 084</b> |
| <i>Hommes</i>    | 42        | 12        | 72                 | 15        | 60         | 2         | 32                | 50                 | 4        | 98                 | 160        | 71         | 32                    | 650          |
| <i>Femmes</i>    | 34        | 12        | 67                 | 0         | 82         | 4         | 13                | 80                 | 1        | 103                | 165        | 71         | 43                    | 675          |
| <i>Enfants</i>   | 13        | 2         | 91                 | 9         | 173        | 6         | 8                 | 146                | 2        | 195                | 213        | 34         | 63                    | 955          |
| <b>Personnes</b> | <b>89</b> | <b>26</b> | <b>230</b>         | <b>24</b> | <b>315</b> | <b>12</b> | <b>53</b>         | <b>276</b>         | <b>7</b> | <b>396</b>         | <b>538</b> | <b>176</b> | <b>138</b>            | <b>2 280</b> |



<sup>(1)</sup> SLI comprend les logements d'insertion, la MILDECA, le NID et REBOND

<sup>(2)</sup> HT comprend l'hébergement temporaire EMS, Illkirch et Molsheim

<sup>(3)</sup> IML comprend l'intermédiation locative 1, 2 et Ukraine

<sup>(4)</sup> AVL comprend AVL et AVL DALO

<sup>(5)</sup> CCAPEX comprend CCAPEX et EMPE

# Appartements de Coordination Thérapeutique

## 1. EDITORIAL

Créé expérimentalement en 1993, ce dispositif d'hébergement proposait initialement un accompagnement et des logements d'insertion à des personnes touchées par le VIH-SIDA. Les appartements de coordination thérapeutique sont depuis 2002 intégrés au secteur médico-social, financés par l'assurance maladie et régis par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002. Ils sont actuellement ouverts à l'accueil de toute personne en situation de fragilité sociale touchée par une pathologie chronique invalidante. Depuis janvier 2022, l'ARSEA-GALA gère 57 places d'ACT réparties sur l'Eurométropole de Strasbourg et le secteur nord du département.

## 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service des Appartements de Coordination Thérapeutique est un dispositif médico-social. Il met à disposition des logements individuels diffus pour un public atteint d'une pathologie chronique invalidante, en situation de précarité, de fragilité psychologique et nécessitant des soins ainsi qu'un suivi médical.

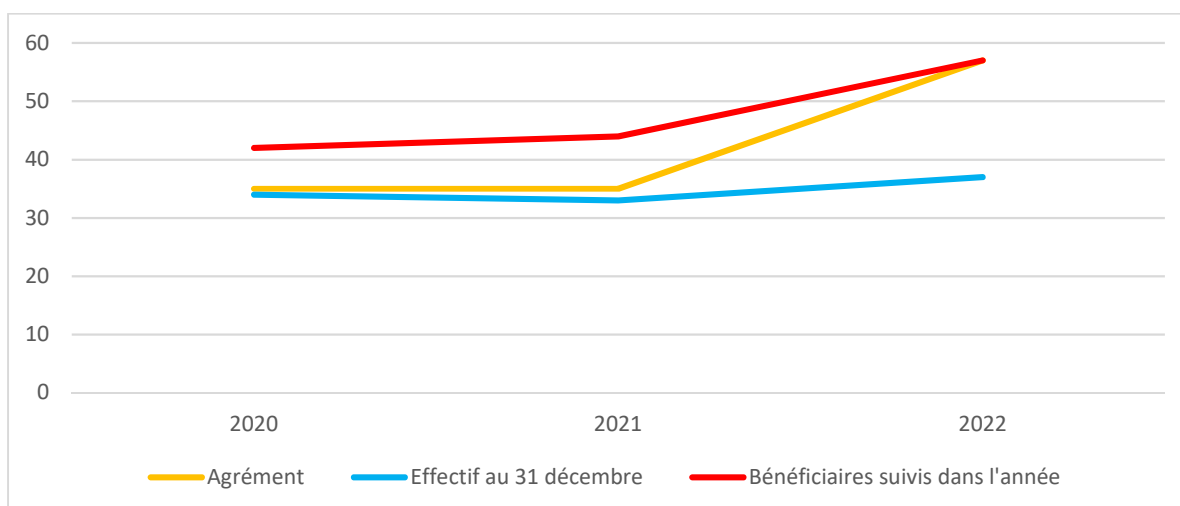
Un accompagnement médico-psycho-social est assuré par une équipe pluridisciplinaire et concerne tous les domaines de la vie quotidienne. L'objectif premier est de proposer une coordination médicale et une aide à l'observance des traitements. Pour ce faire l'équipe médicale est régulièrement en relation avec les professionnels de santé de droit commun (médecin traitant, spécialistes, IDEL...etc) intervenant auprès des résidents, ce qui permet un accompagnement adapté à la situation et aux besoins singuliers de chaque résident afin de favoriser la démarche de soins.

L'accompagnement social des résidents s'articule principalement autour de :

- ✚ L'aide à la gestion du logement,
- ✚ L'accès aux droits et à l'information,
- ✚ La gestion budgétaire,
- ✚ L'insertion professionnelle et le soutien du lien social,
- ✚ L'aide au relogement.

Les notions de co-construction, d'autodétermination et de réinsertion colorent la pratique de l'équipe, de l'admission de la personne à sa sortie.

## 2.1 L'activité



Le service a pu bénéficier de 22 places supplémentaires, cela a nécessité une recherche conséquente de logements adaptés. Il est important de prendre en compte l'ensemble des facteurs tels que la mobilité (proximité transports en commun par exemple) et l'accessibilité dans la prospection. Globalement, la question de la disponibilité des logements, notamment ceux adaptés aux personnes à mobilité réduite, a été un frein au déploiement des nouvelles places attribuées.

Un travail avec le service technique est mené pour améliorer les circuits et la réactivité, cependant nous sommes également tributaires des travaux de remise en état à réaliser par des prestataires extérieurs.

## 2.2 Mouvements (admissions et sorties)

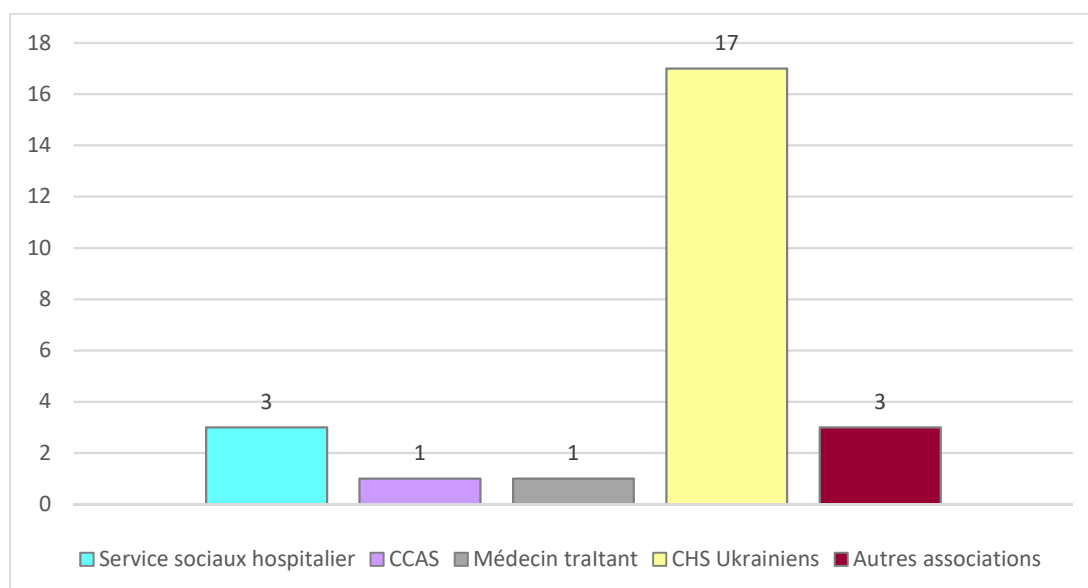
|                             | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de ménages           | 34        | 39        | 35        | 41        | 41        | 35        | 40        | 41        | 56        |
| Nombre de personnes malades | 34        | 40        | 37        | 43        | 43        | 38        | 42        | 44        | 57        |
| Accompagnants adultes       | 2         | 5         | 7         | 9         | 7         | 6         | 8         | 9         | 26        |
| Accompagnants enfants       | 5         | 4         | 3         | 3         | 8         | 9         | 10        | 7         | 6         |
| <b>TOTAL DES PERSONNES</b>  | <b>41</b> | <b>49</b> | <b>47</b> | <b>55</b> | <b>58</b> | <b>53</b> | <b>60</b> | <b>60</b> | <b>89</b> |

|                                | 2014      | 2015      | 2016     | 2017      | 2018      | 2019     | 2020      | 2021      | 2022      |
|--------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Admissions dans l'année</b> | <b>13</b> | <b>14</b> | <b>7</b> | <b>11</b> | <b>11</b> | <b>5</b> | <b>11</b> | <b>11</b> | <b>25</b> |
| <b>Accompagnants</b>           | <b>5</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b> | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>2</b> | <b>5</b>  | <b>3</b>  | <b>22</b> |
| <i>Dont adultes</i>            | 0         | 2         | 3        | 1         | 1         | 0        | 2         | 3         | 17        |
| <i>Dont enfants</i>            | 5         | 1         | 0        | 1         | 1         | 2        | 3         | 0         | 5         |

Au printemps 2022, face à l'arrivée massive de ressortissants ukrainiens, notre dispositif a pu répondre à l'urgence de l'accueil de réfugiés ayant une problématique santé.

Cela a représenté une part importante des nouvelles entrées (68%). Cela explique également le nombre d'accompagnants qui a considérablement augmenté en 2022 et qui correspond essentiellement aux ménages ukrainiens accompagnés. En effet, il s'agit notamment de familles avec des enfants, ou un conjoint ou un parent âgé nécessitant des soins qui ne pouvaient plus être assurés en Ukraine.

### 2.3 Origine des admissions de 2022



Hormis les orientations faites pour les ressortissants ukrainiens, l'origine des admissions demeure sensiblement identique aux années précédentes à savoir les services sociaux hospitaliers et les associations du secteur social. Une orientation en direct d'un médecin traitant est toutefois à souligner.

### 2.4 Typologie des ménages

| MENAGES                     | NOMBRE    |
|-----------------------------|-----------|
| <b>Ménages sans enfant</b>  | <b>47</b> |
| <i>Hommes seuls</i>         | 27        |
| <i>Femmes seules</i>        | 7         |
| <i>Co-location</i>          | 7         |
| <i>Couple</i>               | 6         |
| <b>Ménages avec enfants</b> | <b>9</b>  |
| <i>Hommes avec enfants</i>  | 1         |
| <i>Femmes avec enfants</i>  | 3         |
| <i>Co-location</i>          | 3         |
| <i>Couples</i>              | 2         |
| <b>TOTAL DES MENAGES</b>    | <b>56</b> |

Le public cible reste principalement des personnes seules, souvent isolées. Cela représente 60% des ménages accompagnés.

Seuls 16% des ménages ont des enfants. Parmi ces ménages avec enfants, pour 2 résidents, ce sont les enfants pour lesquels nous avons déployé l'accompagnement médico-psycho-social.

## 2.5 Pathologies rencontrées

|  | <b>PATHOLOGIE PRINCIPALE</b> | <b>COMORBIDITE</b> |
|--|------------------------------|--------------------|
| VIH  | 3                            | 2                  |
| VHC  |                              | 9                  |
| VHB  |                              | 5                  |
| DIABETE ET MALADIES ENDOCRINIENNE                        | 8                            | 7                  |
| INSUFFISANCE RENALE CHRONIQUE                            | 4                            | 5                  |
| MALADIE CARDIO-VASCULAIRE                                | 6                            | 23                 |
| ADDICTION  |                              | 23                 |
| TROUBLES NEUROCOGNITIFS, SEQUELLES D'AVC                 | 2                            | 1                  |
| MALADIES DIGESTIVES ET HEPATIQUES                        | 2                            | 10                 |
| MALADIES GENETIQUES, MALADIES RARES                      | 3                            |                    |
| CANCEROLOGIE ET HEMATOLOGIE                              | 9                            | 3                  |
| TROUBLES PSYCHIQUES                                      | 4                            | 25                 |
| PATHOLOGIES RHUMATISMALES (MECANIQUES ET INFLAMMATOIRES) | 3                            | 14                 |
| SPINA BIFIDA   | 1                            |                    |
| PARALYSIE POST TRAUMATIQUE                               | 2                            |                    |
| OBESITE MORBIDE  | 1                            | 5                  |
| INSUFFISANCE RESPIRATOIRE SEVERE                         | 3                            | 15                 |
| CIRRHOSE, INSUFFISANCE HEPATIQUE                         | 1                            |                    |
| MALADIES NEURODEGENERATIVES                              | 2                            | 1                  |
| MALADIES AUTO-IMMUNES                                    | 3                            |                    |
| MALADIES DERMATOLOGIQUES                                 |                              | 3                  |
| PATHOLOGIES NEUROLOGIQUES NON DEGENERATIVES              |                              | 12                 |

Depuis plusieurs années, nous observons une augmentation et la prévalence du nombre de situation de cancérologie, ainsi que des pathologies endocriniennes.

À noter également que l'ensemble des résidents ont une ou plusieurs comorbidités, avec une forte prédominance des problématiques addictives et/ou psychiques.



## 2.6 Situation financière des résidents

| LES DIFFERENTES RESSOURCES                 | Des résidents à leur arrivée | Des résidents arrivés en 2022 | Des résidents sortis en 2022 | Des résidents au 31 déc. 2022 |
|--|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Salaires et primes                         | 1                            |                               |                              | 4                             |
| Revenus de remplacements <sup>(1)</sup>    | 6                            | 1                             | 3                            | 4                             |
| RSA  | 11                           | 4                             |                              | 4                             |
| AAH  | 17                           | 4                             | 6                            | 18                            |
| Autres prestations sociales <sup>(2)</sup> |                              |                               | 10                           | 6                             |
| Sans ressources                            | 22                           | 16                            | 2                            | 1                             |
| <b>TOTAL des résidents</b>                 | <b>57</b>                    | <b>25</b>                     | <b>21</b>                    | <b>37</b>                     |

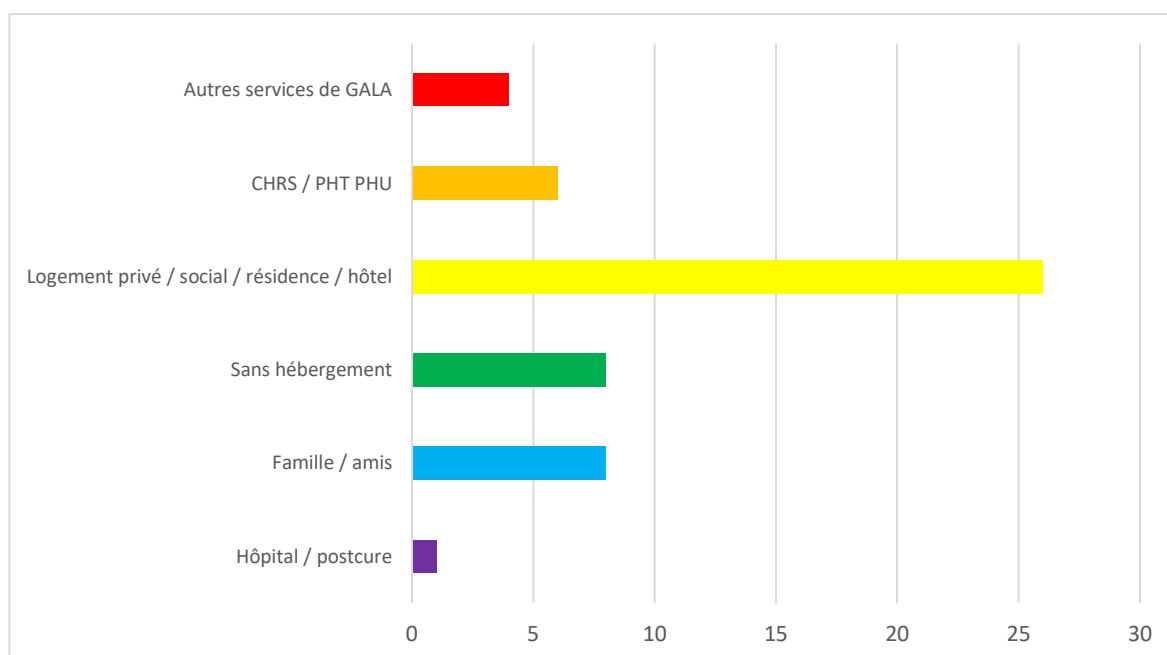
<sup>(1)</sup> Retraite – pré retraite – pension – invalidité – Indemnités Journalières - chômage

<sup>(2)</sup> Allocations Familiales – Allocation Temporaire d'Attente

À l'arrivée, l'ensemble des réfugiés ukrainiens n'avaient pas encore ouvert leurs droits à l'ADA. Cela a pu se débloquer très rapidement. Cela explique la nette différence entre la situation des personnes à l'entrée et celle des résidents au 31 décembre.

De manière générale, l'accompagnement social vise à s'assurer de l'ouverture de l'ensemble des droits pour tous les résidents. C'est sur cette base préalable que l'on peut projeter un accompagnement vers une sortie du dispositif adaptée à chacune des situations individuelles

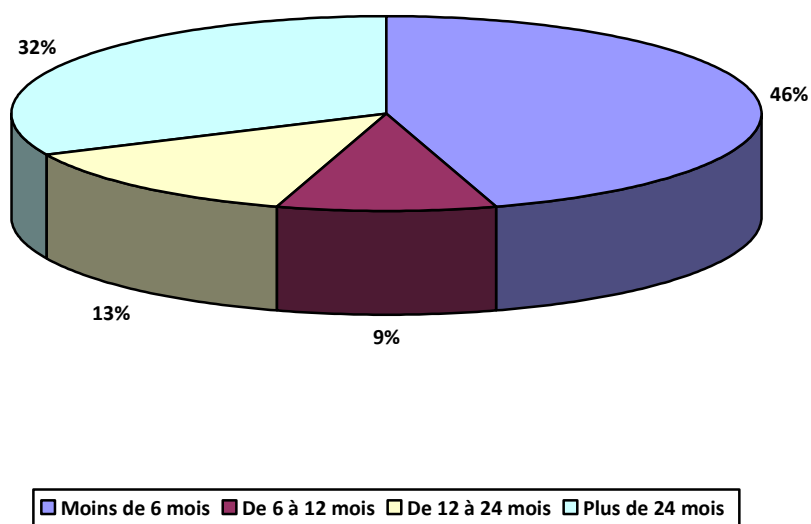
## 2.7 Situation d'hébergement des ménages avant l'intégration



Le dispositif ACT répond généralement à un besoin en terme d'accès à des conditions de vie décentes pour favoriser les soins repérés par les structures qui instruisent les dossiers d'admission.

Nous travaillons beaucoup à faire le lien avec les orienteurs et l'ensemble des partenaires afin d'explicitier les missions des ACT et de son équipe pluridisciplinaire. Cette dynamique, grandement ralentie par la crise sanitaire s'est réengagée plus largement cette année dans l'objectif d'une meilleure coordination du parcours en santé des personnes en situation de précarité et/ou de fragilité. Ce public reste notre cœur de cible, comme en témoigne la situation d'hébergement des ménages avant leur admission.

## 2.8 Durées de séjour



Un tiers des résidents occupent une place en ACT depuis plus de 24 mois. Cela correspond à des situations complexes, souvent des situations sociales précaires (régularité du séjour, ressources ou stabilité budgétaire), des besoins spécifiques quant à l'accès au logement (logement adapté ou PMR) ou encore à une autonomie insuffisante.

Plus de la moitié de l'effectif des ACT sont de nouvelles entrées au cours des 12 derniers mois, cela s'explique essentiellement du fait de l'extension du dispositif avec une capacité d'accueil de +60%.

## 2.9 Les sorties en 2022

|                                       | 2014     | 2015      | 2016     | 2017      | 2018      | 2019     | 2020     | 2021      | 2022      |
|---------------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|
| <b>Nombre de sorties dans l'année</b> | <b>8</b> | <b>10</b> | <b>5</b> | <b>11</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>12</b> | <b>21</b> |
| <i>Dont malades VIH</i>               | 5        | 2         | 0        | 2         | 1         | 1        | 2        | 3         |           |
| <i>Dont autres pathologies</i>        | 3        | 8         | 5        | 9         | 9         | 6        | 6        | 9         |           |
| <b>Accompagnants</b>                  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>3</b>  | <b>1</b>  | <b>2</b> | <b>7</b> | <b>3</b>  | <b>30</b> |

Parmi les 21 sorties du dispositif ACT dans l'année, il y a eu :

- ✚ 3 relogements en direct dans le parc social,
- ✚ 5 résidents sont décédés,
- ✚ 2 résidents ont été « relogés » dans un autre service de GALA,
- ✚ 1 résident a quitté le dispositif et sa situation actuelle est inconnue.
- ✚ 1 entrée en LHSS,
- ✚ 1 retour au domicile conjugal,
- ✚ 8 re-bascullements en CHS Ukrainiens.

Nous soulignons une part importante de sorties du dispositif liée à la réorientation d'une partie des ressortissants ukrainiens (38% des sorties). En effet, pour la plupart des situations la coordination

médicale nécessaire s'est limitée à la mise en place d'un réseau de soins, les personnes ayant suffisamment de ressources personnelles pour retrouver rapidement une autonomie face à la santé.

Près d'un quart des sorties du dispositif (23,8%) sont des décès. L'équipe a dû faire face à des accompagnements de fin de vie ou des décès brutaux de résidents. Pour une majorité des décès, un pronostic sombre a été identifié dès l'entrée des résidents dans le dispositif.

La diversité des sorties (relogement, orientations vers d'autres dispositifs, fin d'accompagnement à l'initiative du résident...etc.) est le reflet de la volonté de réfléchir un accompagnement personnalisé en alliant auto-détermination, logique de parcours et réalité de l'offre locative actuelle.

Il y a eu également un non-renouvellement de contrat de séjour, le résident ayant quitté l'hébergement sans nous donner d'informations quant à son relogement.

### 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### 3.1 Vie du Service

L'année a été marquée par un processus de recrutement accru suite à l'augmentation du nombre de places d'accompagnement passant de 35 à 57. Nous avons donc accueilli 8 nouveaux salariés, en passant d'une équipe pluri disciplinaire de 11 à 19 personnes. Nous sommes encore en attente de 5 personnes à accueillir. A terme l'équipe devrait atteindre un effectif de 24 personnes. Les difficultés de recrutement que connaissent actuellement notre secteur freine cette progression.

Cette augmentation a été l'occasion d'un véritable travail d'accompagnement au changement à travers des temps d'échange, de réflexion et de travail sur les thèmes suivants :

- ✚ l'intégration des nouveaux salariés et l'appropriation du dispositif,
- ✚ le maintien de la qualité d'accompagnement des résidents,
- ✚ l'organisation des temps d'échange et de réunions afin que le nombre n'impacte pas la qualité du travail.

Tout au long de l'année 2022, l'équipe, en grandissant, s'est adaptée à de multiples changements. Il a fallu repenser la dynamique d'équipe en tenant compte du profil des nouveaux salariés présents. Cela a été l'occasion d'adapter nos accompagnements en se basant sur des compétences et expertises nouvelles apportées par les nouvelles recrues.

L'équipe a également travaillé dans des conditions inhabituelles lors de l'accueil des déplacés ukrainiens. Il s'agissait de répondre rapidement aux besoins d'un public non francophone et déplacé géographiquement dans de terribles circonstances.

L'augmentation du nombre de personne souffrant de pathologies psychiatriques est également impactant de notre prise en charge. Si ces profils étaient déjà existants parmi le public accompagné, il est de plus en plus présent depuis plusieurs années. Nous avons donc entamé tout un travail de réflexion concernant nos modalités d'accompagnement auprès de ce public.

#### 3.2 Travail avec les familles

Suite au conflit Ukrainien, l'ARSEA a accueilli en urgence la population migrante Ukrainienne en Centre d'Hébergement Spécifique et notamment sur le site de la résidence senior de l'ABRAPA à Cronenbourg. La direction a fait un appel à volontaires dans les divers services de GALA pour la mise en place du centre et l'accueil des réfugiés.

Nous avons pu accueillir des compositions familiales variées et tous âges confondus. L'accompagnement du départ a été basé sur la mise à disposition d'un logement et de l'équipement nécessaire au quotidien et du matériel médicalisé ou de confort selon le besoin de la personne accueillie. L'équipe a fait à son réseau de partenaires (ENVIE, EMMAUS, CAPVITAL...) afin d'acquérir au plus vite le matériel adéquat à chaque situation.

Nous avons diversifié notre travail de recherche pour adapter la communication et la compréhension des familles ukrainiennes. L'utilisation de l'application de traduction Google traduction a facilité notre travail d'accompagnement, et a permis d'autonomiser les familles accueillies. Pour les besoins d'accompagnement plus spécifiques médical et social, la direction a créé un poste d'interprète salarié.

L'équipe des ACT a effectué un accompagnement global médical et social, après un premier temps d'évaluation des situations, en s'adaptant à chaque individu/famille, tout en s'assurant de la bonne compréhension des informations. Tout au long de l'accompagnement, une relation de confiance s'est mise en place et a permis de voir naître l'adhésion à l'accompagnement.

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

L'accueil de résidents réfugiés ukrainiens a obligé l'équipe à se questionner sur le travail d'insertion et d'inclusion proposé en ACT. Concrètement, nous avons beaucoup réfléchi à des outils et des modes de communication pour expliciter le fonctionnement administratif et médical français. L'équipe a dû s'assurer de la compréhension des fonctionnements, cela a nécessité d'avantage d'accompagnement physique et de temps, de disponibilité. Nous avons également axé notre accompagnement sur l'inscription scolaire des enfants mineurs, ou les prises en charge pendant les vacances scolaires, pour permettre aux parents d'effectuer les démarches médicales, administratives et professionnelles en toute quiétude.

L'année a également été marquée par la reprise d'activité du lieu d'accueil. L'arrivée d'une nouvelle salariée sur le poste de coordination du lieu d'accueil a permis de redynamiser ce lieu.

Nous avons organisé plusieurs temps conviviaux, notamment un repas tartes flambées dans le parc du Château d'Angleterre (Etablissement de l'ARSEA). Différents temps ont été pensés en équipe pour permettre un vrai temps festif et de répit avec un accompagnement musical (grâce aux compétences propres en interne de plusieurs salariés) et des jeux pour les enfants. Ces moments ont également été réfléchis dans l'objectif d'une inclusion de nos résidents Ukrainiens.

### **3.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers (intra associative / extra associative)**

Pour couvrir les besoins primaires de la population migrante Ukrainienne, l'orientation vers les dispositifs de droits communs (partenaires associatifs et caritatifs) a été incontournable et le partenariat existant avec les prestataires a été un atout majeur pour répondre aux besoins des résidents. Il a fallu organiser et mettre en place un réseau de soins qui était inexistant au départ tout en recherchant des repères pour maintenir leur autonomie. Pour cela il a été nécessaire de s'informer sur les dispositions et circuits spécifiques "ukrainiens" puis il a fallu expliquer et clarifier l'accompagnement auprès des résidents par le biais de réunions, intégrations dans les ateliers collectifs, de supports adaptés (affiches avec image, logos, langue ukrainienne, plan d'orientation par exemple).

L'année 2022 a encore été marquée par la gestion de la COVID. Aussi, nous avons accompagné les résidentes et résidents vers la vaccination en organisant des temps individuels d'informations mais aussi des temps collectifs. L'objectif étant d'informer sur les facteurs de risques, l'intérêt de la vaccination et d'avoir une meilleure compréhension des gestes barrières. L'équipe paramédicale a assuré régulièrement la distribution de masques à tous nos résidents. Une coordination étroite a été menée avec le centre de vaccination, et plusieurs créneaux de vaccination ont pu être proposés à nos résidents dans notre établissement, en coordination avec l'équipe infirmière et aide-soignante. Ceci a permis de faciliter grandement l'accès à la vaccination pour nos personnes accompagnées.

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

Dans l'optique de renforcer l'offre de dépistage locale existante, et d'apporter une offre de soins adaptée au public que l'on accompagne, l'équipe des infirmiers des ACT s'est formée à la pratique des TROD (test rapide à orientation diagnostique) VIH-VHB-VHC. Un partenariat avec le Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic, le Service Expert de Lutte contre les Hépatites Virales d'Alsace et SOS Hépatites a été élaboré, et le dossier de demande d'autorisation complémentaire a été adressé à l'ARS pour obtenir l'habilitation pour notre établissement de TROD dans nos dispositifs. Nos objectifs sont la prévention, la réduction des risques et l'orientation diagnostique par l'échange prévu lors de la réalisation du TROD par un infirmier ou un médecin de l'équipe.

Notre public cible sera autant celui des résidents ACT (hébergement et hors les murs) que celui des autres services de GALA, soit un public précaire en voie de réinsertion par le logement et qui ne bénéficie pas d'accompagnement médical (plus de 2000 personnes/an). Nous sommes à ce jour en attente de réponse de l'ARS pour mettre en place cette action.

Cependant, une première action de dépistage des virus VIH-VHB-VHC par TROD a pu être réalisée en décembre 2022 en partenariat et sous la supervision de SOS hépatites. Cela nous a permis de réaliser cette première action dans nos locaux. Les TROD se révèlent être un excellent outil pour entrer en lien avec les personnes accompagnées et permettre une prévention adaptée et individualisée.

L'équipe a également gardé un partenariat important avec l'équipe mobile de soins palliatifs, étant donné que nous avons eu plusieurs situations de ce type encore cette année. Ce partenariat nous a permis de poursuivre notre travail autour de la question de la fin de vie et d'être au plus juste de l'accompagnement pour les résidents concernés.

De même, pour plusieurs personnes accompagnées atteintes d'un diabète, nous avons mis en place une coopération avec l'Institut prévention santé diabète Grand Est, pour optimiser les temps d'éducation thérapeutique sur leur pathologie, mais aussi les mettre en lien avec des lieux ressources dans la mise en perspective de l'après GALA.

Comme évoqué plus haut, nous avons largement travaillé en équipe à l'organisation d'une planification de rencontre partenaire fin 2022 et en 2023. Notre objectif étant de rendre visible notre dispositif, de clarifier nos missions et nos conditions d'orientation, afin de fluidifier les demandes d'admission et d'éviter les écueils. En effet, certains partenaires nous adressent des demandes qui ne correspondent pas à nos critères d'admission, entraînant des refus récurrents et pouvant détériorer le lien partenarial.

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

En mars, au vu du contexte de guerre en Ukraine, la Ville de Strasbourg a connu une arrivée massive de déplacés ukrainiens. Une organisation locale pour fluidifier leur accueil a été mise en place par l'État et les associations spécialisées du territoire. Comme évoqué précédemment, le service des ACT a été identifié par les partenaires politiques et associatifs dans l'objectif d'accueillir dans de bonnes conditions les ukrainiens souffrant de pathologies. L'équipe s'est rapidement adaptée à un nouveau mode de fonctionnement venant bousculer l'organisation du service ainsi que les modalités d'admissions classiques.

Au niveau administratif, les démarches ont été grandement simplifiées par les dispositions prises par le Gouvernement. En effet, les besoins et droits sociaux/médicaux de base ont été ouverts quasiment automatiquement. Cela a grandement sécurisé leur arrivée et leur a permis d'initier leurs démarches médicales dans des conditions de vie plus apaisées. L'équipe paramédicale a donc pu coordonner les intervenants du réseau ville-hôpital : médecin traitant et spécialistes, infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, hospitalisation et examens complémentaires, chirurgie, soutien psychologique.

Sur le plan éducatif il s'agissait essentiellement de leur permettre de comprendre nos institutions et administrations ainsi que leur fonctionnement, de faire du repérage dans la ville, d'accompagner la scolarisation (cantine, périscolaire), l'accès aux crèches des enfants et les cours de français. L'accès à l'emploi a aussi pris une place importante : apprentissage des modes de recrutement, faire une lettre de motivation, faire un curriculum vitae, préparer un entretien d'embauche.

Comme lors de la mise en place du CHS COVID, l'association et notre établissement ont su faire preuve de force d'innovation et de flexibilité.

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

Dans le cadre de la démarche qualité nous avons proposé un questionnaire de satisfaction en format numérique et papier aux personnes accompagnées. Nous avons eu 21 réponses. 95% des personnes interrogées se disent satisfaites par l'accompagnement de l'équipe, que ce soit sur le volet accueil, mais également l'accompagnement global et concernant les différentes prestations transversales que l'établissement propose, tel que service technique et activités collectives via le lieu d'accueil. Certains résidents ont formulé le souhait de temps d'information concernant l'insertion professionnelle, les questions de Droit et sur l'utilisation du numérique ; points ne que nous allons mettre en œuvre avec la participation du CVS courant 2023.

Nous avons également entamé un travail avec notre direction et en lien avec l'ARS concernant les sorties du dispositif. Comment permettre aux personnes accompagnées qui sont en phase de logement d'accéder plus rapidement à un logement pérenne adapté à leur situation ?

Cela vient s'inscrire dans le cadre d'une réflexion plus générale sur notre prise en charge et la manière d'assurer aux personnes accompagnées une fluidité de parcours et ainsi pouvoir également répondre plus rapidement aux demandes d'admission.

Pour traiter cette thématique, nous avons également instauré des réunions cliniques en petite équipe afin de pouvoir aborder des situations complexes avec une partie de l'équipe pluri disciplinaire et chercher ensemble des pistes d'accompagnement.

Dans le cadre de la fluidité de parcours nous avons pu mettre en place un partenariat avec nos services d'intermédiation locative dédiés aux déplacés ukrainiens (IML3) pour permettre à ce public d'accéder à un logement autonome une fois la situation médicale stabilisée.

### 4.1 Promotion de l'autonomie, de la qualité de vie, de la santé et de la participation sociale.

Nous souhaitons illustrer la thématique de ce paragraphe par deux exemples d'action proposées à nos résidents.

Le premier concerne une personne ayant exprimé un souhait de plus d'autonomie dans ses déplacements quotidiens. Au vu de son handicap, nous avons travaillé à un projet avec le Centre d'Exposition Permanente CICAT pour évaluer les capacités d'autonomie du résident sur un vélo adapté. Lors de notre visite au CEP CICAT, le résident ne s'étant pas senti suffisamment en confiance sur le tricycle, nous avons cherché une réponse plus adaptée. En faisant d'autres recherches nous avons pris connaissance d'un accès gratuit à un vélo adapté, type tandem tricycle côté à côté, à assistance électrique chez « Velhop ». Nous avons organisé une sortie avec le résident pour qu'il puisse bénéficier de ce service.

Durant la sortie, le résident a pleinement profité de l'activité au sens récréatif. Il a aussi pu se rendre compte des conditions de route d'un vélo (adapté ou non) sur les pistes cyclables de Strasbourg. Globalement, cette sortie a permis à Monsieur un temps de socialisation qu'il a beaucoup apprécié, mais elle aura aussi permis de mettre en lumière ses inquiétudes quant à la circulation, et à l'intensité de l'effort physique que ce sport/mode de transport nécessite.

Depuis, le résident préfère se déplacer en bus ou en tram, mais il a acquis un vélo d'appartement. Il aimerait refaire une sortie de groupe en vélo adapté.

Dans la même idée, nous avons également proposé à un autre résident en fauteuil roulant, de se rendre à un match de la SIG à STRASBOURG (basketball). Nous avons longuement discuté un amont des sorties possibles en fauteuil, mais surtout des loisirs qui animaient Monsieur. Il était très intéressé mais avait beaucoup d'appréhensions (accessibilité, trajet, temps, places...). Cet accompagnement lui a permis de prendre confiance en lui, concernant les déplacements et surtout de voir qu'il existe des sorties qui sont adaptées. Cela a également permis de créer un lien de confiance entre le résident et le professionnel, ce qui est un atout pour la suite de l'accompagnement. Surtout, Monsieur nous a confié se sentir prêt à renouveler l'expérience sans nous, voir même de tenter d'autres sorties.

## 4.2 Personnalisation de l'accompagnement

La personnalisation de l'accompagnement est omniprésente dans la co-construction des projets personnalisés à partir des besoins exprimés des résidents. En ce sens nous avons été amené en 2022, à proposer plusieurs orientations en accompagnement hors les murs en amont de l'admission sur une place d'hébergement ACT.

Nous vous proposons une vignette clinique pour illustrer nos propos.

Mme M a un parcours de rue depuis quelques années. Avant son hospitalisation, elle vivait dans une camionnette prêtée par son compagnon. Elle a une problématique d'addiction qui concerne aussi son compagnon. De plus, un climat de violence conjugal règne entre le couple où Mme décrit son compagnon comme gérant toute sa vie, ses consommations de stupéfiants, ses ressources, ses déplacements et imposant des relations sexuelles. Mme ne souhaitait plus de cette relation qu'elle décrivait comme toxique et violente. A la vue de son extrême fragilité, un hébergement en ACT paraissait être un moyen de sortir de la rue, de la violence qu'elle subit et également des consommations.

Sur l'interpellation d'un médecin hospitalier, nous avons réalisé un entretien d'admission rapidement alors que la patiente était encore hospitalisée. L'accord favorable au décours de trois entretiens d'admissions, nous a amené à nous questionner de manière pluridisciplinaire pour répondre au mieux aux besoins d'accompagnements exprimés par la résidente. En commun accord avec nos collègues hospitaliers et avec Mme M, nous avons convenu qu'il serait préférable pour elle d'accéder à une cure dans un premier temps. Dans l'objectif de baliser au mieux son entrée dans le dispositif, nous lui avons proposé tout d'abord un accompagnement par notre équipe grâce au dispositif ACT « hors les murs ». Cela a permis de débloquer quelques démarches sociales, notamment l'ouverture des droits et de construire petit à petit notre relation thérapeutique.

La cure a permis à Mme d'être extraite de son milieu de vie afin de travailler les questions administratives mais également amorcer le travail d'accès aux soins. Grâce au dispositif hors les murs, l'équipe a pu adapter l'accompagnement à la situation, à la demande et aux besoins de Mme M afin d'assurer un parcours de soin et de vie cohérents pour Madame.

## 4.3 Garantie des droits et participation des usagers

Avec l'arrivée de la nouvelle coordinatrice du lieu d'accueil, les activités du CVS ont pu être relancées après une période de mise en sommeil liée à la crise sanitaire. Dans un premier temps, nous avons procédé à des élections fin d'année au sein de l'ensemble des services de GALA afin de renouveler le CVS. Nous avons préparé des réunions d'information en amont où l'enjeu principal a été la mobilisation des personnes accompagnées. Nous poursuivrons ce travail en 2023 suite à la mise en place du nouveau CVS.

## 4.4 Protection des risques inhérents à la situation des usagers.

Cette thématique fait partie intégrante de notre travail quotidien et de l'évaluation de l'équipe médicale/paramédicale afin de toujours être au plus près des besoins de la personne accompagnée. Nous sommes particulièrement attentifs à la compatibilité de notre mode d'hébergement à l'état de santé des résidents. Dès lors que leur sécurité n'est plus garantie, nous travaillons des solutions alternatives ou une réorientation.

En exemple, citons la situation d'une de nos résidentes qui a vu son état général se dégrader et pour laquelle nous avons travaillé de concert (équipe sociale et médicale-paramédicale) pour améliorer l'aspect de sa sécurité dans son logement dans le but qu'elle conserve au maximum son autonomie. Pour ce faire, nous avons axé nos interventions sur le risque de chute inhérent à son handicap et son fauteuil roulant manuel. Cela lui a permis de prendre conscience de ce risque et de dépasser ses craintes. Très concrètement, pour lui assurer une prise en charge rapide en cas de chute, nos travailleurs sociaux ont réactualisé son dossier MDPH et la mise en place d'un BIP tranquille a pu se concrétiser grâce à la PCH.

## 5. RESSOURCES HUMAINES AU 31 DECEMBRE 2022

|   | 2018    | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  |
|---|---------|-------|-------|-------|-------|
| <b>ÉVOLUTION PERSONNEL PRESENT (EN ETP)</b> | 14,7963 | 13,39 | 12,98 | 16,19 | 14,01 |

En 2020 et 2021 l'évolution personnel présent recoupait les 2 dispositifs ACT et ACT hors les murs, ce qui explique une diminution de ces chiffres alors même que l'effective de l'équipe a grandement augmenté.

### REPARTITION PERSONNEL PRESENT PAR CATEGORIE ET TYPE DE CONTRAT (EN ETP)

|                  | TOTAL        | ENCADREMENT | ADMINISTRATIF | EDUCATIF | PARAMEDICAL | MEDICAL | SERVICES GENERAUX |
|------------------|--------------|-------------|---------------|----------|-------------|---------|-------------------|
| CDI              | <b>17,55</b> | 1,30        | 1,45          | 5,90     | 5,30        | 2,20    | 1,40              |
| CDD Temporaire   | <b>1,70</b>  | 0,35        |               | 1,10     |             | 0,75    |                   |
| CDD Remplacement |              |             |               |          |             |         |                   |
| Stagiaires       |              |             |               |          |             |         |                   |

## 6. CONCLUSION

L'augmentation du nombre de places dans le dispositif a fait de l'année 2022 une année de transformation. L'équipe a vu ses moyens humains et logistiques s'accroître. Ce travail continuera en 2023 par la poursuite de recherche de logements adaptés.

Nous souhaitons proposer également des logements dans le sud du département où nous avons pu repérer des besoins d'accompagnement. Cela sera l'occasion de créer de nouveaux partenariats et de développer l'offre de service sur un secteur où nous étions très peu présents jusqu'alors. Le recrutement de collaborateurs va également se poursuivre en 2023.

Les événements géopolitiques qui ont touché l'Europe au mois de mars ont eu des conséquences directes sur notre dispositif. Ils sont venus rappeler que nous n'évoluons pas en vase clos, mais que nous faisons bien partie intégrante d'un système beaucoup plus vaste.

Ces événements aussi malheureux soient ils nous ont permis d'innover, de faire preuve de réactivité et de solidarité. Nous allons pouvoir nous appuyer sur cette expérience et la mettre à profit dans notre réflexion constante sur nos modalités de prise en charge.





## ACT Hors Les Murs

### 1. ÉDITORIAL

Les ACT hors les murs sont une modalité d'accompagnement qui s'inscrit dans une approche d'aller vers. Elle s'appuie sur 2 composantes : le déplacement physique de l'équipe vers les lieux fréquentés par la personne suivie et l'ouverture vers la personne dans sa globalité sans jugement.

Ce dispositif a été pérennisé et élargi en janvier 2022. Il répond à une nécessité de déployer des interventions pluridisciplinaires au sein de toute forme d'habitat et vise à répondre aux besoins des usagers les plus éloignés de l'offre de soin. Cette action passerelle innovante permet d'inclure des personnes avec des difficultés très diverses liées à la précarité afin de les raccrocher à l'offre de soins de droit commun.

### 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Nous proposons un accompagnement global de proximité via des visites à domicile à travers :

- ✚ La régularisation des droits et prestations indispensables,
- ✚ L'organisation de l'accès aux soins, la coordination médicale et l'éducation thérapeutique,
- ✚ La gestion des besoins de première nécessité,
- ✚ Le développement du lien social de proximité.

De façon concomitante, cette nouvelle action s'attache, en accord avec les souhaits du bénéficiaire, à retisser un réseau local de professionnels bienveillants et soutenant. La recherche d'une personne ressource, qu'elle soit issue du cercle professionnel, familial ou amical sera favorisée et pourra être introduite dans l'accompagnement de l'utilisateur, avec son accord.

La coordination de l'ensemble de ces acteurs et intervenants est le fondement de l'action développée par le service.

#### 2.1 L'activité

Après 2 ans d'expérimentation, fin 2021 nous avons bénéficié de la pérennisation du dispositif et d'une augmentation de 10 à 20 places d'accompagnements.

En 2022, nous avons réceptionné 26 demandes et accompagné 22 ménages.

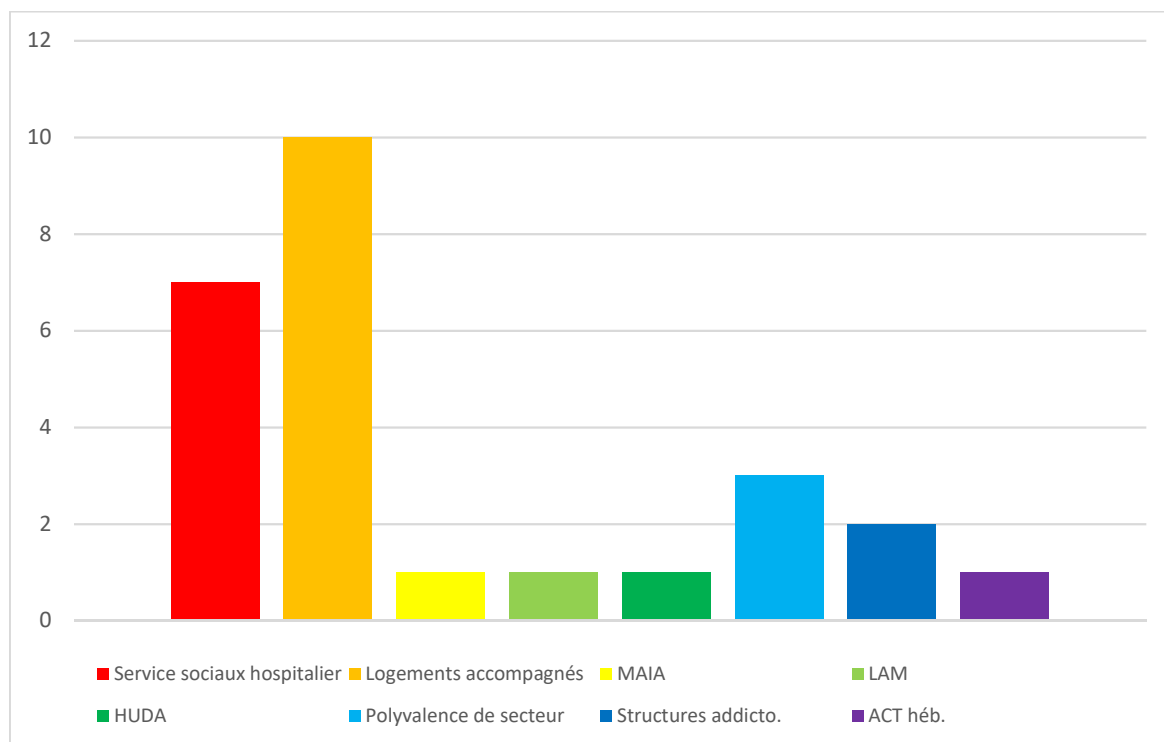
Les 4 demandes qui n'ont pas abouti représentent :

- ✚ 2 doubles accompagnements avec des dispositifs similaires,
- ✚ 1 incarcération avant le début de l'accompagnement,
- ✚ 1 personne qui n'a pas souhaité donner suite à l'accompagnement proposée.

La part entre les demandes émanant de l'Eurométropole de Strasbourg et le reste du département est équivalente.

Au cours de l'année 2022, avec la publication du cahier des charges national du dispositif, nous avons revu notre manière d'accompagner les bénéficiaires. Nous avons travaillé à intégrer la notion « d'aller vers » et avons notamment de ce fait arrêté le fonctionnement de bilan diagnostic lors des orientations. Les statistiques sont donc influencées par ce changement en cours d'année, notamment concernant la durée d'accompagnement et le nombre de refus.

## 2.2 Origine des admissions de 2022



De nombreuses situations ont été adressées vers le dispositif ACT hors les murs par divers services d'accompagnement au logement (résidences sociales, délégations FSL, dispositifs de logement accompagné), les problématiques santé étant prépondérantes et constituant un frein à l'évolution de la situation actuelle.

Les services sociaux hospitaliers restent des partenaires orienteurs incontournables (1/3 des personnes accompagnées), tout comme la polyvalence de secteur (15%).

1 personne a bénéficié du dispositif à la sortie d'un ACT classique, la personne étant relogée dans un secteur rural et éloigné, nous lui avons proposé un soutien pour construire un nouveau réseau de soins de proximité.

## 2.3 Typologie des ménages

| MENAGES                     | NOMBRE    |
|-----------------------------|-----------|
| <b>Ménages sans enfant</b>  | <b>19</b> |
| <i>Hommes seuls</i>         | 10        |
| <i>Femmes seules</i>        | 8         |
| <i>Couple</i>               | 1         |
| <b>Ménages avec enfants</b> | <b>3</b>  |
| <i>Femmes avec enfants</i>  | 2         |
| <i>Couples</i>              | 1         |
| <b>TOTAL DES MENAGES</b>    | <b>22</b> |

Plus de 80% des personnes accompagnées sont des personnes seules, d'autant plus vulnérables du fait de l'isolement social et parfois géographique.

## 2.4 Pathologies rencontrées

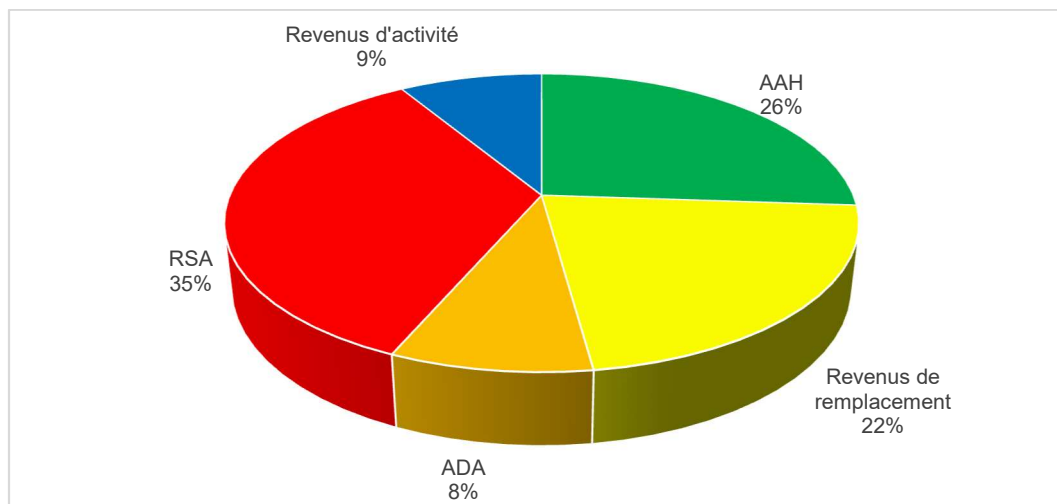
|   | PATHOLOGIE PRINCIPALE | COMORBIDITE |
|---|-----------------------|-------------|
| VIH   |                       | 2           |
| VHC   |                       | 3           |
| VHB   |                       | 2           |
| DIABETE ET MALADIES ENDOCRINIENNES                            | 1                     | 1           |
| INSUFFISANCE RENALE CHRONIQUE                                 | 1                     | 1           |
| MALADIE CARDIO-VASCULAIRE                                     |                       | 9           |
| ADDICTIONS  | 7                     | 3           |
| TROUBLES NEUROCOGNITIFS, SEQUELLES D'AVC OU POST TRAUMATIQUES | 1                     | 2           |
| MALADIES NEUROLOGIQUES DEGENERATIVES                          | 1                     | 1           |
| MALADIES PULMONAIRES  |                       | 5           |
| MALADIES GENETIQUES, MALADIES RARES                           | 1                     | 1           |
| CANCEROLOGIE ET HEMATOLOGIE                                   | 7                     | 2           |
| TROUBLES PSYCHIQUES   | 3                     | 12          |
| PATHOLOGIES RHUMATISMALES (MECANIQUES ET INFLAMMATOIRES)      |                       | 4           |
| CIRRHOSE ET INSUFFISANCE HEPATIQUE                            |                       | 3           |
| MALADIES AUTO-IMMUNES   |                       | 1           |
| MALADIES DIGESTIVES   |                       | 2           |
| MALADIES NEUROLOGIQUES NON DEGENERATIVES                      |                       | 2           |
| CECITE  | 1                     |             |

Les pathologies principales ayant motivé l'accès au dispositif sont les cancers (1/3 des personnes accompagnées) et les addictions (alcool et drogues) représentant respectivement 1/3 de l'effectif chacune.

Les troubles psychiatriques se situent à la 3ème place pour les pathologies principales mais représentent aussi la comorbidité la plus fréquente. Au total, 68% des personnes accompagnées souffrent de troubles psychiques.

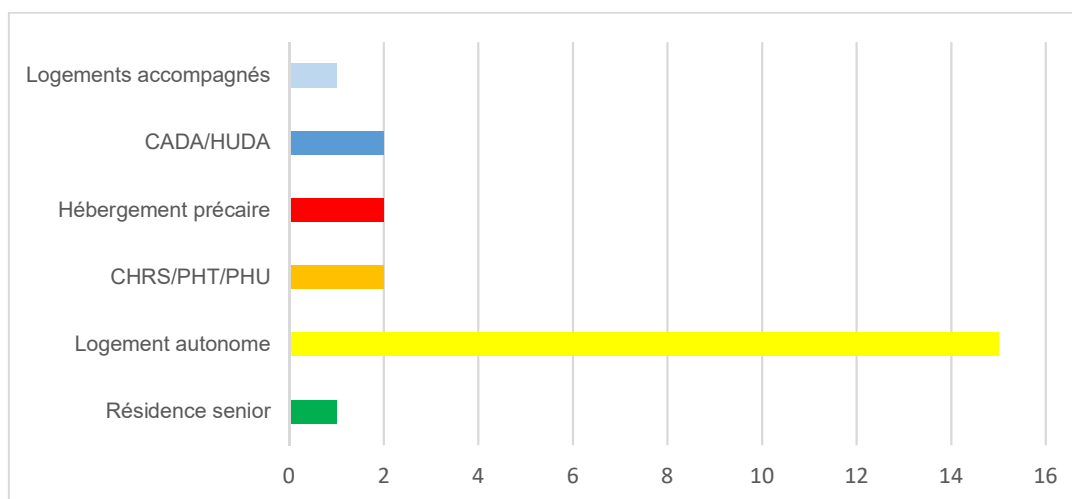
## 2.5 Situation financière des résidents

Les bénéficiaires des ACT hors les murs ont tous une couverture et complémentaire santé. Ils ont tous des ressources.



La grande majorité des ressources correspond à des prestations sociales, souvent les minima sociaux. Si au moment de l'accès au dispositif, toutes les personnes avaient des ressources, pour un certain nombre d'entre elles, les droits étaient incomplets, droits à la retraite complémentaire pas réclamés, dossier AAH à compléter par exemple.

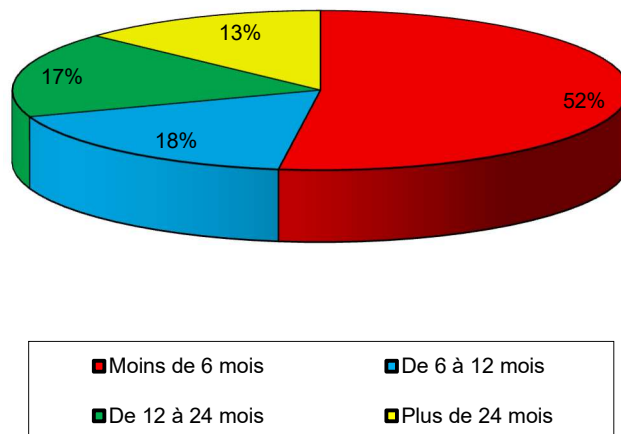
## 2.6 Situation d'hébergement des ménages



Une majorité des personnes est soit locataire du logement qu'elles occupent soit propriétaire. Pour autant, des difficultés locatives sont repérées telles que logements indécents (bien familial délabré et inadapté à la santé de la personne), impayés (inadéquation aux ressources), aménagements indispensables notamment.

Globalement, les personnes ont le souhait de pouvoir se maintenir dans leur lieu de vie et de garder un certain nombre de repères.

## 2.7 Durées d'accompagnement



Le dispositif ACT hors les murs a été mis en place à titre expérimental en 2020. La pérennisation avec l'extension de 10 à 20 places en 2022 explique que la moitié de l'effectif est accompagné depuis moins de 6 mois.

Les durées d'accompagnement sont variables, en fonction des demandes et besoins repérés. La mise en place d'un réseau de soins et l'orientation vers les services existants sur le territoire peuvent être parfois rapidement investis par la personne ou au contraire nécessiter un temps d'accompagnement long et progressif pour construire une relation de confiance favorisant l'autonomie.

## 2.8 Les sorties en 2022

Nous avons eu 14 sorties du dispositif en 2022 :

- + 7 personnes pour qui l'accompagnement a permis une autonomie suffisante,
- + 1 exclusion du dispositif suite à des faits de violence,
- + 1 arrêt de l'accompagnement suite à l'absence de demande,
- + 3 personnes ont intégré le dispositif ACT hébergement,
- + 1 personne a intégré un établissement médico-social pour personnes âgées,
- + 1 personne est décédé pendant l'accompagnement.

Concernant les 3 orientations sur le dispositif ACT avec hébergement, les objectifs définis étaient respectivement :

- + permettre un accompagnement de fin de vie dans des conditions dignes et décentes (logement insalubre),
- + favoriser une émancipation et l'amélioration de la prise en soins dans un contexte de séparation conjugale avec violences,
- + après avoir pu construire le projet de soins, il s'agissait de consolider celui-ci avec davantage de stabilité apportée par l'hébergement.

Globalement, la dynamique des accompagnements mis en place a permis de stabiliser des situations fragilisées socialement et médicalement.

L'accompagnement et le soutien de l'équipe permettent le repérage et l'identification des éventuels intervenants déjà présents, en parallèle d'un travail de confiance avec les personnes accompagnées et de développement de leurs propres compétences (information, orientation, savoir et savoir-faire par

l'expérimentation). En ce sens, il s'agit d'une co-construction favorisant une évolution positive des situations et des réponses adaptées aux attentes et besoins des personnes. Cela est inévitablement conditionné par la volonté réciproque de créer une alliance "thérapeutique".

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

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

L'année a été marquée par la pérennisation du dispositif, l'augmentation du nombre de place et donc de l'effectif de l'équipe. Notre volet d'intervention s'est également élargi, puisque nous sommes passés d'une phase expérimentale d'accompagnement à domicile à un dispositif hors les murs. Ce nouvel outil adjacent à notre dispositif d'ACT hébergement est complémentaire à notre activité historique. Il permet d'élargir notre territoire d'intervention et de s'adresser à un public plus large.

L'approche « d'aller vers » nous a beaucoup questionné, dans la définition du concept et les limites de la démarche. Pour nous appuyer sur des éléments théoriques, nous allons organiser un temps de formation collective pour l'équipe sur cette thématique en 2023.

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

Cette année encore, nous avons pu mettre en pratique le travail en partenariat avec les familles au sein de plusieurs accompagnements. Les accompagnements en ACT hors les murs étant ouvert à un public de tout âge, notre équipe a notamment pu accompagner un jeune garçon âgé de 6 ans. C'est par cet exemple que nous avons souhaité illustrer ce paragraphe.

L'accompagnement était à la demande de sa mère et sur orientation du collègue travailleur social, qui l'accompagne en service « bail glissant ». En effet, la difficulté vis-à-vis des troubles du comportement et du suivi pédopsychiatrique de son fils représentaient un frein au travail d'accompagnement social lié au logement.

Au début de l'accompagnement, la demande de sa mère était une aide afin de "trouver le bon diagnostic" pour une "mise en place de traitement pour l'aider à se construire". Madame a questionné un diagnostic d'autisme à plusieurs reprises durant nos entretiens. Elle exprimait également un besoin de relais et d'aide au quotidien dans son rôle de parent. Au cours des 6 mois d'accompagnement, notre équipe a pu organiser des activités de groupe, ainsi que des temps d'entretien familiaux afin d'aider au mieux l'ensemble des membres de cette famille. Cette période a permis à Madame de pouvoir travailler avec son fils plusieurs thématiques telles que celle de la mort (suite à un décès dans sa famille), la place de son ancien beau-père, et sa propre place dans sa fratrie. L'équipe a pu rencontrer avec la mère la maîtresse du jeune garçon, afin de prendre un temps d'explication et de dé cristallisation autour des problématiques de ce dernier. Un travail autour du réseau de soin et notamment des rendez-vous avec le pédopsychiatre a permis à Madame de prendre plus de recul quant à la question du diagnostic.

Globalement à la fin des 6 mois d'accompagnement, l'ensemble des professionnels ainsi que sa mère ont pu noter des améliorations de comportement chez l'enfant, ainsi que des améliorations au sein de leur dynamique familiale.

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

Notre équipe a eu la possibilité cette année de travailler avec nos partenaires des Groupe d'Entraide Mutuelle de Strasbourg. Ces groupes permettent aux personnes vivant des difficultés similaires de trouver un lieu d'accueil, d'écoute et de rencontre au travers d'activité ou de temps collectifs.

Nous avons pu orienter plusieurs de nos suivis vers ces lieux de partage, et même accompagner certains lors de leurs premières visites. Les retours de nos résidents ont été très positifs, ils ont apprécié ces rencontres qui leur ont permis petit à petit de sortir d'une forme d'isolement social.

Ainsi en répondant à une demande de socialisation et de rupture d'isolement, nous avons pu travailler l'après ACT hors les murs en introduisant du lien vers le droit commun.

L'année 2022 est aussi marquée par la reprise de notre lieu d'accueil. Elle a permis de proposer plusieurs activités collectives mensuelles : des ateliers cuisines, musique, des sorties culturelles ou encore des ateliers de santé.

### **3.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers (intra associative / extra associative)**

Dans le cadre de la création d'un parcours de soin cohérent pour la personne accompagnée, l'équipe travaille en très étroite collaboration avec les partenaires référents pendant toute la durée de l'accompagnement.

La fin de l'accompagnement est souvent marquée par des temps forts comme les réunions de synthèse et les rencontres partenaires pour les passages de relais.

Prenons l'exemple de Madame B. accompagnée par une résidence sociale. Une fois l'état des lieux concernant les besoins d'accompagnement fait ; en accord avec les référents de Madame, nous avons axé notre travail sur un soutien concernant ses problématiques d'addiction. Tout au long de l'accompagnement, des échanges téléphoniques et des rencontres ont jalonné le suivi. Ainsi, à la fin de celui-ci, un temps de synthèse et de passage de relais a pu être réalisé afin de coordonner son parcours.

L'équipe a à cœur de co-crée avec la personne accompagnée et les partenaires un parcours de vie et de soin cohérent pour la personne et adapté au mieux à sa situation.

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

Au cours de cette année 2022, notre équipe a pu travailler en étroite collaboration avec une autre association strasbourgeoise, ARGOS. Ce dispositif expérimental de santé publique est rattaché au CAARUD d'Ithaque et propose l'accès à une salle de consommation à moindre risque ainsi qu'un lieu d'hébergement temporaire.

Nous avons reçu une demande d'admission en ACT pour une personne hébergée par leur association. Au vu de la situation, notre équipe a préféré déployer le dispositif hors les murs, afin de prendre un temps de rencontre plus adapté à la situation de cette personne. En effet, la dynamique de l'ACT hors les murs nous a permis de pouvoir la rencontrer sur son lieu d'hébergement à plusieurs reprises, permettant ainsi de mettre en place une forme de passation de confiance de l'équipe qu'elle connaissait vers la nôtre. Durant cette période d'accompagnement, nous avons pu organiser plusieurs temps d'échange avec l'équipe d'ARGOS et de réflexion sur les pistes d'amélioration de notre collaboration. Cette collaboration aura finalement permis l'admission de cette personne en ACT mais dans de meilleures conditions, permettant de personnaliser au mieux son accompagnement. Ce partenariat a facilité une période de tuilage entre nos deux dispositifs, afin de permettre aux personnes ayant des parcours complexes de trouver leur place dans nos dispositifs.

En novembre 2022, notre équipe a pu participer au Séminaire "Santé et Précarité, Vers une approche départementale partagée et coordonnée" organisé par l'ARS et la DDETS. Ce séminaire a conduit à une réflexion autour d'une table ronde, sur plusieurs problématiques actuelles partagées par les différents acteurs de la précarité Bas-Rhinois. Il aura aussi permis des temps de rencontre, et d'émergence de partenariat. Suite à ce séminaire, des temps de groupe de travail seront programmés durant l'année 2023 afin d'élaborer des solutions pratiques permettant une mise en place d'actions concrètes dès cette année dans le cadre Premier « Plan Territorial Santé Précarité du Bas-Rhin ».

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

Nous avons beaucoup travaillé autour de la définition de nos interventions sur le principe de « l'aller vers » et le développement du pouvoir d'agir, ainsi que l'articulation entre les ACT et le dispositif hors les murs. Nous avons revu les documents et outils internes, et plus globalement l'accompagnement proposé, afin de les adapter au cahier des charges national afférent à notre action. Tous ces éléments réflexifs ont été amorcés en 2022 et continueront en 2023 afin que nous puissions nous approprier encore davantage l'ensemble des notions abordées.

#### 4.1 Promotion de l'autonomie, de la qualité de vie, de la santé et de la participation sociale.

Comme précédemment, nous souhaitons illustrer notre action dans ce domaine par un exemple de terrain. Ici, la situation de Monsieur G, orienté par nos collègues des délégations FSL.

Il s'agit d'un homme d'une quarantaine d'années souffrant de troubles de la santé mentale. Ce monsieur vivait dans un appartement en location avec comme seule ressource le RSA. C'est un monsieur qui était en rupture de lien social, et plutôt éloigné du réseau de soins. En 6 mois, nous avons réussi à atteindre de nombreux objectifs qui ont permis la fin d'accompagnement de Monsieur :

- ✚ la mise en place d'une tutelle, pour permettre à monsieur la gestion de son budget, de ses démarches administratives, et la pérennisation de son logement,
- ✚ l'obtention de l'AAH (allocation adulte handicapé) qui a augmenté ses ressources mensuelles et qui lui a permis d'être plus serein sur le plan financier,
- ✚ l'aide à la verbalisation de ses besoins auprès de son réseau de soin,
- ✚ un accompagnement/inscription vers un GEM pour faciliter sa sociabilisation,
- ✚ un passage d'un CMP à un hôpital de jour afin d'avoir une prise en charge plus contenante,
- ✚ un rendez-vous avec une assistance sociale de secteur pour faire un point sur la situation de Monsieur et lui présenter les locaux de l'UTAMS Nord BISCHHEIM afin d'avoir un point de repère en plus du suivi de l'UDAF en cas de questions administratives.

#### 4.2 Personnalisation de l'accompagnement

Le dispositif hors les murs permet une adaptation et une personnalisation de l'accompagnement plus grande que dans le cadre d'une prise en charge en ACT classique. En effet, il s'agit d'un dispositif où les contraintes pour la personne accompagnée sont moins grandes : il s'agit d'une prise en charge gratuite où les règles de fonctionnement ne sont pas conditionnées par un hébergement. La flexibilité du cadre dans lequel il s'inscrit autorise des réajustements plus rapides en fonction des besoins et du parcours de la personne accompagnée, notamment par la personnalisation de l'accompagnement dans la temporalité et la création du lien.

#### 4.3 Garantie des droits et participation des usagers

Avec la levée des restrictions dues à la pandémie de la Covid 19, les activités du lieu d'accueil ont pu reprendre. Depuis le mois de septembre 2022, des ateliers cuisine, musique et santé sont proposées aux résidents.

Le Conseil de la Vie Sociale de l'établissement n'a pas pu tenir ses rencontres habituelles, jusqu'à sa reprise courant 2022. Tous les résidents ont été invités à voter leurs représentants lors de nouvelles élections et c'est ainsi qu'un nouveau CVS a été mis en place. Dans la volonté d'impulser une nouvelle dynamique, nous encourageons les résidents à s'investir et y apporter leur contribution.

Depuis l'installation du nouveau CVS, un atelier peinture a été mis en place à l'initiative d'un des membres du bureau du conseil.

### 5. RESSOURCES HUMAINES AU 31 DECEMBRE 2022

Nous avons fait le choix de faire intervenir l'ensemble des salariés sur les 2 dispositifs (ACT classiques et ACT hors les murs).

|                                      | 2022 |
|--------------------------------------|------|
| ÉVOLUTION PERSONNEL PRESENT (EN ETP) | 4,16 |



## REPARTITION PERSONNEL PRESENT PAR CATEGORIE ET TYPE DE CONTRAT (EN ETP)

|                  | TOTAL       | ENCADREMENT | ADMINISTRATIF | ÉDUCATIF | PARAMÉDICAL | MEDICAL | SERVICES GÉNÉRAUX |
|------------------|-------------|-------------|---------------|----------|-------------|---------|-------------------|
| CDI              | <b>4,19</b> | 0,40        | 0,24          | 1,00     | 1,70        | 0,85    |                   |
| CDD Temporaire   | <b>0,85</b> | 0,35        |               | 0,5      |             |         |                   |
| CDD Remplacement |             |             |               |          |             |         |                   |
| Contrats aidés   |             |             |               |          |             |         |                   |

## 6. CONCLUSION

La pérennisation du dispositif nous a permis d'envisager différemment notre accompagnement. Nous avons entamé un travail de réflexion sur l'offre que l'on pouvait proposer en nous basant sur la philosophie de "l'aller vers" et en prenant en compte l'accueil d'un nouveau public sur des territoires géographiques divers.

Nous allons poursuivre nos réflexions en développant encore d'avantage les approches alliant la réduction des risques, la santé communautaire et le développement du pouvoir d'agir. 2023, verra également l'équipe se compléter et plusieurs formations collectives sont programmées pour étayer les connaissances autour de ces notions.

Fin 2022, nous avons engagé une démarche de rencontre avec les partenaires pour une meilleure visibilité de ce dispositif, que nous poursuivrons pour cette nouvelle année.

## Logements d'insertion

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le Service Logement d'Insertion (SLI) gère près de 80 logements dont GALA est locataire en titre, répartis sur l'Eurométropole de Strasbourg, à Saverne, à Molsheim/Mutzig et à Haguenau/Schweighouse sur Moder.

Ces appartements meublés et équipés par GALA sont mis à disposition de personnes isolées, couples avec/sans enfants, familles monoparentales, en fonction de la typologie des logements et de leurs coûts, par le biais d'une Convention d'Occupation Précaire (COP).

La durée initiale de la COP est de 6 mois renouvelables. L'occupation moyenne d'un logement d'insertion est de 24 mois.

Tout au long du séjour en logement d'insertion, l'occupant bénéficie d'un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) visant l'autonomie locative et l'accession au logement autonome.

Pour cela, la personne accompagnée est mise en situation réelle de locataire.

#### Le profil du public accueilli

Il s'agit d'un public relevant du droit commun en situation régulière sur le territoire français, avec des ressources propres au moment de l'orientation vers le service.

Ce public doit être en capacité de gérer le quotidien et un logement, mais l'accès à leur autonomie locative est empêché par diverses problématiques.

Les freins peuvent être de l'ordre de la gestion du logement, du budget, de la gestion administrative, de l'emploi, de la famille, de la santé...

#### Le rôle du travailleur social

Dans le cadre de l'ASLL, les travailleurs sociaux ont pour missions de préparer les personnes à :

- ✚ assumer le statut de locataire avec ses droits et devoirs (paiements, voisinage etc.),
- ✚ effectuer les démarches en lien avec le logement (ouverture d'assurance etc.),
- ✚ occuper un logement dignement et à s'y maintenir (entretien régulier etc.),
- ✚ gérer un budget,
- ✚ sensibiliser sur les économies d'énergies,
- ✚ informer et veiller sur les démarches courantes à effectuer (avis d'imposition etc.),
- ✚ informer sur les aides et dispositifs existants,
- ✚ orienter vers les partenaires et coordonner les interventions,
- ✚ favoriser l'insertion dans la vie de la cité sur le secteur d'habitation,
- ✚ préparer et appuyer le relogement.

Durant l'accompagnement, des rencontres mensuelles sont réalisées avec l'occupant, à domicile et au bureau. La fréquence des entretiens varie en fonction de la situation et de la sollicitation des personnes.

Un important travail de partenariat est mené puisque le travailleur social effectue sa mission en lien avec les différents professionnels intervenant auprès de la personne accompagnée (assistantes sociales de secteur, travailleurs sociaux à l'origine de la demande, mandataires judiciaires, etc.).

### **L'admission au dispositif**

Lorsqu'un logement se libère, GALA informe la plateforme du SIAO pour proposer le logement à un ménage identifié.

Dès l'orientation d'une candidature par le SIAO, le travailleur social du logement d'insertion prend contact avec le référent prescripteur, en vue d'obtenir un complément d'information et reçoit les personnes orientées en entretien préalable (EP).

L'EP permet de recueillir les attentes de la personne, de lui expliquer le cadre et le fonctionnement de l'ASLL du service.

Au cours de cet entretien et de la visite de l'appartement réalisée en même temps, une projection du coût et des frais liés à l'entrée en logement est effectuée.

A l'issue de l'EP, le candidat dispose d'un délai de 24 à 48h pour confirmer son souhait d'intégrer le logement d'insertion ou non.

Suite à ce délai, si l'admission de l'usager est validée par GALA, la signature de la COP et un état des lieux d'entrée (ELE) sont programmés.

Ce fonctionnement d'orientation des candidatures via la plateforme du SIAO, qui s'applique à présent à tous nos services de « logements accompagnés », modifie un fonctionnement historique de GALA. **Il est à remarquer que cette articulation est complexe dans la mesure où il arrive que le SIAO ne trouve pas de ménage à nous orienter, que ce soit sur l'EMS ou hors EMS, et nous devons donc assumer l'inoccupation du logement.**

### **L'installation dans le logement**

Dès l'entrée dans le dispositif, les personnes sont placées en situation réelle de locataire et effectuent un état des lieux d'entrée avec le service technique de GALA. Un inventaire de l'équipement et du mobilier sont systématiquement effectués avant la remise des clés.

Les occupants doivent également s'acquitter d'un dépôt de garantie et d'une avance sur consommation. Les travailleurs sociaux effectuent avec eux les ouvertures de droits aux aides au logement et les demandes de subvention au FSL, permettant de faciliter et sécuriser l'entrée en logement.

L'emménagement peut parfois s'avérer difficile à gérer pour les usagers car GALA ne prend pas les déménagements en charge. Certaines personnes qui ont déjà été locataires, peuvent être confrontées à la difficulté de trouver un lieu de stockage pour leur mobilier.

En effet, les logements étant meublés, les occupants n'ont pas la possibilité d'y intégrer leurs meubles ou électroménager et doivent trouver des solutions.

Toutefois, les travailleurs sociaux se tiennent à disposition pour soutenir les personnes dans leurs démarches et les conseiller.

### **L'Action Educative et Budgétaire**

Pour les occupants de logements d'insertion, la mise en situation réelle de locataire implique un travail important autour de la gestion budgétaire.

Tout au long de son séjour, la personne bénéficie d'un accompagnement personnalisé pour la gestion de son budget. Un premier bilan financier est établi avec le travailleur social dès l'entrée, puis en fonction de l'évolution de la situation, des budgets mensuels et prévisionnels sont effectués régulièrement.

L'occupant doit apprendre à prioriser ses dépenses et assumer les charges liées au logement (loyer, charges, assurance, factures d'énergies, etc.) mais également à veiller à la bonne gestion de son reste à vivre pour l'alimentation, les loisirs, etc.

Pour les personnes bénéficiant d'une mesure de protection ou d'aide à la gestion du budget, le travailleur social est amené à travailler en étroite collaboration avec le prestataire de la mesure.

Si un occupant se retrouve dans une situation financière très complexe, le travailleur social peut l'orienter vers les services sociaux de secteur ou des aides caritatives.

En cas d'impayés à GALA, un plan d'apurement sera signé avec l'occupant. Le travailleur social a également la possibilité de solliciter le FSL lorsque les personnes ne parviennent plus à rembourser. Ainsi, dans le cadre d'une mise en jeu de cautionnement ou d'un maintien, le FSL prend en charge les impayés locatifs auprès de GALA. Néanmoins, l'occupant reste redevable de ces sommes auprès du FSL et seront prélevées sur les prestations sociales et familiales de la CAF.

La situation doit être totalement rétablie pour pouvoir envisager un relogement vers un logement autonome avec l'appui de GALA.

### **Les démarches administratives**

L'ASLL proposé en logement d'insertion a pour visée de favoriser l'autonomie et la responsabilisation des personnes.

Être locataire en titre d'un appartement, c'est assumer un quotidien et également avoir connaissance de ses droits et devoirs. Les démarches administratives liées au logement conduisent à une démarche citoyenne plus globale.

La régularisation de la situation administrative (changements d'adresse, déclaration de ressources, etc.) et l'accès aux droits (santé, prestations sociales, etc.) permettent aux personnes accompagnées de s'inscrire ou se réinscrire progressivement dans la vie citoyenne.

En fonction des difficultés rencontrées par chacun, le travailleur social oriente, accompagne, soutient la personne dans ses démarches.

La constitution des différents dossiers administratifs est essentielle. Le rôle du travailleur social sera, à terme et pour les personnes les plus autonomes, de veiller au bon déroulement de leurs démarches.

A minima, l'un des objectifs de travail du SLI est d'amener les personnes accompagnées à être en capacité de repérer et solliciter les différents professionnels ou institutions « *ressources* » pouvant leur apporter un soutien en fonction de chaque démarche à réaliser.

### **Le relogement**

La préparation au relogement est une étape significative de l'accompagnement proposé en logement d'insertion. Le travailleur social et la personne accompagnée discutent puis définissent ensemble les secteurs choisis pour le relogement.

Un travail d'approfondissement est nécessaire pour permettre aux personnes de distinguer leurs besoins et leurs désirs, de leurs capacités à assumer le futur logement, essentiellement en termes de localisation, de surface et de coût. Il s'agit bien souvent de rappeler aux personnes qu'elles sont tributaires des propositions des bailleurs sociaux et que, sur certains secteurs géographiques, l'offre est bien moins importante que la demande.

Tout au long de l'accompagnement et d'autant plus au moment de la préparation au relogement, nous sensibilisons les personnes quant à la gestion de leur budget et l'importance de se constituer une épargne.

En effet, les personnes relogées doivent être prêtes à investir, de manière souvent conséquente, dans l'achat de mobilier et d'électroménager pour le relogement.

Malgré les partenariats en place (Envie, Emmaüs, etc.), certaines personnes accompagnées (notamment les bénéficiaires du RSA Socle) se retrouvent dans des situations peu confortables durant les premiers mois qui suivent leur relogement.

## **La sortie**

Lorsque le travailleur social et les personnes évaluent que la situation est stable, que l'autonomie est suffisante pour occuper un logement autonome, un placement sur liste prioritaire auprès des bailleurs sociaux est effectué via l'Accord Collectif départemental (ACD) et le Droit de réservation du Préfet (DRP).

Le travailleur social met en œuvre toutes les étapes du relogement avec les personnes afin de les accompagner dans leurs réflexions, leurs décisions et leur organisation.

Ainsi, il accompagne les personnes lors de la visite du logement proposé par un bailleur, la signature du bail et l'état des lieux d'entrée, et guide les personnes dans les démarches à effectuer à chaque étape (souscription d'assurance, ouverture de compteur etc.)

Il veille aussi sur la résiliation de la convention pour le logement d'insertion.

Suite au relogement, le travailleur social sollicite un ASLL de six mois au FSL afin d'assurer la transition en logement autonome, sauf si la personne le refuse.

Cette prolongation d'accompagnement permet de soutenir les personnes dans l'appropriation de leur nouvelle vie de locataires et offre au bailleur un interlocuteur privilégié en cas d'éventuelles difficultés.

Les objectifs de l'ASLL de sortie de logement d'insertion seront également de :

- ✚ veiller à la mise en place des AL/APL,
- ✚ veiller aux changements d'adresse,
- ✚ veiller aux ouvertures de compteurs d'énergies et vérifier l'adéquation des montants,
- ✚ conseiller sur les solutions pour l'équipement du logement (prêt CAF, Emmaüs, etc.),
- ✚ contacter régulièrement le bailleur,
- ✚ veiller au paiement régulier du loyer et des factures,
- ✚ passer le relai auprès du nouveau service social de secteur.

Arrivée à son terme, la mesure d'ASLL peut prendre fin ou être renouvelée en cas de nécessité.

## 1.1 Origine des candidatures

| Structures référentes  | Nombre de ménages |
|------------------------|-------------------|
| ACCORD                 | 2                 |
| ALT                    | 6                 |
| ANTENNE                | 3                 |
| ARSEA                  | 21                |
| CCAS DE STRASBOURG     | 3                 |
| CCAS DE SAVERNE        | 1                 |
| CITE RELAIS            | 2                 |
| CROIX ROUGE            | 1                 |
| ENTRAIDE EMPLOI        | 1                 |
| ENTRAIDE LE RELAIS     | 1                 |
| EPIDE                  | 1                 |
| G.I.E GENIUS           | 1                 |
| HOME PROTESTANT        | 2                 |
| HORIZON AMITIE         | 3                 |
| HUS                    | 2                 |
| ITHAQUE                | 1                 |
| MEINAU SERVICES        | 1                 |
| MJPM                   | 1                 |
| MOUVEMENT DU NID       | 1                 |
| SAVOIR ET COMPÉTENCES  | 1                 |
| SIAO                   | 5                 |
| SOS FEMMES SOLIDARITE  | 1                 |
| TANDEM                 | 1                 |
| UDAF                   | 5                 |
| UT Ville de Strasbourg | 14                |
| UTAMS EMS NORD         | 1                 |
| UTAMS EMS SUD          | 1                 |
| UTAMS NORD             | 1                 |
| UTAMS OUEST            | 2                 |
| UTAMS SUD              | 1                 |
| <b>TOTAL</b>           | <b>87</b>         |

Comme énoncé dans le rapport d'activité de l'an passé, les orientations internes de l'ARSEA (baisse de 25%) se sont réduites. Cela s'explique sans doute par la mise en place de la nouvelle plateforme du SIAO. A contrario, les orientations par l'UT Ville de Strasbourg ont augmenté de près d'un tiers.

## 1.2 Nouvelles entrées en logement en 2022

| Année 2022             | EMS       | Secteurs extérieurs |          |         |          | TOTAL     |
|------------------------|-----------|---------------------|----------|---------|----------|-----------|
|                        |           | Haguenau            | Molsheim | Saverne | TOTAL    |           |
| <b>Ménages</b>         | <b>17</b> |                     | <b>2</b> |         | <b>2</b> | <b>19</b> |
| Hommes                 | 6         |                     | 2        |         | 2        | 8         |
| Femmes                 | 12        |                     | 1        |         | 1        | 13        |
| Enfants                | 17        |                     | 2        |         | 2        | 19        |
| <b>TOTAL personnes</b> | <b>35</b> |                     | <b>5</b> |         | <b>5</b> | <b>40</b> |

Contrairement aux années précédentes impactées par la pandémie, les nouvelles entrées ont augmenté : nous passons de 11 entrées et 27 personnes à 17 entrées et 35 personnes sur l'EMS.

### Les nouveaux ménages des 3 dernières années

| Année | EMS | Secteurs extérieurs |          |         |       | TOTAL |
|-------|-----|---------------------|----------|---------|-------|-------|
|       |     | Haguenau            | Molsheim | Saverne | TOTAL |       |
| 2020  | 14  |                     | 1        | 3       | 4     | 18    |
| 2021  | 11  | 1                   | 1        | 2       | 4     | 15    |
| 2022  | 17  |                     | 2        |         | 2     | 19    |

2022 a été plus propice à de nouvelles entrées suite à la régression de la pandémie.

### 1.3 Les ménages accompagnés en 2022

| Nombre           | EMS        | Secteurs extérieurs |           |           |           | TOTAL      |
|------------------|------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                  |            | Haguenau            | Molsheim  | Saverne   | TOTAL     |            |
| <b>Ménages</b>   | <b>70</b>  | <b>1</b>            | <b>10</b> | <b>6</b>  | <b>17</b> | <b>87</b>  |
| Hommes           | 39         | 0                   | 8         | 4         | 12        | 51         |
| Femmes           | 45         | 1                   | 4         | 4         | 9         | 54         |
| Enfants          | 70         | 0                   | 6         | 2         | 8         | 78         |
| <b>Personnes</b> | <b>154</b> | <b>1</b>            | <b>18</b> | <b>10</b> | <b>29</b> | <b>183</b> |

En 2022, le nombre de ménages accompagnés continue à augmenter.

### Composition des ménages en 2022

| Ménages                     | EMS       | Secteurs extérieurs |           |          |           | TOTAL     |
|-----------------------------|-----------|---------------------|-----------|----------|-----------|-----------|
|                             |           | Haguenau            | Molsheim  | Saverne  | TOTAL     |           |
| <b>Ménages sans enfants</b> |           |                     |           |          |           |           |
| Co location                 | 3         |                     | 0         | 1        | 1         | 4         |
| Couples                     | 5         |                     | 1         | 1        | 2         | 7         |
| Femmes                      | 5         | 1                   | 2         | 1        | 4         | 9         |
| Hommes                      | 21        |                     | 3         | 2        | 5         | 26        |
| <b>Ménages avec enfants</b> |           |                     |           |          |           |           |
| Co location                 | 1         |                     | 0         | 0        | 0         | 1         |
| Couples                     | 5         |                     | 1         | 0        | 1         | 6         |
| Femmes                      | 26        |                     | 0         | 0        | 0         | 26        |
| Hommes                      | 4         |                     | 3         | 1        | 4         | 8         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>70</b> | <b>1</b>            | <b>10</b> | <b>6</b> | <b>17</b> | <b>87</b> |

Le nombre de femmes seules avec enfants a augmenté, comparé à 2021. Le nombre d'hommes seuls reste quant à lui stable. Dans les motifs d'origine des orientations de femmes seules avec enfants, il est à préciser que nous avons constaté un nombre important de femmes/mères victimes de violences conjugales en cours de divorce.

## Nationalités des personnes adultes accueillies

| Nationalités               | Nombre d'Adultes |
|----------------------------|------------------|
| <b>Française</b>           | <b>62</b>        |
| <b>Continent africain</b>  | <b>20</b>        |
| Algérienne                 | 6                |
| Burundaise                 | 1                |
| Erythréenne                | 1                |
| Guinéenne                  | 2                |
| Malienne                   | 1                |
| Marocaine                  | 4                |
| Nigériane                  | 2                |
| Sénégalaise                | 1                |
| Sierra-Léonaise            | 1                |
| Tunisienne                 | 1                |
| <b>Continent européen</b>  | <b>16</b>        |
| Bulgare                    | 2                |
| Bosnienne                  | 1                |
| Espagnole                  | 1                |
| Géorgienne                 | 2                |
| Italienne                  | 1                |
| Roumaine                   | 4                |
| Russe                      | 4                |
| Serbe                      | 1                |
| <b>Continent asiatique</b> | <b>6</b>         |
| Afghane                    | 4                |
| Arménienne                 | 2                |
| <b>Continent américain</b> | <b>1</b>         |
| Jamaïcaine                 | 1                |
| <b>TOTAL DES ADULTES</b>   | <b>105</b>       |

La répartition des origines géographiques des bénéficiaires reste semblable aux années précédentes : une majorité de personnes de nationalité française précède les personnes provenant du continent africain.



## Situation socioprofessionnelle des adultes à l'entrée

| Ressources                     | EMS       | Secteurs extérieurs |           |          |           | TOTAL      |
|--------------------------------|-----------|---------------------|-----------|----------|-----------|------------|
|                                |           | Haguenau            | Molsheim  | Saverne  | TOTAL     |            |
| <b>En situation d'emploi</b>   |           |                     |           |          |           | <b>24</b>  |
| CDI                            | 7         |                     | 2         |          | 2         | 9          |
| CDD                            | 10        |                     | 2         |          | 2         | 12         |
| Intérim                        | 3         |                     |           |          |           | 3          |
| <b>Sans situation d'emploi</b> |           |                     |           |          |           | <b>70</b>  |
| AAH                            | 5         |                     | 1         | 1        | 2         | 7          |
| ASS                            | 2         |                     |           |          |           | 2          |
| Assedic                        | 7         |                     | 3         |          | 3         | 10         |
| RSA activité                   | 2         |                     |           | 1        | 1         | 3          |
| RSA majoré                     | 11        |                     |           |          |           | 11         |
| RSA socle                      | 28        | 1                   | 3         | 4        | 8         | 36         |
| Retraite                       | 1         |                     |           |          |           | 1          |
| <b>Sans ressources</b>         |           |                     |           |          |           | <b>11</b>  |
| Sans activité                  | 8         |                     | 1         | 2        | 3         | 11         |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>84</b> | <b>1</b>            | <b>12</b> | <b>8</b> | <b>21</b> | <b>105</b> |

Il apparaît que la situation socioprofessionnelle des personnes à l'entrée en SLI reste identique à celle de l'année 2021 : une majorité de personnes au RSA ou sans emploi.

## Hébergement antérieur des ménages

| Hébergement   | EMS       | Secteurs extérieurs |           |          |           | TOTAL     |
|---|-----------|---------------------|-----------|----------|-----------|-----------|
|   |           | Haguenau            | Molsheim  | Saverne  | TOTAL     |           |
| <b>Sans domicile fixe</b>                                   |           |                     |           |          |           | <b>13</b> |
| SDF   | 10        |                     | 2         | 1        | 3         | 13        |
| <b>En situation d'hébergement provisoire et/ou précaire</b> |           |                     |           |          |           | <b>64</b> |
| Amis  | 3         | 1                   | 1         |          | 2         | 5         |
| CHRS  | 6         |                     |           |          |           | 6         |
| Famille   | 13        |                     | 1         |          | 1         | 14        |
| Hôtel / HTT / Gîte  | 11        |                     |           | 1        | 1         | 12        |
| Maison d'arrêt  | 1         |                     |           |          |           | 1         |
| Résidence sociale   | 2         |                     |           |          |           | 2         |
| <b>GALA</b>   | <b>16</b> |                     | <b>5</b>  | <b>3</b> | <b>8</b>  | <b>24</b> |
| <b>En situation locative difficile</b>                      |           |                     |           |          |           | <b>10</b> |
| Privé   | 4         |                     | 1         | 1        | 2         | 6         |
| Social  | 4         |                     |           |          |           | 4         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>70</b> | <b>1</b>            | <b>10</b> | <b>6</b> | <b>17</b> | <b>87</b> |

Comme indiqué plus haut (cf. Tableau 1.1), le nombre de candidats orienté par GALA a diminué. A l'opposé, celui des SDF a augmenté.

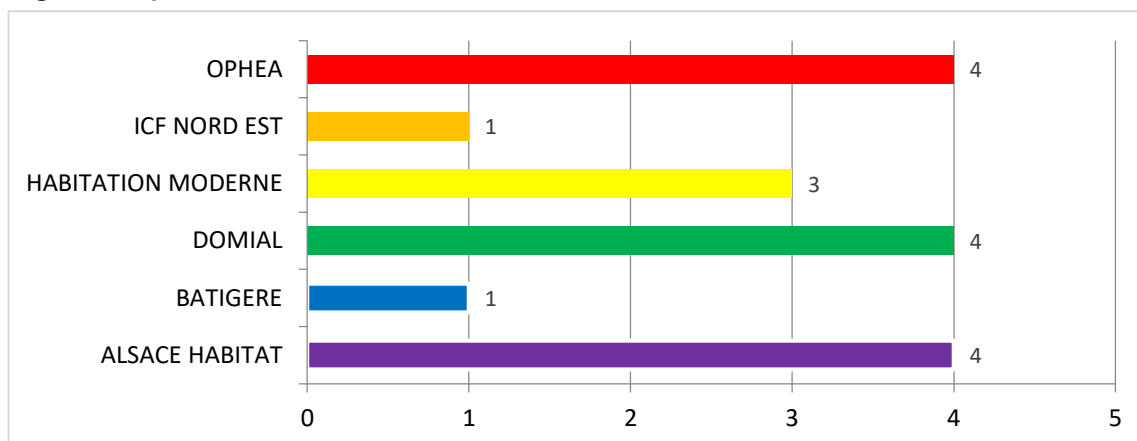
## 1.4 Les personnes sorties en 2022

| Sorties                    | EMS       | Secteurs extérieurs |          |         |          | TOTAL     |
|----------------------------|-----------|---------------------|----------|---------|----------|-----------|
|                            |           | Haguenau            | Molsheim | Saverne | TOTAL    |           |
| <b>Relogement autonome</b> |           |                     |          |         |          |           |
| Bailleur privé             |           |                     |          |         |          |           |
| Bailleur social            | 15        |                     | 2        |         | 2        | 17        |
| <b>Autre</b>               |           |                     |          |         |          |           |
| GALA                       | 1         |                     |          |         |          | 1         |
| Inconnu                    | 2         |                     | 1        |         | 1        | 3         |
| Maison d'arrêt             | 1         |                     |          |         |          | 1         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>19</b> |                     | <b>3</b> |         | <b>3</b> | <b>22</b> |

Les sorties 2022 représentent 45 personnes (26 adultes et 19 enfants) soit 22 ménages.

Il y a une augmentation du nombre de sorties du Logement d'Insertion. La majorité de ces personnes a été relogée chez des bailleurs sociaux.

### Relogements par bailleurs sociaux



Alsace Habitat, Domial et Ophea sont les principaux relogeurs en 2022 avec un nombre égal de situations.

### Typologie des 17 ménages qui ont accédé à un relogement autonome

| Ménages                     | EMS       | Secteurs extérieurs |         |          | TOTAL     |
|-----------------------------|-----------|---------------------|---------|----------|-----------|
|                             |           | Molsheim            | Saverne | TOTAL    |           |
| <b>Ménages sans enfants</b> |           |                     |         |          |           |
| Co-location                 | 1         |                     |         |          | 1         |
| Couple                      | 2         |                     |         |          | 2         |
| Hommes                      | 2         | 1                   |         | 1        | 3         |
| Femmes                      | 2         |                     |         |          | 2         |
| <b>Ménages avec enfants</b> |           |                     |         |          |           |
| Couple                      | 1         |                     |         |          | 1         |
| Femmes                      | 5         |                     |         |          | 5         |
| Hommes                      | 2         | 1                   |         | 1        | 3         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>15</b> | <b>2</b>            |         | <b>2</b> | <b>17</b> |

Contrairement à l'année précédente, les femmes seules avec enfants représentent la catégorie qui a bénéficié le plus d'un relogement.

#### Typologie des 5 ménages qui n'ont pas accédé à un relogement autonome

| Ménages                     | EMS      | Secteurs extérieurs |         |          | TOTAL    |
|-----------------------------|----------|---------------------|---------|----------|----------|
|                             |          | Molsheim            | Saverne | TOTAL    |          |
| <b>Ménages sans enfants</b> |          |                     |         |          |          |
| Hommes                      | 3        |                     |         |          | 3        |
| <b>Ménages avec enfants</b> |          |                     |         |          |          |
| Femmes                      | 1        |                     |         |          | 1        |
| Hommes                      |          | 1                   |         | 1        | 1        |
| <b>TOTAL</b>                | <b>4</b> | <b>1</b>            |         | <b>1</b> | <b>5</b> |

Comme en 2021, les hommes sans enfants sont les plus représentés dans cette catégorie. Deux d'entre eux, ont notamment été réorientés vers d'autres dispositifs de l'ARSEA et ne sont donc pas sortis sans solution. Un autre a, de son côté, fait le choix personnel de retourner à une vie nomade.

#### Durée d'occupation des ménages sortis en 2022

|              | - 6 mois | 6 – 12 mois | 12 – 18 mois | 18 – 24 mois | + 24 mois | TOTAL     |
|--------------|----------|-------------|--------------|--------------|-----------|-----------|
| Relogés      | 1        | 2           | 1            |              | 13        | 17        |
| Autres       | 1        |             |              | 1            | 3         | 5         |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b> | <b>2</b>    | <b>1</b>     | <b>1</b>     | <b>16</b> | <b>22</b> |

La tendance relevée en 2021 concernant l'augmentation de la durée d'occupation du logement se poursuit : la majorité des ménages sortant a été suivie au-delà de 24 mois. D'une part, nous constatons une paupérisation grandissante de la population accueillie, et d'autre part les charges liées au logement augmentent (charges locatives, énergie), impliquant de ce fait une prise en charge plus longue en vue d'assainir totalement la situation des ménages.

Par ailleurs, la situation du logement sur l'EMS étant extrêmement tendue en terme de disponibilité, les délais d'obtention d'un logement ne cessent d'augmenter et peuvent aussi expliquer cette situation. Nous appuyons régulièrement les demandes de relogement auprès des bailleurs sociaux, mais les délais d'attente en restent longs.

## Situation socioprofessionnelle des personnes sorties en 2022

| Ressources                     | EMS       | Secteurs extérieurs |         |          | TOTAL     |
|--------------------------------|-----------|---------------------|---------|----------|-----------|
|                                |           | Molsheim            | Saverne | TOTAL    |           |
| <b>En situation d'emploi</b>   |           |                     |         |          | <b>7</b>  |
| CDD                            | 2         |                     |         |          | 2         |
| CDI                            | 3         | 2                   |         | 2        | 5         |
| <b>Sans situation d'emploi</b> |           |                     |         |          | <b>17</b> |
| AAH                            | 5         | 1                   |         | 1        | 6         |
| ASSEDIC                        | 2         |                     |         |          | 2         |
| ASS                            | 1         |                     |         |          | 1         |
| Retraite                       | 1         |                     |         |          | 1         |
| RSA activité                   | 1         |                     |         |          | 1         |
| RSA majoré                     | 2         |                     |         |          | 2         |
| RSA socle                      | 4         |                     |         |          | 4         |
| <b>Sans activité</b>           |           |                     |         |          | <b>2</b>  |
| Sans activité                  | 2         |                     |         |          | 2         |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>23</b> | <b>3</b>            |         | <b>3</b> | <b>26</b> |

En 2022, la proportion de personnes sortantes bénéficiant des prestations sociales reste majoritaire.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

### 2.1 Vie du Service

En 2022, l'équipe ne s'est pas agrandie. Cependant, un mouvement interne a eu lieu et cela a nécessité une nouvelle embauche extérieure. Le service compte cinq travailleurs sociaux (une assistante sociale, une conseillère en économie sociale et familiale et trois éducateurs spécialisés). Le maintien du nombre de salariés de l'équipe permet d'accompagner environ 20 ménages pour un temps plein en flux continu et d'avoir de meilleures conditions de travail, dans l'objectif d'accorder plus de temps aux familles.

La fin des protocoles sanitaires a permis de retrouver des conditions de travail plus « normales » : il n'y a plus eu de télétravail ou à de rares exceptions. La fin de cette situation exceptionnelle a autorisé des rassemblements conviviaux qui n'avaient pu avoir lieu les années précédentes.

L'octroi d'ordinateurs portables à l'ensemble des membres de l'équipe est une avancée qui permet un gain de temps dans la prise en charge de certaines situations et dans les réponses apportées. En effet, lors des visites à domicile, les travailleurs sociaux peuvent accéder à diverses démarches à réaliser avec le ménage sur des plateformes dématérialisées sans avoir à attendre un rendez-vous au siège par ailleurs.

L'équipe a entrepris un travail de rafraîchissement de certains outils comme le livret d'accueil, les fiches de poste, etc...

Depuis la fin de l'année 2021, et suite à un constat réalisé sur le secteur Nord du Département (Haguenau Bischwiller), le service se déploie. Pour l'heure actuelle, un logement à Schweighouse sur Moder permet d'accueillir un ménage de 2 personnes. Nous sollicitons régulièrement les bailleurs

sociaux en vue d'agrandir le parc du SLI dans cette zone géographique et permettre à des ménages de ce secteur d'y rester.

## **2.2 Travail avec les familles**

Dès l'entrée dans le logement, les travailleurs sociaux débutent avec les personnes accompagnées un parcours au long terme dans différents domaines du quotidien. Ainsi, GALA devient et représente souvent un repère important pour les familles qui adhèrent à l'accompagnement proposé. En 2022, l'arrêt des mesures liées à la situation sanitaire a permis de renouer avec des pratiques déjà éprouvées : les visites à domicile se sont multipliées et un accompagnement plus adapté à la situation de chacun des bénéficiaires. Les contacts par mails et par téléphones sont venus compléter l'accompagnement existant.

Le Lieu d'accueil a rouvert ses portes en septembre 2022 et reprend progressivement du service avec sa nouvelle coordinatrice. Le Lieu d'accueil offre un soutien important aux familles ou aux personnes isolées accompagnées, au travers des activités proposées.

En décembre 2022, un nouveau CVS (Conseil de la vie sociale) a également pu être remis en place. L'équipe s'est mobilisée pour y présenter des personnes accompagnées par le service et 5 représentants ont pu être élus sur 6 sièges.

## **2.3 Focale sur l'action du service dans le domaine de l'insertion**

Pour faciliter l'insertion des personnes notamment sur le nouveau secteur géographique des logements, les travailleurs sociaux mettent régulièrement les personnes accompagnées en lien avec les partenaires et les informent sur les services existants. Chaque année, ils sont amenés à se déplacer physiquement pour accompagner les personnes vers ces services ou les aider à débloquer des situations (CAF, CPAM, Impôts...), à leur apprendre des démarches administratives indispensables à l'autonomie. Les travailleurs sociaux sont également présents aux rendez-vous pour le relogement avec les personnes (visite de logement, état des lieux, signature de bail...).

Plus globalement, le temps passé en logement d'insertion doit permettre aux personnes de faire évoluer leur situation favorablement vers l'autonomie, notamment en matière de budget et de ressources. Ainsi les travailleurs sociaux s'attèlent aussi souvent à soutenir et encourager les personnes dans leur démarches d'insertion professionnelle, et à les orienter vers les institutions ou dispositifs existants.

## **2.4 Focale sur l'action du service dans le domaine de la coordination de parcours des usagers**

Les travailleurs sociaux assurent couramment la coordination des accompagnements autour des familles et sont en contact régulier avec des mandataires judiciaires, l'ASE, la PMI, les écoles, les avocats, les associations de lutte contre les addictions, les structures et référents d'insertion socioprofessionnelle ou encore les services sociaux de secteurs. En 2022, cette coordination s'est poursuivie.

## **2.5 Focale sur l'action du service dans le domaine du partenariat / Transversalité**

Le service travaille depuis toujours avec de nombreux partenaires, dans tous les domaines de l'action sociale et médico-sociale. Cependant, avec les nombreux protocoles sanitaires encore en place en 2022, il n'y a pas eu la possibilité de développer ces échanges et ces rencontres. En 2023, le service souhaite réorganiser des temps d'échanges, tels que les « p'tits déjà partenaires ». Une fois les personnes installées dans le logement, le secteur géographique est différent de leur origine, elles peuvent être vite « perdues ». Il est de ce fait pertinent pour le service de développer le partenariat local en vue de pouvoir travailler avec les partenaires locaux (insertion professionnelle, accès à la culture, environnement institutionnel etc) sur les actions à mettre en place à court et moyen terme.

## **2.6 Focale sur l'action du service dans le domaine de l'innovation**

Dans la continuité des projets des années précédentes, les travailleurs sociaux poursuivent leur travail sur les outils administratifs et leurs actions en vue d'alléger la charge de travail, de moderniser les pratiques et d'améliorer la collaboration inter services.

Les outils de travail ont été modernisés (achat d'ordinateurs portables) et cela a eu pour effet de rendre plus efficace l'accompagnement proposé en ayant la possibilité d'accéder aux portails dématérialisés actuels de tout endroit. La numérisation des dossiers des bénéficiaires et un travail de « nettoyage » au sein du dossier mutualisé de GALA sera l'étape suivante afin de poursuivre l'efficacité du service rendu.

## **3. CONCLUSION**

En conclusion, l'activité globale en 2022 a été plus importante que lors des deux années précédentes alors que le nombre de logements a globalement diminué.

La fin des protocoles sanitaires a permis une reprise plus forte de l'activité du logement d'insertion : le nombre de ménages relogés a augmenté significativement.

Cependant, le service a dû restituer plusieurs logements cette année pour diverses raisons (reprise de bien par des propriétaires privés, restitutions aux bailleurs sociaux, projets de démolition etc).

Un travail de prospection pour augmenter le nombre de logements disponibles à la location est un objectif pour les années à venir, et notamment sur le secteur Nord, là où l'offre de logements dits accompagnés n'est pas assez conséquente.

## **Action MILDECA**








*(Mission Interministérielle de Lutte contre les Drogues Et les Conduites Addictives)*

### **1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES**

GALA a pour missions la gestion locative des appartements et l'accompagnement social lié au logement destiné à un public ayant une problématique d'addiction et devant répondre à des obligations judiciaires.

Elle met à disposition des logements meublés et équipés en sous-location pour une mise en situation réelle de locataire. Ces logements sont loués par GALA, qui garantit le paiement des loyers, charges et factures d'énergie au bailleur et refacture l'intégralité du coût du logement aux personnes accompagnées.

Par ailleurs, le travailleur social assure l'accompagnement social lié au logement. Pour ce faire, des rencontres avec les personnes sont organisées au bureau et au logement. Le travailleur social en charge de cet accompagnement veille :

-  à la bonne occupation du logement et à son entretien,
-  à l'intégration dans l'immeuble et le quartier,
-  aux démarches au niveau de la demande de logement et de l'appui au relogement,
-  au suivi du règlement des loyers, charges, factures d'énergie et de la gestion budgétaire,
-  au suivi administratif avec le tri et le classement des papiers,
-  à la relation avec les bailleurs,
-  à l'accompagnement dans les démarches liées au relogement.

Ce dispositif met en œuvre un co-accompagnement des personnes par GALA et ALT (Association de Lutte contre la Toxicomanie). Le travailleur social de ALT assure le suivi spécifique lié à la problématique de la dépendance des personnes accueillies. Il s'agit d'un accompagnement social global (santé, justice, emploi, ressources, famille...). Ainsi, le travailleur social se situe à l'interface entre le social et le soin.

#### **1.1 Activité**

|                  |           |
|------------------|-----------|
| <b>Ménages</b>   | <b>10</b> |
| Hommes           | 9         |
| Femmes           | 2         |
| Enfants          | 0         |
| <b>Personnes</b> | <b>11</b> |

En 2022, il y a eu 10 ménages accompagnés, soit 1 ménage de plus qu'en 2021. La majorité des personnes accompagnées sont des hommes, soit 9 hommes sur 11. Cela s'explique par le fait que le milieu des addictions est à dominante masculine, « le genre masculin » représentant, selon les études socio-psychologiques, un facteur de vulnérabilité au niveau de l'exposition aux faits addictifs.

*« Hormis peut-être pour les troubles alimentaires, la proportion de personnes addicts penche de manière criante du côté des hommes, classe biologique bien plus encline statistiquement à développer une addiction, plus que du côté des femmes. »*

*« Sur le plan de l'attirance, il semble que les hommes soient également plus à risque de développer une consommation excessive que les femmes, en raison, entre autres, d'une initiation plus précoce que les femmes à l'alcool comme à bien d'autres substances. »*

*(La question du genre et des addictions, Grégory Lambrette, dans VST – Vie sociale et traitement 2014/2)*

## 1.2 Situation financière des ménages

En 2022, seulement 5 personnes sur 11 accompagnées étaient en situation d'emploi dont 2 personnes en intérim, 2 personnes en CDDI (contrat d'insertion) et 1 personne en CDI. 2 personnes étaient au chômage indemnisé par Pôle Emploi et 1 personne percevait l'AAH et un salaire en demi-traitement dans le cadre d'un congé maladie de longue durée. 3 personnes percevaient le RSA socle.

Tout comme les années précédentes, nous pouvons remarquer que la situation financière de la plupart des usagers a tendance à rester instable ou fluctuante. Certaines personnes cumulent des contrats précaires (intérim, CDD) ou sont sans activité et perçoivent du RSA ou une allocation de chômage. Cette situation peut engendrer des difficultés de paiement, entraînant parfois une dette locative difficile à rattraper.

Cependant, en 2022, certaines situations financières se sont améliorées considérablement : 1 personne est passée d'un CDDI à un CDI en novembre 2022 ; 1 personne, entrée en 2021 en situation de RSA et formation d'assistant de vie sociale, est sortie de logement d'insertion en mars 2022 en étant embauchée en CDI ; la femme du couple accompagné a trouvé un emploi en cours d'année en CDDI.

Lorsque la personne accompagnée est prête à être relogée, un travail doit être entrepris avec elle afin que cette dernière mette en place les moyens de se constituer une épargne en vue de l'aménagement du nouveau logement. En effet, les frais peuvent être élevés lors du relogement, étant donné que les personnes quittent un logement meublé pour un logement vide et doivent avancer un dépôt de garantie auprès des bailleurs sociaux, même si le FSL peut le prendre en charge par la suite.

## 1.3 Situation d'hébergement avant l'intégration

| Hébergement            | Nbre ménages |
|------------------------|--------------|
| Amis                   | 2            |
| Famille                | 2            |
| Hébergement temporaire | 4            |
| Postcure               | 2            |
| <b>TOTAL</b>           | <b>10</b>    |

C'est lors d'une réunion de concertation entre l'ALT et GALA que sont présentés les dossiers des personnes nécessitant un suivi de type Accompagnement Social Lié Au Logement et dont le dispositif du logement d'insertion pourrait convenir.

Jusqu'à la fin 2021, les personnes accompagnées en logement d'insertion MILDECA étaient d'abord accueillies en Hébergement Temporaire, afin d'évaluer les capacités à intégrer un logement autonome.



Depuis 2022, les orientations en Hébergement Temporaire sont exclusivement faites par la plateforme SIAO. De ce fait, nous ne pouvons plus bénéficier de cette évaluation avant l'intégration en logement d'insertion. Cela dit, les travailleurs sociaux de ALT peuvent tout de même constituer des dossiers SIAO en préconisant une orientation vers l'hébergement temporaire de GALA avant de réfléchir à une éventuelle admission en logement MILDECA.

#### 1.4 Durée de séjour

Au 31 décembre 2022, la moyenne de séjour des personnes accompagnées dans le dispositif MILDECA était de 19 mois environ. Ce chiffre est plus élevé que la moyenne de séjour des personnes en 2021 qui était de 13 mois environ.

Cette augmentation peut s'expliquer par plusieurs raisons. Tout d'abord, même si une bonne partie des ménages est en situation d'emploi, cela reste de l'emploi précaire. La situation financière reste instable et ne permet pas d'être entièrement autonome. Ensuite, la particularité des personnes accueillies est la dépendance, au sens large... ce qui peut entraîner de grosses fluctuations tant sur le plan de la santé que du budget. De ce fait les personnes sont plus longuement accompagnées.

#### 1.5 Les sorties en 2022

Le logement d'insertion représente de manière générale un tremplin pour un relogement dans le parc social. Une fois la situation administrative et financière stabilisée, un projet de relogement est travaillé avec le résident. Un ACD-DRP est instruit et un appui au relogement unique est rédigé à destination des différents bailleurs sociaux.

En 2022, il y a eu 4 sorties du dispositif :

- 🏠 2 relogements bailleur social (OPHEA + DOMIAL),
- 🏠 1 sortie bailleur privé suite à un non renouvellement de la convention,
- 🏠 1 rupture de convention.

La rupture de convention concerne le couple marié. Monsieur avait été orienté par ALT dans le cadre du dispositif MILDECA. Le couple était accompagné à la fois en individuel et en tant que couple pour les démarches administratives notamment. Suite à des violences conjugales et à une plainte déposée par Madame, le couple s'est séparé en septembre 2022. Monsieur ayant eu une interdiction d'approcher le logement de Madame durant 2 ans, une fin d'accompagnement a été prononcée pour Monsieur. GALA a fait une rupture de contrat avec Monsieur, mais l'accompagnement social s'est poursuivi avec Madame dans le cadre d'une convention d'occupation précaire signée pour un logement d'insertion classique.

Le logement conventionné MILDECA a été transféré en logement d'insertion classique afin de pouvoir poursuivre l'accompagnement de Madame.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

En 2022, le service a dû restituer 2 logements dans le même immeuble à un bailleur social. L'établissement louait 4 appartements dans la même résidence, mais suite à des comportements inquiétants de 2 résidents d'un autre service de l'établissement, le bailleur a demandé à GALA de restituer l'intégralité des logements loués.

En 2022 a aussi été préparée une retranscription de bail au nom d'une occupante, en commun accord avec le bailleur et GALA.

Nous prospectons pour de nouveaux appartements en vue de bénéficier à nouveau des 10 logements affectés au service.

## 2.2 Travail avec les familles

En 2022, sur les 10 ménages accompagnés, seul un ménage était constitué d'un couple marié, sans enfants. L'accompagnement s'est fait à la fois conjointement et en individuel. Les 9 autres ménages étaient constitués de personnes isolées sans enfants.

Pour la plupart, l'environnement familial joue un rôle important, notamment dans le maintien fragile de la sobriété. Fort est de constater que les personnes totalement isolées, c'est-à-dire sans parents proches, sont souvent les personnes qui vont osciller entre périodes de sobriété et de consommation.

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

En 2022, l'animateur du lieu d'accueil a remis doucement en place l'organisation des activités en fin d'année. De ce fait, le reste de l'année, les personnes accompagnées ont été orientées vers d'autres structures pouvant proposer des activités de groupe.

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

### Une problématique commune liée à la dépendance

Les personnes accompagnées dans le cadre du dispositif MILDECA reconnaissent leur problématique de dépendance. Une condition de l'entrée dans le dispositif est la mise en place d'un traitement de substitution et l'inscription dans un parcours de soins coordonnés par le personnel médical de l'ALT (médecin généraliste, psychiatre, psychologues). L'acceptation de ce suivi médicalisé est travaillé avec la personne par les travailleurs sociaux de l'ALT et de GALA. Cependant, un arrêt du suivi psychologique ou de la prise de traitement de substitution peut parfois être entrepris par la personne de manière volontaire. Ceci engendre généralement une rechute dans l'addiction et une nécessaire hospitalisation en service psychiatrique.

Cette situation peut alors mettre en péril le suivi social effectué, affaiblir la situation budgétaire et retarder l'accès à un logement autonome. Il est parfois nécessaire de repenser le projet de relogement de la personne, et réfléchir à une orientation différente (établissement de postcure, résidence partagée, CHRS...).

### Une problématique commune liée à des obligations judiciaires

Les personnes suivies dans le dispositif doivent la plupart du temps répondre à des obligations judiciaires, adaptées à leur parcours de vie. Certains résidents ont connu des périodes d'incarcération et peuvent alors être bénéficiaires d'un aménagement de peine avec un suivi médical obligatoire, ou être redevables d'amendes pécuniaires.

Cette problématique jouera un rôle dans le quotidien de la personne et ses projets personnels, ainsi que dans la stabilisation de la situation budgétaire.

### Une problématique commune liée au logement

La problématique du logement est au cœur de l'accompagnement social proposé. En effet, avoir un logement autonome est l'ambition principale des personnes et le but ultime visé par l'ASLL. Cependant, cette perspective peut représenter une angoisse pour les résidents. L'idée de se retrouver locataire en titre d'un logement peut entraîner une forte inquiétude et être un frein aux démarches liées au relogement, voire même les mettre en péril.

De plus, l'accès à un logement autonome représente une suite de démarches à entreprendre (organisation du déménagement, achat du mobilier et électroménager si besoin, nettoyage du logement d'insertion en vue de l'état des lieux de sortie...) qui peuvent générer beaucoup de stress. Il s'agit tout de même de quitter un logement ayant contribué à la stabilisation personnelle de la personne, pour s'établir dans un nouvel environnement à construire. La situation de locataire en titre représente aussi pour certains une situation inconnue et qui demande un temps d'adaptation.

De ce fait, un ASLL de 6 mois minimum est proposé de manière systématique lors du relogement et de la sortie du dispositif. Ce suivi doit permettre un accès au logement plus serein et sécuritaire.

C'est un travailleur social du Service de Délégations FSL de l'établissement qui prend la suite de l'ASLL de la personne. Un bilan de fin d'accompagnement est rédigé en accord avec le résident, dès lors que la situation est jugée suffisamment stable pour que la personne soit laissée en situation autonome de locataire.

En 2022, 2 sorties du dispositif n'ont pas fait l'objet d'une demande d'ASLL. Il s'agit tout d'abord de l'homme qui a fait l'objet d'une plainte de la part de sa femme pour violences conjugales. Le deuxième concerné est un homme, relogé en bailleur privé suite à un non renouvellement de la convention. Ce dernier n'adhérait pas à l'accompagnement social proposé et une dette locative avait été constituée.

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

Les problématiques d'addictions sont récurrentes. Même si l'addiction est traitée par un suivi psychologique et la mise en place d'un traitement de substitution avant l'entrée en logement d'insertion, les problèmes persistent dans la majeure partie des cas. Une rechute est parfois même responsable d'une hospitalisation en service d'addictologie ou psychiatrique. Le travail en collaboration avec les hôpitaux de Strasbourg, Erstein ou de Brumath est alors très important afin de permettre une réintégration sécurisée de la personne dans le logement d'insertion.

Par rapport aux problèmes d'addictions, le partenariat avec l'ALT de Strasbourg constitue une part importante dans le suivi social des personnes hébergées dans le dispositif MILDECA. En effet, des points réguliers sont effectués par téléphone ou mails entre les référents de GALA et de l'ALT, ainsi que lors d'un rendez-vous au bureau avec la personne suivie.

Des réunions sont aussi régulièrement programmées, réunissant le référent du dispositif MILDECA de GALA, les différents travailleurs sociaux de l'ALT et les responsables des deux services. Ces réunions ont pour objectifs de faire un point sur les suivis en cours, hébergés à GALA, ainsi que sur les personnes suivies par l'ALT et en attente d'un hébergement de type logement d'insertion. Des propositions sont faites en fonction des logements vacants.

En 2022, un résident a initié une demande de cure à Château Walk à Haguenau. Durant ce moment de cure de 3 mois, le logement est inoccupé. Cependant, le résident a donné son accord écrit pour que le travailleur social puisse accéder au logement en son absence, afin de contrôler régulièrement l'absence de squat ou autre problème relatif au logement en question. L'accompagnement social se poursuit et un travail de partenariat est opéré avec l'assistance sociale accompagnant la personne sur le lieu de la cure.

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

Le service MILDECA n'est pas soumis à l'obligation d'évaluation et de mise en place des outils de la loi 2002-2. En effet, le dispositif est subventionné par un financement annuel reconductible.

Cependant, dans un souci de qualité de service, une évaluation interne est effectuée tous les 5 ans. La dernière date de 2017. Le fonctionnement des évaluations ayant été modifié, la nouvelle formule d'évaluation des services devrait être déployée par GALA en 2023 ou 2024.

Concernant la fluctuation du nombre de logements conventionnés MILDECA, tout nouveau logement se libérant en 2023 sera transféré sur le service afin de rétablir le quota des 10 logements.

## 4. CONCLUSION

Chaque ASLL suivi dans le cadre du dispositif MILDECA est unique, étant donnée la multitude des parcours possibles des personnes accompagnées avant leur entrée dans le dispositif. Le travailleur social adapte l'accompagnement social proposé à la personne accompagnée et à son parcours de vie.

La particularité du suivi dans le cadre d'un logement d'insertion MILDECA est qu'il est nécessaire de garder un œil attentif sur le suivi médico-social et psychologique de la personne, prenant une place tout aussi importante que le projet de relogement.

Pour l'année à venir, le travail partenarial sera maintenu via les réunions tous les 2 mois, les appels téléphoniques ou échanges de mails et les réunions tripartites (résident, travailleur social de l'ALT et travailleur social de GALA).

L'ensemble des intervenants au cœur du dispositif visent une amélioration continue du travail effectué avec les personnes accompagnées et dans le cadre du partenariat entre les structures.

## Logements d'insertion « LE NID »

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Créé fin 2020, l'action « Le Nid » (inspiré du fonctionnement du service logement d'insertion) gère en 2022 10 logements sur l'Eurométropole qui peuvent accueillir jusqu'à 20 personnes. Suite à l'extension du service, le travailleur social, Anny HUBERT, est passé à temps plein sur ce dispositif.

Pour rappel, à l'origine l'action est destinée à des femmes inscrites dans un **Parcours de Sortie de Prostitution (PSP)** ou tout du moins, dans une dynamique de sortie de prostitution. Néanmoins, en 2021 au vu des places vacantes, cet hébergement a été ouvert provisoirement à des femmes victimes de violences intrafamiliales avec l'accord de notre financeur, la Ville de Strasbourg. Fin 2021, la Préfecture nous propose l'attribution de 10 places pour un public exclusivement victime de violences intrafamiliales.

L'établissement GALA met à disposition un logement meublé et équipé dont la personne est occupante temporaire avec signature d'une Convention d'Occupation Précaire pour une durée initiale de 6 mois. Idéalement, la durée de prise en charge ne doit pas excéder 18 mois.

Initialement, un hébergement dans le cadre de colocation avait été pensé et mis en place. Après plusieurs mois d'essai, il s'est avéré que la colocation était mal vécue par les occupantes et qu'il constituait un motif de refus pour certaines candidates. Ainsi, nous avons décidé d'arrêter progressivement les colocations et nous avons sollicité les bailleurs sociaux pour l'attribution de petits logements. Actuellement, seuls deux logements sont encore équipés pour un accueil en colocation.

#### **Le rôle du travailleur social de GALA**

Tout au long de son séjour en logement d'insertion « Le Nid », l'occupante bénéficie d'un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) visant l'autonomie locative en vue d'un relogement. Pour cela, la personne accompagnée est mise en situation réelle de locataire quand ses revenus le permettent. Si les ressources sont inférieures au montant du RSA et que la personne ne peut pas ouvrir des droits auprès de la CAF, un forfait mensuel de 50€ « tout compris » est demandé en attendant que la situation financière de la personne évolue favorablement. Ce cas de figure concerne les personnes qui relèvent d'un PSP et qui perçoivent l'Aide Financière pour l'Insertion Sociale et professionnelle (AFIS).

L'objectif du travailleur social est de permettre à l'occupante du logement d'insertion d'apprendre les droits et devoirs de locataire et de les assumer. Pour cela, il aborde tout au long de l'accompagnement :

- ✚ La connaissance et l'application des droits et devoirs du locataire,
- ✚ La gestion d'un budget mensuel,
- ✚ Le paiement régulier des charges liées au logement (loyer, énergie, assurance habitation, factures diverses, etc.),
- ✚ L'ouverture des droits,
- ✚ La régularisation et l'actualisation de la situation administrative (papiers d'identité, avis d'imposition, etc.),
- ✚ L'entretien du logement,
- ✚ Les relations avec les colocataires, le voisinage et l'intégration sur le secteur de résidence.

Durant l'accompagnement, des rencontres mensuelles sont réalisées avec l'occupante, à domicile et au bureau. La fréquence des entretiens varie en fonction de la situation et de la sollicitation des personnes.

Aussi pour les occupantes relevant d'un PSP, au-delà de proposer un hébergement dans un lieu sûr, ce service leur offre un accompagnement social global qui s'effectue en partenariat étroit avec le Mouvement du Nid et le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles. Les trois structures travaillent en étroite collaboration en apportant chacune sa spécificité.

D'une manière générale, un important travail de partenariat est mené puisque le travailleur social effectue sa mission en lien avec les différents professionnels intervenant auprès de la personne accompagnée (assistantes sociales de secteur, travailleurs sociaux à l'origine de la demande, structures spécialisées dans l'accompagnement des victimes, Centre Médico-Psychologique, etc.). Selon les difficultés rencontrées par les bénéficiaires durant l'occupation du logement d'insertion, un travail d'orientation vers des partenaires est aussi effectué quand cela est nécessaire.

## **L'admission**

L'orientation se fait via le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO). Ce dernier a connaissance de nos publics et nos catégories de places, à savoir 10 places Femmes Victimes de Violences intrafamiliales (FVV) et 10 places femmes sortantes de la prostitution (PSP).

Pour les places dites PSP, lorsqu'un hébergement se libère, GALA informe le SIAO, Le Mouvement du Nid et le CIDFF pour proposer la place à une femme avec ou sans enfant. Si le mouvement du Nid et le CIDFF n'ont pas de candidates à présenter, le SIAO fait le lien avec d'autres structures susceptibles d'accompagner des femmes victimes de violences prostitutionnelles.

Une fois la candidature réceptionnée via le SIAO, le travailleur social de GALA organise une première rencontre avec la personne et la salariée du Mouvement du nid qui connaît la personne. Ce temps d'échange a pour but de présenter le service, de prendre connaissance de la situation de la personne et d'évaluer l'adéquation de la candidature avec l'accompagnement proposé. Une visite du logement d'insertion est proposée rapidement par la suite.

A l'issue de l'entretien préalable et de la visite, le travailleur social propose vingt-quatre heures de réflexion à la personne rencontrée. La personne peut choisir d'accepter ou de refuser la place et l'accompagnement proposé.

Pour les places dites FVV la procédure est identique hormis que le Mouvement du nid n'est pas associé aux rencontres et que la visite du logement se fait suite à l'entretien préalable. Néanmoins, un contact est pris avec le référent qui oriente pour échanger autour de la situation de la personne et de la pertinence de l'orientation.

## **L'installation**

Un état des lieux d'entrée dans le logement ainsi qu'un inventaire de l'équipement et du mobilier sont systématiquement effectués par un technicien de GALA avant la remise des clés.

L'emménagement peut parfois s'avérer difficile à gérer pour les futures occupantes. Si elles se retrouvent sans solutions pour transporter leurs affaires autres que des meubles, le travailleur social peut les aider à le faire avec un véhicule de service.

Certaines personnes, et notamment celles qui ont déjà été locataires, peuvent être confrontées à une autre difficulté : celle de stocker leur mobilier. En effet, le fait que les logements du SLI soient meublés, ne permet pas aux occupants de venir dans nos logements avec du mobilier et de l'électroménager. De ce fait, les usagers doivent trouver eux même des solutions pour stocker leurs effets personnels.

## **L'Action Educative et Budgétaire**

Pour les occupants de logements d'insertion « le Nid », la mise en situation réelle de locataire implique un travail autour de la gestion budgétaire.

Un premier bilan financier est établi avec le travailleur social, puis en fonction de l'évolution de la situation des budgets mensuels et prévisionnels sont effectués de manière régulière avec l'occupante.

Tout au long de son séjour, la personne bénéficie d'un accompagnement personnalisé pour la gestion de son budget. Elle doit apprendre à prioriser ses dépenses et assumer les charges liées au logement (loyer, charges, assurance, factures d'énergies, etc.) mais également veiller à la bonne gestion de son reste à vivre pour l'alimentation, les loisirs, etc.

Dans le cas où une occupante se retrouve dans une situation financière très complexe, le travailleur social peut l'orienter vers les services sociaux de secteur ou vers des associations caritatives afin d'obtenir une aide financière ponctuelle ou un dépannage alimentaire. Un accompagnement dans le cadre d'un dossier de surendettement est également possible.

## **Les démarches administratives**

L'ASLL proposé en logement d'insertion « Le nid » a pour visée de favoriser l'autonomie et la responsabilisation des personnes.

Être sous-locataire d'une place, même dans le cadre d'une colocation, c'est assumer un quotidien et également avoir connaissance de ses droits et devoirs. Les démarches administratives liées au logement conduisent à une démarche citoyenne plus globale.

La régularisation de la situation administrative (changements d'adresse, déclaration de ressources, etc.) et l'accès aux droits (santé, prestations sociales, etc.) permettent aux personnes accompagnées de s'inscrire ou se réinscrire progressivement dans la vie citoyenne.

En fonction des difficultés rencontrées par chacun, le travailleur social oriente, accompagne, soutient la personne dans ses démarches.

La constitution des différents dossiers administratifs est essentielle. Le rôle du travailleur social est, à terme et pour les personnes les plus autonomes, de veiller au bon déroulement de leurs démarches.

A minima, l'un des objectifs de travail du service est d'amener les personnes accompagnées à être en capacité de repérer et solliciter les différents professionnels ou institutions « ressources » pouvant leur apporter un soutien en fonction de chaque démarche à réaliser.

## **Le relogement**

La préparation au relogement est une étape significative de l'accompagnement proposé en logement d'insertion. Le travailleur social et la personne accompagnée discutent puis définissent ensemble les secteurs choisis pour le relogement.

Un travail de mise en situation est nécessaire pour permettre aux personnes accompagnées de distinguer leurs besoins et leurs désirs de leurs capacités à assumer le futur logement, essentiellement en termes de localisation, de surface et de coût. Il s'agit bien souvent de rappeler aux personnes que nous sommes tributaires des propositions des bailleurs sociaux et que, sur certains secteurs géographiques, l'offre est bien moins importante que la demande.

Tout au long de l'accompagnement et d'autant plus au moment de la préparation au relogement, nous sensibilisons les personnes quant à la gestion de leur budget et l'importance de se constituer une épargne.

En effet, les logements d'insertion étant meublés et équipés, les personnes relogées doivent être prêtes à investir, de manière souvent conséquente, dans l'achat de mobilier et d'électroménager.

### 1.1 Origine des candidatures

| STRUCTURES REFERENTES          | NOMBRE DE MENAGES |
|--------------------------------|-------------------|
| COLLECTIVITE EUROPEENNE ALSACE | 1                 |
| ENTRAIDE LE RELAIS             | 1                 |
| HOME PROTESTANT                | 1                 |
| LE TOIT HAGUENOVIEN            | 1                 |
| MOUVEMENT DU NID               | 4                 |
| VILLE DE STRASBOURG            | 3                 |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>11</b>         |

Le projet de ce service est initialement porté par Le Mouvement du Nid et GALA, à destination en priorité aux femmes accompagnées par Le Mouvement du Nid et inscrites dans une dynamique de sortie de prostitution, les personnes relèvent ou non du dispositif Parcours de Sortie de Prostitution.

Ce dispositif voit le jour suite à la Loi du 13 avril 2016 qui reconnaît les personnes prostituées comme des victimes. Cette loi prévoit un Parcours de sortie de la prostitution et, l'insertion sociale et professionnelle. La préfecture du département donne son accord pour l'engagement dans ce parcours, sur proposition d'une association référente. Dans le Bas-Rhin, Le Mouvement du Nid a été l'association référente jusqu'à fin 2020. En 2021, c'est le CIDFF qui est désigné comme telle. Néanmoins au vu de la connaissance du public par le Mouvement du nid, les deux structures travaillent étroitement ensemble pour constituer des dossiers de candidatures et accompagner les personnes.

Ainsi, le public PSP est celui orienté par le Mouvement du Nid et le Home Protestant. Le public FVV est essentiellement orienté par les assistants sociaux de secteur.

L'établissement GALA est connu auprès des acteurs de l'accompagnement social pour son action dans le domaine de l'hébergement et du logement. Par contre, il n'est pas encore identifié pour son accompagnement spécifique auprès d'un public féminin victime de violence. De par son orientation et son caractère dépositaire, le SIAO informe les travailleurs sociaux rédacteurs d'une demande d'hébergement de l'existence de ce service.

| NOMBRE DE MENAGES ORIENTES PAR LE SIAO | NOMBRE DE MENAGES AYANT INTEGRE LE DISPOSITIF | NOMBRE DE MENAGES N'AYANT PAS INTEGRE LE DISPOSITIF |
|--|---|---|
| 12                                     | 5   | 7   |

En 2022 le SIAO nous a transmis 12 candidatures. 9 pour les places FVV et 3 pour les PSP. Sur les 5 ménages qui ont intégré le dispositif, 4 sont issus du public FVV et 1 du public PSP.

En 2022, une seule commission départementale PSP a eu lieu. Toutefois au vu des délais de traitement pour l'attribution de l'AFIS et l'obtention d'une Autorisation Provisoire de Séjour, les orientations n'ont pas pu être faites sur l'année 2022.



## 1.2 Entrées en logement

|  | 2020     | 2021     | 2022      | TOTAL    |
|--|----------|----------|-----------|----------|
| Femmes victimes de violence                  |          | 4        | 5         | 4        |
| Femmes en parcours de sortie de prostitution | 1        | 3        | 2         | 4        |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>1</b> | <b>7</b> | <b>7*</b> | <b>8</b> |

Le tableau nous indique qu'il y a eu 7 nouvelles entrées en 2022, or il n'y en a eu que 5. Les 2 entrées comptabilisées correspondent à des changements de logement en cours d'accompagnement.

Mme S. qui occupait un logement dans le cadre d'une colocation a accédé à un studio suite à de forts conflits avec sa colocataire et des problèmes de voisinage qui potentiellement pouvaient la mettre en danger.

Suite au relogement de sa colocataire, Mme T. a pu accéder à tout le logement. Ainsi, elle partage uniquement le logement avec son fils et chacun bénéficie de sa chambre. Bien qu'elle soit restée dans le même appartement, une nouvelle COP a dû être signée.

### La place des enfants dans le ménage

|              | Nombre    |
|--------------|-----------|
| Hébergés     | 8         |
| Placés       | 4         |
| Visite       | 1         |
| <b>TOTAL</b> | <b>13</b> |

Les appartements de type F3-F4 destinés à l'origine pour des colocations sont progressivement aménagés pour l'accueil d'une femme avec un ou des enfants. La présence d'enfants concerne principalement les femmes victimes de violences intrafamiliales. Nous aménageons les logements en fonction du nombre d'enfants. Lorsque ces derniers sont confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance ou au père, nous les prenons malgré tout en compte et acceptons selon et en accord avec les décisions de justice, leur accueil et/ou dans le projet de relogement de la mère.

### Nationalités des personnes adultes accueillies

| Nationalités              | Nombre d'Adultes |
|---------------------------|------------------|
| <b>Française</b>          | <b>3</b>         |
| <b>Continent africain</b> | <b>5</b>         |
| Congolaise                | 1                |
| Marocaine                 | 1                |
| Nigériane                 | 3                |
| <b>Continent européen</b> | <b>3</b>         |
| Bulgare                   | 2                |
| Turque                    | 1                |
| <b>TOTAL DES ADULTES</b>  | <b>11</b>        |

Comme en 2021, en 2022 la majorité des femmes accueillies sont de nationalité étrangère.

Le public PSP est exclusivement étranger, les personnes sont de nationalité Nigériane ou Bulgare. La maîtrise du français est normalement un prérequis pour l'accès à un logement d'insertion. Néanmoins pour le public PSP, nous ne pouvons pas avoir les mêmes exigences. Malgré tout, au vu de leur niveau degré d'autonomie et de leur pugnacité, nous parvenons à nous comprendre et les occupantes arrivent à effectuer les démarches visant leur intégration sociale et professionnelle. En parallèle et suite à l'accès au PSP les personnes suivent une formation Français Langue Etrangère via pôle emploi.

### Situation socioprofessionnelle à l'entrée

| Ressources                     | Nombre    |
|--------------------------------|-----------|
| <i>En situation d'emploi</i>   | <b>6</b>  |
| CDD                            | 5         |
| CDI                            | 1         |
| <i>Sans situation d'emploi</i> | <b>5</b>  |
| RSA socle                      | 2         |
| Sans activité                  | 3         |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>11</b> |

Les femmes accueillies dans le service sont volontaires quant à leur insertion professionnelle et ont conscience que l'accès à un logement autonome sera possible si elles arrivent à se maintenir dans un emploi. Pour les deux personnes bénéficiaires du RSA lors de l'accès, une a depuis obtenu l'Allocation Adulte Handicapé au vu de son état de santé et l'autre, est toujours bénéficiaire du RSA. Cette dernière est arrivée en France en 2020, analphabète et sans expérience professionnelle, elle a besoin de temps pour s'intégrer. Dans le cadre du contrat d'accueil et d'intégration, elle a pu suivre une formation de français qui s'est avérée largement insuffisante. Il s'agit à présent de trouver la structure adaptée à sa situation.

Pour les personnes sans activité lors de l'accès, deux ont trouvé par la suite un emploi et une alterne les périodes d'emploi avec des périodes de chômage. Pour le moment, sa situation personnelle lui permet difficilement de se maintenir dans l'emploi.

### Hébergement antérieur à GALA

| Hébergement                         | Nombre    |
|-------------------------------------|-----------|
| <i>Hébergement précaire</i>         | <b>8</b>  |
| Amis                                | 2         |
| CHRS                                | 1         |
| Famille                             | 1         |
| Hôtel                               | 4         |
| <i>Situation locative difficile</i> | <b>3</b>  |
| Privé                               | 1         |
| Social                              | 2         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>11</b> |

Lors de leur candidature, les deux tiers des femmes étaient dans une situation d'hébergement précaire. L'accès à un logement d'insertion est pour certaine leur première expérience locative.

### 1.3 Les sorties en 2022

| Sorties         | Nombre   |
|-----------------|----------|
| Amis            | 1        |
| Bailleur social | 2        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>3</b> |

En 2022, deux personnes arrivées en 2021 ont pu être relogées, ce qui peut être assez satisfaisant au vu des délais d'attribution d'un logement à Strasbourg. Pour ce faire, la demande de relogement a été mise à jour chaque mois, l'ACD a été sollicité et nous avons déposé des appuis au relogement auprès des bailleurs sociaux.

Suite au relogement, le travailleur social sollicite un ASLL, qu'il réalisera, de six mois au FSL afin d'assurer la transition en logement autonome. Cette prolongation d'accompagnement permet de soutenir les personnes dans l'appropriation de leur nouvelle vie de locataire et offre au bailleur un interlocuteur privilégié en cas d'éventuelles difficultés.

Les objectifs de l'ASLL de sortie de logement d'insertion seront également de :

- ✚ veiller à la mise en place des AL/APL,
- ✚ veiller aux changements d'adresse,
- ✚ veiller aux ouvertures de compteurs d'énergies et vérifier l'adéquation des montants,
- ✚ conseiller sur les solutions pour l'équipement du logement (prêt CAF, Emmaüs, etc.),
- ✚ contacter régulièrement le bailleur,
- ✚ veiller au paiement régulier du loyer et des factures,
- ✚ passer le relais auprès du nouveau service social de secteur.

Arrivée à son terme, la mesure d'ASLL peut prendre fin ou être renouvelée en cas de nécessité.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

### 2.1 Vie du Service

Au vu de l'extension du service, le travailleur social est passé d'un 1/2 ETP à 1 ETP. Etant seul dans le service, il participe à présent aux réunions du service logement d'insertion. Il lui est aussi possible d'évoquer les situations qui l'interrogent avec un psychologue de GALA et/ou lors des Groupes d'Analyse de la Pratique. Par ailleurs, un point mensuel est effectué avec la cadre intermédiaire. Depuis 2021, GALA a mis en place une astreinte téléphonique pour les urgences les soirs, les weekends et les jours fériés au cas où les personnes seraient importunées par leur ancien compagnon, proxénète ou tout autre personne malveillante. Cette astreinte est tenue par les cadres hiérarchiques de GALA (Sous-Directeur, Responsable Administratif et de gestion et les cadres intermédiaires).

### 2.2 Travail avec les familles

Cette année, le service a accueilli davantage de femmes avec des enfants. Quelques fois ces derniers vivent chez leur père ou sont placés, néanmoins en fonction et en accord avec les décisions des juges aux affaires familiales et/ou des juges des enfants, nous prévoyons leur accueil. Il arrive d'être en contact avec les avocats pour préparer les audiences et transmettre les documents relatifs à l'hébergement qui pourraient être nécessaires pour la demande de garde. Les séparations de couple sont généralement du fait des femmes suite aux violences qu'elles ont subies. On constate avec regret que les enfants sont bien souvent instrumentalisés pour faire pression sur la mère.

Aussi, lorsqu'une mesure éducative est en cours, le travailleur social est en lien avec les professionnels qui l'exercent.

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

Lors de l'entrée dans un logement d'insertion « Le nid », le travailleur social veille à ce que la personne se familiarise avec son quartier, repère les services de proximité, les transports en communs, etc.

Si l'objet du service est d'effectuer un accompagnement social lié au logement dans le but de reloger les personnes, il est nécessaire pour ce faire de repérer les freins. Ces derniers peuvent être liés à la santé, à la non maîtrise du français, à la méconnaissance du monde de travail, aux faibles revenus, etc. Une fois identifiés avec les femmes accueillies, si elles en sont prêtes et volontaires, il est possible de les réorienter vers les structures compétentes.

Ce travail de réorientation a aussi pour but de favoriser l'émancipation des femmes vis-à-vis des associations spécialisées qui les connaissent par rapport à leur problématique de violence quelle qu'elle soit, et qu'elles accèdent au droit commun comme un citoyen « lambda ».

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

Le service SLI Le nid est né d'un partenariat entre l'établissement GALA et L'association Le mouvement du nid Bas-Rhin. Le projet a été écrit ensemble et présenté ensemble aux financeurs. De fait, le co-accompagnement pour les femmes issues du public PSP est une des particularités de ce service. Dans ce cadre, la coordination du parcours de la personne accueillie est indispensable. Dès la réception de la candidature Le Mouvement du Nid, le CIDFF et GALA échangent sur la situation de la personne et déterminent les interventions de chacun, et ce jusqu'à la sortie.

Les personnes accueillies peuvent être accompagnées par d'autres structures que Le mouvement du nid ou le CIDFF. Dans ce cas un relais, auquel les occupantes sont associées, est effectué pour coordonner nos actions.

Pour les femmes issues du public FVV, dans un souci de proposer un accompagnement cohérent et lorsque la situation le nécessite, le travailleur social est en lien avec les partenaires qui interviennent auprès des occupantes.

Aussi, en 2022 GALA a participé aux rencontres entre les acteurs de l'accompagnement des femmes victimes organisées par la ville de Strasbourg, dont l'objectif est d'améliorer les parcours des femmes victimes hébergées sur l'Euro métropole.

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

Le projet ayant évolué depuis qu'il a été pensé et au vu des changements au sein du Mouvement du nid, ce dernier et GALA se sont réunis à l'autonome 2022 pour effectuer un bilan de l'année écoulée. Lors de cette rencontre, il a été décidé la rédaction d'une convention partenariale à laquelle le CIDFF sera associé.

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

Les femmes accompagnées par le service sont pour la plupart d'origine étrangère et ne sont pas toujours à l'aise avec le français. Au niveau de la communication, il s'agit pour le travailleur social de s'adapter à leurs moyens de communication habituels et à leur niveau de français. Ainsi, l'utilisation du téléphone portable professionnel est une nécessité notamment pour l'utilisation des sms, des messages vocaux ou des réseaux tel que WhatsApp.

La communication traditionnelle via le standard de l'établissement intimide les personnes et peut empêcher la relation d'aide.

### 3. CONCLUSION

Au vu de son jeune âge le service SLI « Le Nid » est toujours dans une dynamique de construction. L'année 2022 a été l'occasion d'effectuer les premiers réajustements suite au bilan effectué fin 2021 avec le CIDFF et Le Mouvement du nid. Le service évolue aussi en fonction de l'application du dispositif PSP et des évolutions des structures partenaires. Pour 2023, il est à souhaiter que les commissions PSP soient plus fréquentes afin que davantage de candidates soient orientées vers le service. Aussi, si nous voulons que les 10 places PSP soient occupées, il faut compter sur l'attribution de logements type F1.

Contrairement aux places PSP, les 10 places supplémentaires destinées à des femmes victimes de violences intrafamiliales, ont vite été pourvues.

## Logements d'insertion « REBOND »

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

A l'issue du Grenelle des violences conjugales lancé le 3 septembre 2019, le gouvernement a acté la mise en place de Centres de Prise en Charge des Auteurs de violence conjugale (CPCA).

L'ARSEA a répondu à cet appel à projet et a été retenue pour ouvrir un CPCA sur le territoire du Grand Est, service ayant vu le jour dans l'établissement Service d'Accompagnement Socio Judiciaire (SASJ) en novembre 2020.

L'ARSEA, par ses établissements et services GALA et SASJ interviennent depuis plusieurs années en direction des personnes victimes de violences conjugales et des auteurs.

Plusieurs échanges entre ces deux établissements ont permis l'aboutissement d'un projet d'accompagnement commun des auteurs de violences conjugales.

*« Quitter le domicile pour une femme et ses enfants à la suite de violences conjugales est déstabilisant et ne doit pas être la seule réponse pour la victime. Notre projet consiste à demander à l'auteur de quitter le logement, être hébergé dans notre dispositif le temps de l'enquête et de ses résultats, dans l'objectif de maintenir les victimes et les éventuels enfants dans leur domicile et garder un minimum de repères pour se reconstruire »*

*(extrait du projet pour la demande de subvention – juillet 2021).*

GALA et le SASJ ont sollicité la Mairie de Strasbourg et la DDETS du Bas Rhin pour le financement de ce projet qui a retenu toute leur attention. Le service REBOND a pu voir le jour en décembre 2021.

Ce dispositif a pour objectif d'accompagner les auteurs de violences conjugales, en leur proposant une place leur permettant de quitter (sur une durée de quelques mois) le logement familial.

Les finalités de l'action sont les suivantes :

- ✚ La protection des victimes de violences conjugales en éloignant l'auteur,
- ✚ La mise en œuvre du suivi socio-judiciaire et de l'action de prévention et de réflexion de l'auteur,
- ✚ Un co-accompagnement (GALA / SASJ-CPCA) global des personnes (accès administratif, financier, santé, emploi...),
- ✚ L'accès à un logement individuel autonome ou un logement accompagné dans le cadre d'un parcours personnalisé si l'auteur quitte définitivement le domicile familial.

Dans le cadre de ce nouveau dispositif, GALA a mis à disposition 4 logements de type F3/F4 accueillant les personnes en colocation, sur différents quartiers de Strasbourg. Chaque appartement

est entièrement meublé et permet aux personnes de s'installer rapidement dans un lieu sécurisé et disponible de suite. 10 places sont allouées à ce service.

A contrario de la plupart des services d'accompagnement en logement de GALA, les personnes accueillies ne sont pas en situation réelle de locataire. En effet, elles payent une participation mensuelle pour l'occupation de la place, le temps pour elles de rétablir leur situation administrative, et d'engager des démarches individuelles (recherche de logement, situation juridique, démarches de maintien ou de recherche d'emploi etc...). L'intention première du service est d'éloigner l'auteur de violence afin qu'il puisse bénéficier d'un « tremplin » pour retrouver une certaine autonomie. « Rebondir » vers de nouveaux horizons.

Les personnes hébergées sont exclusivement orientées par le SASJ-CPCA, qui les accompagne déjà via différents biais : démarche volontaire d'accompagnement, stage de responsabilisation, obligation de soin, contrôle judiciaire. Une démarche de co-accompagnement s'instaure de ce fait dès l'orientation de la personne du SASJ-CPCA vers GALA.

## 1.1 Activité

### Entrées en logement

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Ménages</b>                                     | <b>12</b> |
| Hommes   | 5         |
| Hommes seuls avec enfants                          | 7         |
| <i>Dont hommes avec enfants en droit de visite</i> | 5         |
| <i>Dont hommes avec enfants placés</i>             | 2         |
| <b>TOTAL personnes</b>                             | <b>12</b> |

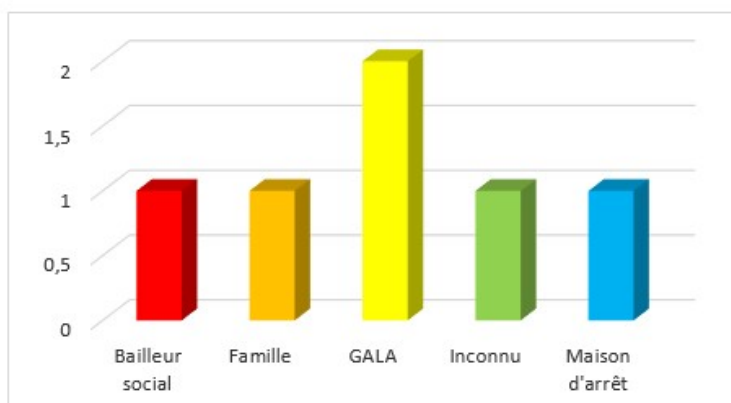
12 personnes ont pu intégrer une place dans ce dispositif en 2022. Au démarrage de l'activité, 5 places étaient allouées dans 2 logements, qui s'est étendue à 10 places courant 2022.

Sur ces 12 personnes entrées, 3 personnes étaient accompagnées au SASJ-CPCA sur orientation de partenaires extérieurs, 1 personne était en démarche volontaire, 3 personnes étaient en stage de responsabilisation, 1 en obligation de soins. Par ailleurs, 1 personne est entrée suite à une fin de contrôle judiciaire (exercé dans une association qui l'hébergeait). Enfin, 2 personnes ont intégré une place en sortant de détention et 1 dans le cadre d'un Placement Extérieur.

### Sorties en 2022

|  |          |
|--|----------|
| <b>Ménages</b>                                     | <b>6</b> |
| Hommes   | 2        |
| Hommes seuls avec enfants                          | 4        |
| <i>Dont hommes avec enfants en droit de visite</i> | 3        |
| <i>Dont hommes avec enfants placés</i>             | 1        |
| <b>TOTAL personnes</b>                             | <b>6</b> |

## Relogements



En 2022 il y a eu 6 sortants. Pour les trois quarts, il s'agit d'hommes seuls avec enfants ayant gardé pour la plupart leur droit de visite. Une personne a pu bénéficier d'une passerelle vers les services de GALA et a intégré le service d'intermédiation locative en Bail Glissant, avec la garde exclusive des enfants. L'accompagnement dans le service a permis à cette personne de faire réévaluer sa situation judiciaire, car elle est passée du statut d'auteur à celle de victime.

Une personne est retournée en famille et n'adhérait pas à l'accompagnement. Une personne a été relogée en logement autonome par un bailleur social. Une personne a dû quitter le dispositif pour un retour en détention. Une personne a dû changer de logement pour nécessité dans un autre service de GALA. Enfin, une rupture de contrat a eu lieu avec un état des lieux de sortie pour une personne qui n'adhérait pas au co-accompagnement et ne réglait pas sa participation financière.

### 1.2 Situation des personnes accompagnées

#### Situation socioprofessionnelle à l'entrée

| Ressources                            | Nombre    |
|---------------------------------------|-----------|
| <b><i>En situation d'emploi</i></b>   | <b>4</b>  |
| CDD                                   | 1         |
| CDI                                   | 1         |
| Intérim                               | 2         |
| <b><i>Sans situation d'emploi</i></b> | <b>8</b>  |
| AAH                                   | 1         |
| CPAM                                  | 1         |
| Pôle Emploi                           | 4         |
| RSA socle                             | 2         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>12</b> |

On peut remarquer que 2/3 des personnes accueillies au service REBOND étaient sans situation professionnelle à l'entrée. L'accès à cet hébergement encourage les usagers à se «re» mobiliser rapidement vers le retour à l'emploi. En effet, nous constatons que les conditions d'accueil (colocation, promiscuité) incitent les personnes à rechercher rapidement une solution plus confortable. Avoir une source de revenus plus conséquente permet d'engager plus rapidement des démarches de relogement pour obtenir un logement en direct.



## Situation socioprofessionnelle à la sortie

| Ressources                     | Nombre   |
|--------------------------------|----------|
| <i>En situation d'emploi</i>   | <b>4</b> |
| CDD                            | 2        |
| Intérim                        | 2        |
| <i>Sans situation d'emploi</i> | <b>2</b> |
| AAH                            | 1        |
| Pôle Emploi                    | 1        |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>6</b> |

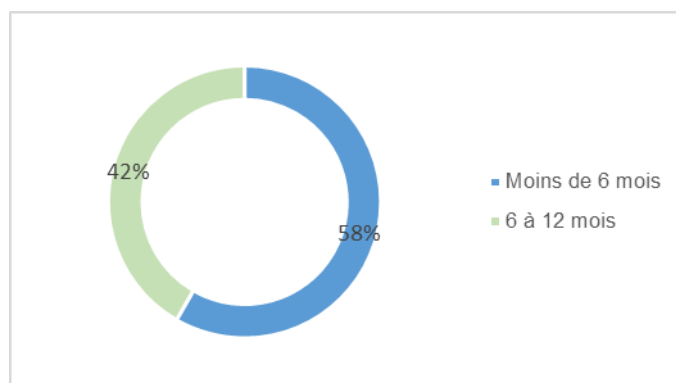
Lorsque les personnes sont sorties du dispositif REBOND, 4 sur 6 avaient un emploi avec un contrat précaire, aucune n'ayant un contrat à durée indéterminée. Toutes les personnes sortantes avaient des ressources en quittant le dispositif REBOND. On peut donc souligner la mobilisation forte des usagers à prétendre à une situation meilleure, passant par des ressources financières plus importantes.

### 1.3 Situation d'hébergement avant l'entrée

| Hébergement                         | Nombre    |
|-------------------------------------|-----------|
| <i>Hébergement précaire</i>         | <b>8</b>  |
| Amis                                | 2         |
| CHRS                                | 1         |
| Famille                             | 4         |
| Hôtel                               | 1         |
| <i>Situation locative difficile</i> | <b>1</b>  |
| Social                              | 1         |
| <i>Sans hébergement</i>             | <b>3</b>  |
| Maison d'arrêt                      | 2         |
| SDF                                 | 1         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>12</b> |

Les personnes avant l'entrée à GALA étaient pour la moitié (6 sur 12) accueillies par des proches. Un quart d'entre elles étaient sans hébergement. La précarité de leur situation avant l'entrée explique l'urgence de leur demande.

## 1.4 Durée de séjour



La durée d'accompagnement pour la majorité des ménages a été de moins de 6 mois. Ce dispositif ne permet pas à la personne de « s'installer » durablement dans le logement. En effet, la volonté de l'établissement a été de proposer des places en colocation, en vue d'une mobilisation forte pour un accès à une situation réelle de locataire.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

### 2.1 Vie du Service

Ce nouveau service a vu le jour en novembre 2021. Durant toute la première année d'existence, plusieurs ajustements inter établissements ont dû être réfléchis.

Tout d'abord, une coordination mensuelle entre le SASJ-CCPA et le référent GALA pour faire le point sur les situations.

Ensuite, le travailleur social de GALA effectue un entretien préalable pour expliquer le fonctionnement du dispositif. Il est également présent lors de l'entrée des lieux avec le service technique pour démarrer l'accompagnement, et faciliter l'intégration du nouveau locataire dans son environnement.

Cette coordination permet aussi de percevoir la complexité pour une personne sortant d'une période de détention ou n'ayant jamais connu une situation de vie au sein d'un logement collectif de mieux appréhender cette nouvelle situation en étant rassuré et soutenu dans cette étape passerelle avant un relogement et/ou vers l'accès dans une solution d'hébergement plus pérenne.

### 2.2 Travail avec les familles

Dès l'entrée au sein du dispositif REBOND, un droit de visite peut être mentionné dans le contrat d'occupation précaire en corrélation avec les éléments transmis par le SASJ-CPCA.

En effet sept sur les douze occupants en 2022 sont parents.

Bien entendu dans certaines situations, il est nécessaire d'attendre le jugement et le retour du Juge des Affaires Familiales pour être en conformité avec la législation applicable (droits et interdictions) concernant le bénéficiaire.

La recherche d'un logement adapté suite au dépôt d'une demande de logement social prend ainsi en compte la composition familiale.

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

Utilisation de plus en plus fréquente de la plateforme de l'inclusion.

Le public accueilli au sein du dispositif REBOND n'est pas toujours en situation d'emploi lors de l'entrée dans les lieux. Ainsi une aide pour valoriser les compétences de la personne, curriculum vitae, lettre de motivation, fait partie des actions effectuées dans le cadre de l'accompagnement du dispositif.

En effet les personnes accueillies souhaitent rapidement voir leurs ressources augmenter et bénéficier d'un contrat de travail pérenne (qui va aussi rassurer les bailleurs). Ce « coup de pouce » est le bienvenu pour le bénéficiaire qui, lorsqu'il intègre REBOND se retrouve perdu et a besoin de remobilisation pour enclencher les premières actions.

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

Les bénéficiaires du dispositif REBOND ont pour la majorité des obligations judiciaires (distanciation, interdiction d'être en contact avec la victime, obligations de soins ...) qui sont dès le départ prises en compte pour la décision d'entrée dans un des logements du service.

Les demandes de logement social sont faites le plus souvent avant l'entrée au sein du dispositif. Les coordinations SASJ-CPCA et GALA permettent d'ajuster et prendre en compte les demandes et les besoins des bénéficiaires pour argumenter et réaliser un rapport explicite auprès du SIAO en préconisant les structures et /ou services adaptés.

Les décisions de justice dans le parcours des usagers (éloignement géographique, droits de garde des enfants etc) font partie du paramètre déterminant pour savoir quelle taille de logement peut être demandée. Une attente de jugement /demande de divorce peut aussi être un élément essentiel pour changer la demande de logement (imputation des ressources...).

GALA appuie les demandes de relogement bailleurs sociaux en rédigeant une demande d'accord collectif départemental (ACD DRP) notamment et en accompagnant ou en faisant une demande d'ASLL selon la réalité (autonomie) du demandeur.

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

Le partenariat est quotidien dans ce dispositif. Ce nouveau type d'accompagnement engendre une connaissance fine du réseau tant judiciaire qu'administratif. Les 2 établissements sont encore en découverte et ajustement des fonctionnements propres et travaillent ensemble le partenariat avec les diverses institutions de droit et associatives.

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

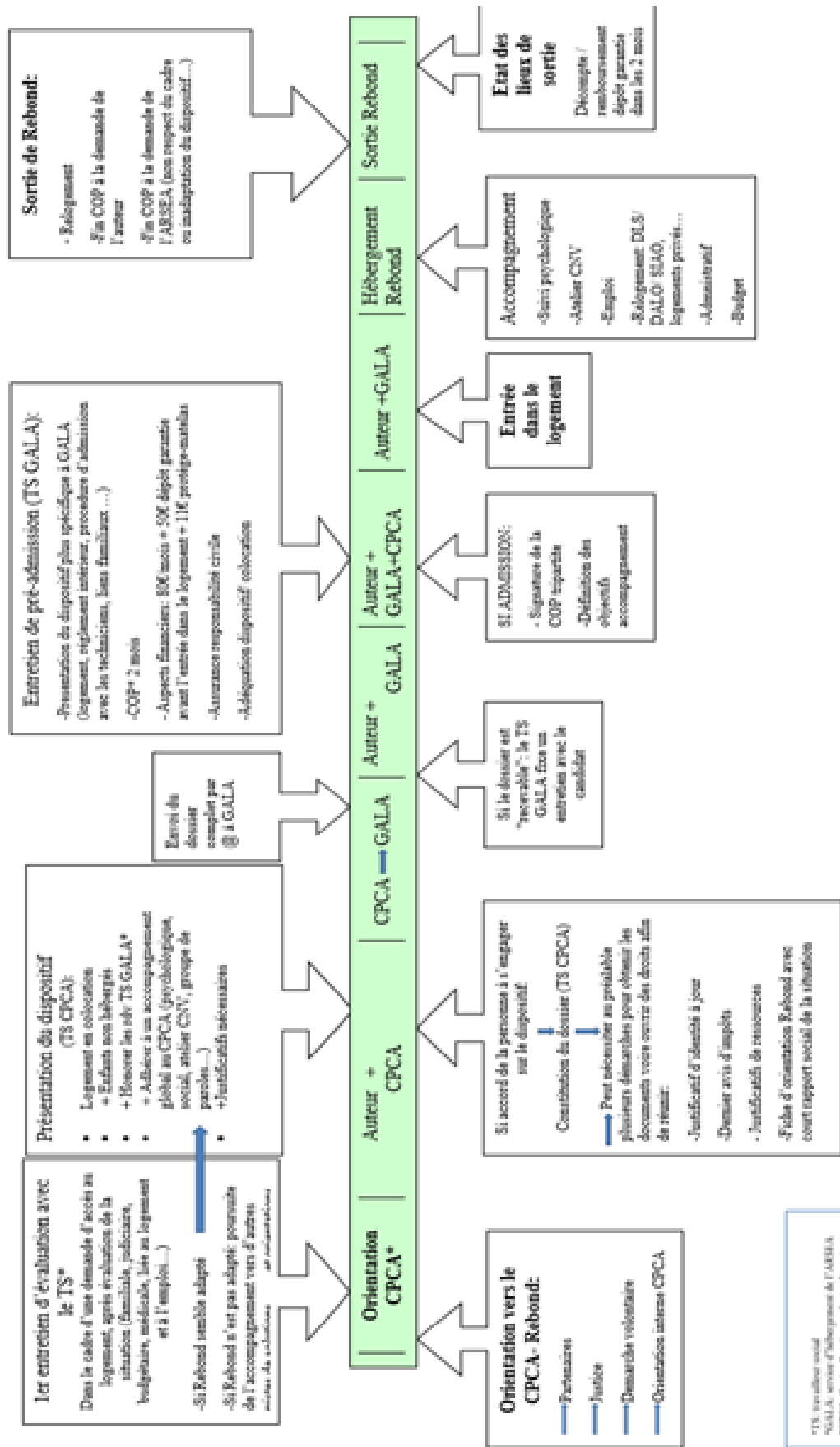
Au-delà des contraintes techniques d'accessibilité des logements au démarrage de l'action, le nombre de personnes déjà hébergées semble attester de la nécessité de pouvoir proposer un hébergement transitoire à ce public spécifique.

Entre le premier entretien avec le travailleur social du SASJ-CPCA, l'entretien avec celui de GALA, et l'état des lieux d'entrée dans le logement, effectuée par un technicien de GALA, le délai moyen est de 2 à 3 semaines (cf schéma ci-dessous).

Ce dispositif d'hébergement temporaire ne peut donc pas, en l'état, répondre aux nombreuses demandes d'urgence auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux du SASJ-CPCA.

Cette modalité d'hébergement en colocation ne permet pas non plus aux pères ayant un droit de garde de leurs enfants (majorité des situations parmi les hébergés) de les héberger dans le logement « REBOND ».

# Dispositif "Rebond"



\*TS: Travailleur social  
 \*GALA: service d'hébergement de l'ARDEA  
 \*CPCA: Centre de prise en charge des enfants de situations complexes  
 \*COP: Convention d'occupation précaire (bail)

Globalement, les personnes accompagnées honorent les rendez-vous avec les travailleurs sociaux, les tiennent informés de l'évolution de leur situation, sollicitent des rendez-vous pour effectuer des démarches, et respectent les délais de paiement du « loyer ». Certains, une fois entrés dans le logement, se sont montrés moins volontaires à entamer un accompagnement psychologique individuel que ce qu'ils avaient annoncé aux entretiens initiaux.

Chacun d'entre eux a en revanche participé à au moins un atelier ou une permanence parmi ceux proposés au SASJ-CPCA.

### 3. CONCLUSION

Le dispositif REBOND est à sa première année d'existence. Ce dispositif est expérimental et est encore réfléchi et repensé pour s'adapter au mieux à la réalité des accompagnements à réaliser.

Depuis le dernier trimestre 2022, une réflexion est menée pour « flécher » 2 à 3 places destinées à des personnes sous écrou pouvant bénéficier d'un Placement Extérieur (PE), d'une durée relativement courte (quelques semaines jusqu'à 3 mois maximum).

*« Le placement à l'extérieur est un aménagement de peine sous écrou, comme la semi-liberté et le placement sous surveillance électronique, qui permet à une personne condamnée de bénéficier d'un régime particulier de détention l'autorisant à quitter l'établissement pénitentiaire afin d'exercer une activité professionnelle, de suivre un enseignement, une formation professionnelle, de rechercher un emploi, de participer de manière essentielle à sa vie de famille, de subir un traitement médical ou de s'investir dans tout autre projet d'insertion ou de réinsertion de nature à prévenir les risques de récidive. »*

<https://www.justice.gouv.fr/prison-et-reinsertion-10036/la-vie-hors-detention-10040/le-placement-a-lexterieur-11995.html>

Le dispositif pourrait répondre à ce type d'aménagement de peine, avec possibilité, une fois la durée du PE terminée, de maintenir l'accompagnement dans le service de manière « classique ». Sous réserve de l'adhésion et de l'engagement de la personne, et du respect du règlement de fonctionnement.



## Sortants d'Incarcération Vers l'Insertion Locative SIVIL

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le premier objectif de ce service consiste à permettre à des personnes qui sortent d'établissement pénitentiaire d'éviter de se retrouver sans solution d'hébergement et d'être livrées à elles-mêmes.

Le second vise à associer les structures « associations et services » œuvrant dans le cadre du **PDALHPD**, pour mutualiser les moyens et les compétences, et ainsi proposer à l'usager l'orientation la plus adaptée. Pour ce faire, une convention de partenariat a été signée entre GALA, le SPIP et la Maison d'Arrêt de Strasbourg.

Pour permettre le suivi de cette action au démarrage et associer l'ensemble des partenaires territoriaux, un Comité de Pilotage (COFIL) avait été mis en place dès le début de l'expérimentation. Il se réunissait chaque trimestre en présence des représentants :

- ✚ de la Direction Départementale Déléguée,
- ✚ du SPIP du Bas-Rhin,
- ✚ du Conseil Départemental,
- ✚ de la Ville de Strasbourg et l'Eurométropole,
- ✚ de la maison d'arrêt de Strasbourg,
- ✚ du SIAO,
- ✚ de GALA.

Lors de cette instance, un bilan quantitatif et qualitatif de l'activité était présenté par le travailleur social de GALA et des propositions étaient abordées dans l'optique d'une amélioration continue de l'action. Cette instance a permis de mettre en avant, sur proposition du SPIP, l'action « *maintien dans les lieux* » pour les détenus locataires qui risquent une expulsion locative, ce qui représente aujourd'hui une mission importante du service.

#### 1.1 Le public visé

Le public visé par notre action se compose exclusivement de personnes orientées par la Maison d'Arrêt de Strasbourg.

Plus précisément, notre projet s'adresse à ceux qui arrivent en fin de peine dont la sortie est imminente et qui n'ont pas de solution pérenne d'hébergement.

Nous accompagnons également les nouveaux détenus qui sont locataires en titre d'un logement dès les premiers moments de leur incarcération. Nous vérifions s'ils ont besoin d'aide pour la gestion administrative et financière de leur logement et intervenons en soutien le cas échéant.

## 1.2 Les modalités d'accompagnement

Pour permettre la bonne articulation entre l'intervention du SPIP et de GALA en direction des usagers, une présence au sein de la maison d'arrêt est indispensable. Une permanence a donc été mise en place en partenariat avec le SPIP et le Directeur de la Maison d'Arrêt de Strasbourg, pour un temps de présence de 1 à 3 demi-journées par semaine.

Pour ajuster les besoins en « **places logement accompagné** » du public cible de l'appel à projet, GALA met à disposition 14 logements diffus sur l'EMS et Molsheim permettant d'accueillir ce public et d'y associer un accompagnement individualisé pour mettre en œuvre l'accompagnement social lié au logement, l'accès à l'emploi, aux soins, aux droits communs, etc.

Si au départ, le projet s'est décliné sur l'orientation des sortants de prison vers un logement accompagné, une seconde problématique a été soulevée par le SPIP. En effet, certains détenus n'ont pas besoin d'un accompagnement vers un logement d'insertion car ils sont déjà locataires d'un appartement. L'incarcération vient poser une difficulté quant au maintien du paiement des loyers, ce qui a pour conséquence d'éventuelles procédures contentieuses qui aboutissent à une expulsion. En effet, les loyers sont difficilement honorés et les prestations sociales (si la personne en bénéficiait) sont suspendues le temps de la détention, et l'endettement débute.

L'orientation « **maintien dans les lieux** » s'avère donc comme une seconde mission incontournable à mettre en œuvre lors de l'accompagnement de GALA.

### Orientation logement accompagné

Les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (CPIP) rencontrent toute personne détenue, en instance de sortie, pour travailler, entre autres, son projet d'orientation du point de vue logement. S'ils détectent des personnes montrant des prédispositions à accéder à un « **logement accompagné** », ils en informent l'assistante sociale départementale du SPIP. Elle ira les rencontrer à son tour afin d'établir une première analyse de la situation. Après l'entretien, elle peut orienter les demandes soit vers le SIAO si la personne relève du dispositif d'hébergement d'urgence, soit vers GALA si elle pense que la personne est assez autonome pour accéder à un logement accompagné.





GALA récupère ensuite le dossier de candidature « **logement accompagné** », pour permettre son instruction et lancer la procédure de rencontre et d'entrée dans le logement, le cas échéant.

Le travailleur social de GALA rencontre la personne détenue en Maison d'Arrêt pour un bilan diagnostic qui sera réalisé dans un délai de 6 semaines maximum. Il est également le responsable de la mise en œuvre de l'accompagnement des personnes qui intègrent l'un des 14 logements mis à disposition. Il reste l'interlocuteur privilégié des agents du SPIP en ce qui concerne les usagers du dispositif. Le cadre intermédiaire de GALA a la responsabilité de l'organisation logistique du service et du salarié concerné.

Pour mettre en œuvre cette action, le travailleur social de GALA dispose de 1 à 3 créneaux pour tenir une permanence à la Maison d'Arrêt de Strasbourg.

Seules les personnes incarcérées dans cet établissement peuvent être orientées vers le service SIVIL.

Si l'adhésion de la personne est acquise, l'objectif est :

-  d'évaluer sa capacité à intégrer un logement ou ses difficultés pour accéder à cette autonomie locative,
-  de faire le point sur son parcours locatif et sur sa situation d'hébergement avant l'incarcération,
-  de recueillir des éléments sur sa situation sociale et familiale,
-  de faire le point sur ses ressources mobilisables à la sortie, anticiper le budget futur intégrant les dépenses locatives,

- ✚ de donner une indication quant aux moyens à mobiliser pour lui permettre de surmonter les difficultés,
- ✚ de cerner sa demande de logement et préciser ses besoins et attentes : secteur géographique, taille, taux d'effort envisageable, nécessité d'adéquation du logement en fonction de difficultés de santé ou de sa composition familiale (enfants en droits hébergements par exemple...), etc.
- ✚ d'établir un ordre de priorité quant aux démarches à effectuer,
- ✚ **de fournir tous les documents administratifs nécessaires à l'entrée dans un logement (copie pièce d'identité, avis d'imposition, justificatifs de ressources, etc.).**

**Une attention particulière est portée à ce dernier point car les personnes sont mises en situation réelle de locataire et sans ces documents, l'ensemble des démarches d'accès au logement sont impossibles (dossier CAF, FSL, etc.).**

Pour les personnes dont le bilan diagnostic n'est pas validé, le travailleur social informe l'assistante sociale départementale du SPIP de la décision, afin qu'elle puisse orienter la personne vers le SIAO. L'intervention d'un travailleur social du SIAO détaché à la Maison d'Arrêt a permis de faciliter le lien et les échanges entre l'assistante sociale départementale du SPIP, le SIAO et GALA. 2 réunions par mois ont été fixées à cet effet.

Si le bilan diagnostic est validé, le travailleur social peut alors débiter la phase d'accompagnement durant la détention pour préparer la personne à sa sortie.

Le jour de sa fin de peine, le détenu libéré est attendu devant la Maison d'Arrêt par le travailleur social de GALA. Il est ensuite accompagné dans les locaux de GALA pour la lecture et la signature de la convention d'occupation précaire ainsi que du règlement de fonctionnement.

L'état des lieux d'entrée se déroule ensuite, toujours en présence du travailleur social, avec le technicien de GALA pour permettre à la personne de s'installer dans son nouveau logement.

La présence du référent de GALA est indispensable pour ne pas laisser la personne seule et livrée à elle-même après sa fin d'incarcération, qui peut être mal vécue par certains. Ce n'est qu'une fois que l'utilisateur se sent rassuré que le référent de GALA quitte les lieux.

Lors des rencontres suivantes, de nombreuses démarches administratives démarrent et l'Accompagnement Social Lié au Logement se met en œuvre.

### **Orientation vers un « maintien dans les lieux »**

La procédure d'orientation pour ces détenus est la même jusqu'au premier entretien, lors des permanences à la Maison d'Arrêt.

Durant ces rencontres, le travailleur social axe son intervention sur la recherche des moyens possibles pour aider le détenu à conserver son appartement. Le détenu, après discussion **et accord écrit** de sa part, permettra au travailleur social de GALA de prendre contact avec le bailleur pour l'informer de la situation et avec la famille ou l'environnement amical en cas de soutien financier ou matériel, ou si le logement doit être vidé (en cas d'expulsion ou cessation du bail).

Le travailleur social verra ensuite comment le maintien du logement de la personne incarcérée peut être proposé, ceci avec le soutien du cadre intermédiaire et/ou du Directeur de l'établissement.

### **1.3 Activité de la permanence**

*“L'Homme ne fait pas avancer le temps, le temps fait avancer l'Homme”*

Proverbe Estonien.

Dans notre activité de permanence, nous avons fait l'expérience de la temporalité. Le temps est le fil rouge de nos missions et rythme notre accompagnement, entre pauses et accélérations. Nous avons donc dû penser et réfléchir la question du temps pour appréhender notre travail.

Le temps de la première rencontre revêt une importance particulière, la rencontre doit s'opérer pour permettre un échange complet.



Effectivement, contrairement à ce qui est d'usage dans notre profession, nous travaillons en relais de la personne, à sa place, hors les murs de la maison d'arrêt. Il est donc primordial pour nous et pour la personne que nous accompagnons que nous puissions avoir les outils de travail nécessaires à l'avancement des projets et des démarches.

Le fruit de notre réflexion a donc mis en lumière l'importance de rendre la personne actrice de cette rencontre en la préparant en amont. La temporalité se joue donc même avant le rendez-vous.

### Détail des rencontres lors de la permanence en 2022

| PERSONNES ORIENTEES | PERSONNES CONVOQUEES | RENCONTRES EFFECTIVES | RENCONTRES NON REALISEES |
|---------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| 95                  | 71                   | 51                    | 20                       |

Sur les 95 personnes orientées, certaines n'ont pas pu être rencontrées, pour diverses raisons :

- ✚ absence aux 2 RDV proposés,
- ✚ transfert d'établissement,
- ✚ blocage des couloirs,
- ✚ promenades,
- ✚ parler famille, avocat,
- ✚ orientations de personnes locataires dans un autre département,
- ✚ choix de ne pas venir nous rencontrer.

Par ailleurs certaines personnes orientées en 2022 ne seront que convoquées en 2023. Les convocations sont envoyées au fur et à mesure des réceptions, et compte tenu du degré d'urgence de la situation.

### 1.4 Activité « maintien dans les lieux »

“Certains attendent que le temps change, d'autres le saisissent avec force et agissement “ Citation auteur anonyme.

### Contacts extérieurs réalisés

| NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTIVES | NOMBRE DE CONTACTS PARTENAIRES ( <i>famille, amis, huissiers, secteur ...</i> ) | NOMBRE DE CONTACTS BAILLEURS |
|---------------------------------|---|------------------------------|
| 35                              | 100   | 53                           |

Dans le cadre des maintiens, il s'agit d'un travail d'investigation, de recherche et de priorisation des actions pour débiter les démarches et dénouer les situations. Des autorisations et procurations sont indispensables pour que nous puissions faire les démarches nécessaires, **à la place de...** (chercher des papiers, des habits, des souvenirs, etc....).

Il est particulier de rentrer dans l'intimité de la personne, sans sa présence.

Les bailleurs sociaux ou privés sont nos interlocuteurs privilégiés. Il s'agit très rapidement de les interpeller pour négocier le maintien dans les lieux si les peines sont courtes, si les personnes sortent rapidement, si les dettes ne sont pas trop importantes et si les ressources le permettent.

Nous nous tournons également vers la famille, des amis si cela est possible.

Si les conditions ne permettent pas le maintien dans le logement, nous proposons la résiliation du bail. De là, découlent des interrogations concernant le devenir des affaires de la personne. Se pose également la question de comment ramener des affaires en Maison d'Arrêt ? Il est indispensable de voir cela avec l'équipe du SPIP.

Le tableau, ci-dessous, permet une visibilité des suites données aux rencontres.

### Suite donnée aux rencontres

| PERSONNES                                  | 2021 | 2022 |
|--|------|------|
| Restitution du logement                    | 5    | 10   |
| Maintien dans le logement avec négociation | 7    | 11   |
| Echec des négociations                     | 5    | 1    |
| En-cours                                   | 14   | 6    |
| Inconnu                                    | 4    | 7    |

Nous pouvons constater qu'il y a une baisse significative du nombre d'échecs des négociations. En effet, des solutions ont pu être trouvées, tant dans la restitution de logement que dans le maintien. Le travail réalisé en dehors de la maison d'arrêt porte davantage ses fruits si la situation est bien clarifiée dès le début de l'accompagnement.

L'inconnu peut être une sortie en hébergement temporaire via le SIAO, chez des tiers, en cure. Ou véritablement inconnu.

### 1.5 Activité « Accompagnement en logement »

#### Nombre d'entrées en logement

| ANNEE | NOMBRE |
|-------|--------|
| 2017  | 6      |
| 2018  | 3      |
| 2019  | 5      |
| 2020  | 6      |
| 2021  | 4      |
| 2022  | 5      |

On constate que le nombre d'entrée en logement est stable d'une année à l'autre.

Au cours de l'année 2022, le service CIVIL disposait de 12 logements au lieu de 14, ce qui n'a pas permis des entrées supplémentaires dans les logements, malgré de nombreuses orientations. En 2023, l'objectif est de trouver de nouveaux logements pouvant accueillir les 14 places dédiées au service.

## Typologie des ménages accompagnés

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Ménages</b>   | <b>15</b> |
| Hommes   | 12        |
| Hommes seuls avec enfants                              | 3         |
| <i>Dont hommes avec enfants en droit d'hébergement</i> | 2         |
| <i>Dont hommes avec enfants en droit de visite</i>     | 1         |
| <b>TOTAL adultes</b>                                   | <b>15</b> |

Les personnes accueillies en logement CIVIL étaient exclusivement des hommes en 2022.

Dès leur sortie de détention, les hommes ayant un ou des enfants reprennent contact avec eux. La typologie des logements ne permet pas toujours d'accueillir les enfants malgré la volonté des pères.

Les femmes rencontrées en maison d'arrêt ont pour la plupart été orientées pour des démarches de maintien dans le logement, et non pas d'accès. Nous constatons qu'elles sont souvent plus entourées et que la plupart des hommes ont de ce fait davantage de solutions d'hébergement ou de logement.

## Sorties de logements

| TYPE DE SORTIES    | 2021     | 2022     |
|--------------------|----------|----------|
| Incarcération      | 1        |          |
| Inconnue           |          | 1        |
| Fin – non adhésion | 2        |          |
| Relogement         | 1        | 2        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>4</b> | <b>3</b> |

En 2022, deux personnes hébergées au sein de notre service ont été relogées : une dans le parc social, et l'autre dans le parc privé.

Nous observons des difficultés de relogement pour les personnes prêtes à intégrer un logement autonome. Les délais d'obtention d'un logement sur le territoire sont longs, et notamment quand elles sont seules sans enfants.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

En mai 2022, l'équipe du service CIVIL a totalement changé. Deux nouveaux travailleurs sociaux ont rejoint le service : une éducatrice spécialisée (1 ETP) et une conseillère en économie sociale et familiale (0,5 ETP). L'apprentie éducatrice spécialisée, arrivée en 2021, a été sollicitée sur un autre service de GALA durant quelques mois. Elle a ensuite choisi de découvrir un autre domaine : l'aide sociale à l'enfance, et a donc quitté l'établissement.

2 nouvelles professionnelles ont intégré le service, l'une provenant d'un autre service de l'établissement, l'autre de la fonction publique territoriale.

En vue de se familiariser avec le service et de s'approprier son fonctionnement, elles ont décidé de revoir tous les documents administratifs, les procédures d'échanges de documents avec le SPIP, les formulaires de convocation. Donner une nouvelle dynamique d'action, recueillir davantage d'informations administratives concernant les détenus en vue de réaliser un travail plus efficient.

Auparavant, le service était composé d'un binôme mixte de travailleurs sociaux. Maintenant que 2 femmes interviennent, les pratiques ont également dû être adaptées. En effet, comme la population accompagnée dans le service est principalement masculine, les échanges ont évolué. Les détenus ne partagent pas les mêmes informations face à une femme qu'à un homme.

Pour assurer un double regard et en vue de travailler efficacement, les nouveaux travailleurs sociaux ont choisi d'intervenir en binôme lors de certaines permanences en maison d'arrêt, et plus systématiquement lors des entretiens préalables pour l'accès au logement SIVIL.

## **2.2 Travail avec les familles**

Le travail avec les familles est intense lorsque la personne détenue a du lien avec son entourage à l'extérieur. A contrario, un certain nombre de personnes rencontrées sont très isolées, et nous sollicitent de ce fait plus rapidement et ont plus de demandes.

Lorsqu'un travail avec la famille est possible, notre disponibilité et notre présence est importante. Il semblerait que notre écoute permette aux familles de déposer une certaine souffrance, leurs incompréhensions, leurs inquiétudes. Les familles (et l'entourage amical) sont d'une aide précieuse notamment dans l'action maintien. En effet, le travail réalisé avec elles est important. Elles vont être amenées à aider à vider le logement en cas d'état des lieux de sortie, à régler les loyers le temps de la détention etc.

Concernant l'accompagnement en logement d'insertion, nous travaillons avec les familles autant que faire se peut. Maintien des liens familiaux, dès lors que la personne a des enfants et des droits ouverts, ou nous sollicite pour retrouver des liens perdus ou absents.

## **2.3 Focale sur l'action du service SIVIL dans le domaine de l'insertion**

Quand les personnes sortent de maison d'arrêt, elles ont parfois le sentiment d'être marquées par leur détention ("j'ai l'impression que c'est marqué sur mon front", "est-ce que mes voisins sortent aussi de prison ?"). La maison d'arrêt représente pour certains un refuge, un cadre.

Il s'agit pour nous, travailleurs sociaux, de travailler l'insertion et d'être au plus près des personnes pour leur permettre d'accéder à leur vie dans sa globalité : vie sociale, vie familiale, vie professionnelle, santé... Ce qui les encouragerait à ne plus se sentir en marge et abandonnées ou exclues de la société. Cela contribue également à prévenir autant que possible la récidive. Cela dit, nous constatons que la dynamique de retour à l'emploi est très importante dans ce service. En effet, en sortant de prison, les personnes n'ont pas de suite de ressources, même si les droits Pôle Emploi ou CAF sont ouverts, les prestations ne sont pas versées rapidement. Cette situation de « vide financier » est très difficile à vivre, les personnes se mobilisent donc très rapidement vers le chemin de l'emploi, par tous les biais possibles : contrat d'insertion, intérim etc.

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

Les personnes sortantes de maison d'arrêt ont de nombreuses démarches à effectuer à la sortie : recherche d'emploi, démarches d'accès aux droits... Les travailleurs sociaux du SIVIL sont des personnes ressources et un repère pour les personnes accompagnées.

Le parcours de l'utilisateur avant sa détention, pendant et après, représente le point central de notre accompagnement. Nous sommes amenées à adapter la coordination avec le réseau extérieur en fonction des besoins de la personne.

Dans le cadre de l'accès au logement via le service SIVIL, nous essayons autant que possible de permettre aux personnes sortantes d'accéder au logement le jour de la sortie, ceci afin d'éviter une rupture du lien et de prévenir la récidive. Il est arrivé que les date de sortie tombaient sur un samedi ou dimanche : GALA étant fermé les week-ends, il a fallu trouver des solutions alternatives pour pouvoir intégrer la personne dès le lundi dans le logement.

Le fait de les avoir rencontrées en maison d'arrêt et de les revoir dès leur sortie, d'être en contact régulier avec eux, permet de maintenir un "fil rouge" entre la période d'incarcération et l'après.

Nous avons pu constater les difficultés en termes de ressources lors de la sortie de maison d'arrêt. Il s'agissait d'être très réactives pour éviter des difficultés liées aux besoins primaires, notamment au niveau alimentaire, et donc d'orienter très rapidement les personnes vers les associations caritatives.

Le SPIP en milieu ouvert est également un repère pour les sortants de maison d'arrêt soumis à un suivi judiciaire.

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

Les partenaires privilégiés du service SIVIL restent le SPIP et les assistants sociaux du milieu fermé, ainsi que le SIAO. Une réunion par mois nous réunit et nous permet de faire le point sur les sorties à venir, et les orientations possibles.

Pour développer ce partenariat, nous avons organisé des réunions avec les CPIP et les assistants sociaux au sein de GALA afin de leur faire découvrir nos différents services de logements d'insertion et de pouvoir échanger autour de situations individuelles et d'éventuelles difficultés rencontrées ou questionnements.

L'équipe du service SIVIL a également pu faire une immersion d'une journée au SPIP dans le but de mieux cerner leurs missions et mieux comprendre leur fonctionnement.

Les autres partenaires sont les bailleurs sociaux et privés, les banques, les huissiers de justice et avocats, les centres médico-sociaux, les associations caritatives, la MDPH, la CPAM, la CAF, les mandataires judiciaires.

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

Il s'agit pour les travailleurs sociaux du service de prévenir la récidive à travers leurs missions et de faire respecter leurs droits en les accompagnant dans leurs démarches administratives rapidement. Nos missions sont l'écoute, le soutien, l'aide et l'accompagnement des personnes. Nous pouvons les orienter vers les psychologues en cas de besoin.

Concernant la formation continue des travailleurs sociaux du service, nous avons la possibilité d'accéder à la bibliothèque de l'ESEIS. Il s'agira de prendre du temps pour cela en 2023. L'accès à des formations sur le thème de la prison reste une priorité.

L'établissement, en 2022, a embauché une Responsable Accompagnement et Qualité qui prendra pleinement ses fonctions courant 2023. Les missions de cette Responsable seront en premier lieu de reprendre les démarches d'évaluation interne de l'établissement et veiller à a qualité des prestations des services.

## 4. CONCLUSION

Les six derniers mois ont été riches en découvertes, en expérimentation. Il a été nécessaire pour les travailleurs sociaux, nouvellement arrivés dans le service, de s'approprier leurs missions, de retravailler les outils utilisés pour accompagner au mieux les personnes incarcérées et sortantes de détention.

Les échanges formels et informels sont réguliers et indispensables pour leur permettre de croiser leurs regards, dénouer des situations et partager leurs impressions.

Concernant les accès au logement, via le service SIVIL, il va être d'autant plus nécessaire à l'avenir de s'accommoder des augmentations exponentielles des coûts liés à l'énergie et aux charges locatives. Certains publics risquent d'être en difficultés pour accéder à nos logements, faute de ressources suffisantes.

Début 2023, après prospection active auprès de bailleurs, le service SIVIL devrait être pourvu du nombre maximum de logements.

## 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<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> 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              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>105</b>     |

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.

| <b>EMS</b>   | <b>Nombre</b> | <b>HORS EMS</b>   | <b>Nombre</b> |
|--------------|---------------|-------------------|---------------|
| 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             |
| <b>TOTAL</b> | <b>66</b>     | <b>TOTAL</b>      | <b>39</b>     |

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        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>64</b> |

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     |
| <b>Ménages</b>   | <b>11</b> | <b>9</b>  | <b>20</b> | <b>16</b> | <b>2</b> | <b>18</b> | <b>6</b>  | <b>6</b>  | <b>12</b> |
| <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        |
| <b>Personnes</b> | <b>36</b> | <b>20</b> | <b>56</b> | <b>43</b> | <b>3</b> | <b>46</b> | <b>13</b> | <b>13</b> | <b>26</b> |

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 reçu 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 donné 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'accoutumé 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      |
|------------------|------------|------------|------------|
| <b>Ménages</b>   | <b>66</b>  | <b>39</b>  | <b>105</b> |
| <i>Hommes</i>    | 30         | 24         | 54         |
| <i>Femmes</i>    | 49         | 29         | 78         |
| <i>Enfants</i>   | 93         | 63         | 156        |
| <b>Personnes</b> | <b>172</b> | <b>116</b> | <b>288</b> |

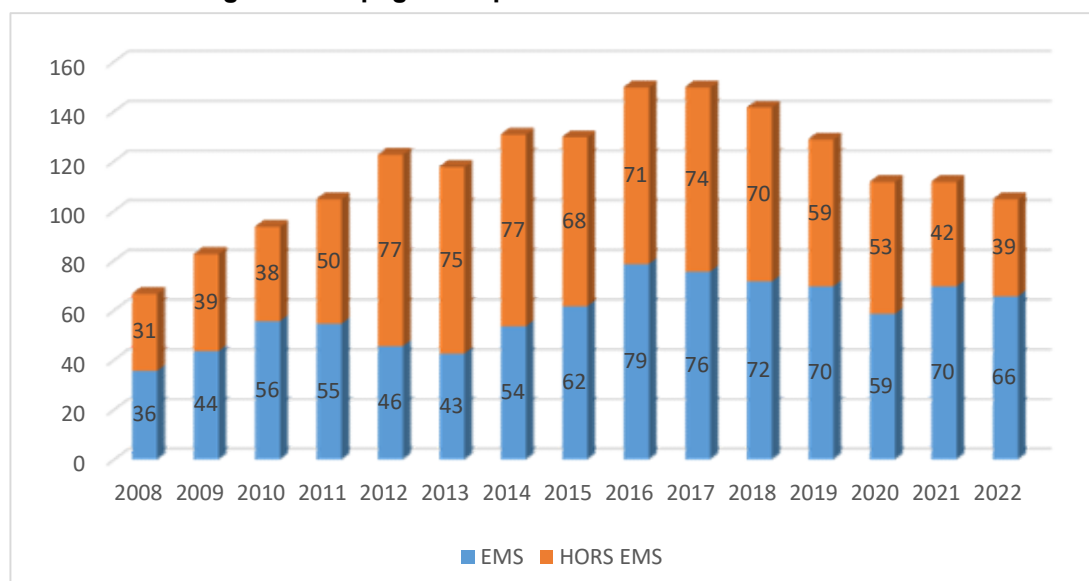
Depuis quelques années nous observons une part plus importante de femmes accompagnées, que d'hommes, que ce soit sur le territoire de l'EMS ou en dehors. Cette différence s'explique par le fait qu'il y a plus de familles monoparentales accompagnées dont le parent présent est la mère.

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      |
|-----------------------------------|-----------|-----------|------------|
| <b>Ménages sans enfant</b>        | <b>29</b> | <b>12</b> | <b>41</b>  |
| <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          |
| <b>Ménages avec enfant</b>        | <b>37</b> | <b>27</b> | <b>64</b>  |
| <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         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>66</b> | <b>39</b> | <b>105</b> |

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     |
|--|-----------|-----------|-----------|
| <b>Ménages avec 1 enfant</b>             | <b>11</b> | <b>8</b>  | <b>19</b> |
| <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         |
| <b>Ménages avec 2 enfants</b>            | <b>10</b> | <b>8</b>  | <b>18</b> |
| <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         |
| <b>Ménages avec 3 enfants &amp; plus</b> | <b>16</b> | <b>11</b> | <b>27</b> |
| <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         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>37</b> | <b>27</b> | <b>64</b> |

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         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>93</b> | <b>63</b> | <b>156</b> |

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>   | <b>17</b> | <b>14</b> | <b>31</b>  |
| CDI                            | 9         | 11        | 20         |
| CDD                            | 8         | 1         | 9          |
| Intérim                        |           | 2         | 2          |
| <i>Sans situation d'emploi</i> | <b>62</b> | <b>39</b> | <b>101</b> |
| 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          |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>79</b> | <b>53</b> | <b>132</b> |

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

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          |
| <b>Française</b> | <b>47</b> | <b>50</b> | <b>97</b>  |
| 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          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>79</b> | <b>53</b> | <b>132</b> |

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.

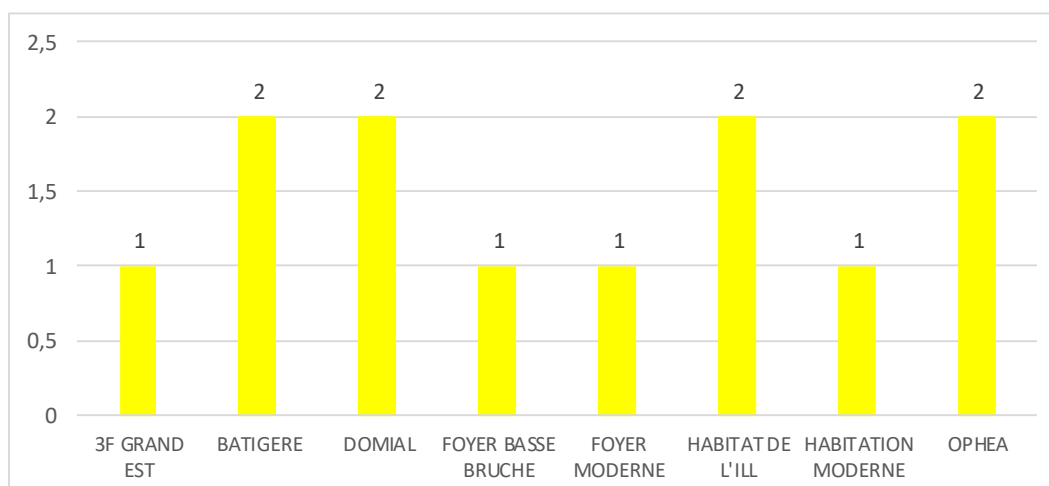
Cependant, au vu des dernières demandes, nous sommes confrontés à des personnes qui maîtrisent avec difficulté la langue française ce qui rend l'accompagnement extrêmement complexe. Les démarches prennent beaucoup plus de temps et l'accompagnement doit être bien plus soutenu pour les aider à avancer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

### 1.3 Les bailleurs partenaires

#### Bailleurs ayant accepté des baux glissants

| BAILLEURS                   | EMS       | Hors EMS  | TOTAL      |
|-----------------------------|-----------|-----------|------------|
| <b>BAILLEURS SOCIAUX</b>    | <b>64</b> | <b>37</b> | <b>101</b> |
| 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          |
| <b>PROPRIETAIRES PRIVES</b> | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>4</b>   |
| <b>TOTAL</b>                | <b>66</b> | <b>39</b> | <b>105</b> |

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         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>9</b> | <b>6</b> | <b>15</b> |

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 amenés 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 agrandis 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

| <b>CONTACTS USAGERS – TS ET CS</b>        | <b>4 381</b> |
|---|--------------|
| - 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           |

| <b>CONTACTS PARTENAIRES</b>        | <b>1 043</b> |
|------------------------------------|--------------|
| - 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 bote 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 congés maternité presque consécutivement. Une autre personne n'a pas validé sa période d'essai.

Ainsi, nous comptons au total, 5 salariés qui ont été accueillies 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 quotidien. 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 soucis 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 bienveillance 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.

## TEMPOREO

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le dispositif TEMPOREO est une alternative à l'expulsion locative. Il était uniquement proposé par le bailleur ALSACE HABITAT, aux ménages de son parc locatif en procédure d'expulsion pour des impayés de loyer et n'ayant pas déposé de dossier de surendettement.

Le bailleur propose aux familles repérées une rencontre avec un travailleur social de notre établissement afin d'établir un bilan diagnostique de la situation. Ce dernier a pour but d'évaluer la pertinence de l'orientation vers ce dispositif et s'assurer de l'adhésion du ménage à un accompagnement. Ce bilan est présenté au Comité de Suivi du Dispositif Expérimental (CSDE) qui décidera de l'entrée ou non du ménage dans un logement sous convention TEMPOREO.

Il s'agit de proposer aux familles un nouveau logement (moins cher et plus adapté à la situation), toujours dans le patrimoine d'ALSACE HABITAT, pour une durée temporaire et de bénéficier d'un Accompagnement Social Lié au Logement. Durant cet accompagnement, le ménage est soutenu et conseillé pour rétablir sa situation globale, notamment pour retravailler la situation budgétaire, la mise en place de plans d'apurement des différentes dettes (principalement pour la dette de loyer), pour effectuer les démarches administratives afin d'ouvrir ses droits, pour solliciter les aides financières, etc.

Pour apurer une partie de la dette locative, plusieurs leviers sont actionnés :

- ✚ ALSACE HABITAT renonce à 10% de la dette locative,
- ✚ un rappel CAF est sollicité concernant les mois suspendus,
- ✚ le Conseil Départemental /CEA est sollicité dans le cadre du FSL maintien.

Cette première partie de l'accompagnement a une durée moyenne de 18 à 24 mois.

Lorsque la situation générale est assainie et stabilisée, l'accompagnement s'oriente vers un relogement dans le cadre d'un bail glissant mis en place avec GALA afin de sécuriser le parcours locatif.

Le bailleur ALSACE HABITAT proposera un logement adapté à la composition familiale du ménage, à son budget et, dans la mesure du possible, dans le secteur géographique souhaité.

## 1.1 Public et conditions d'accès

Les personnes ou familles pouvant bénéficier de ce dispositif doivent :

- ✚ relever du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD),
- ✚ se trouver en situation d'expulsion locative auprès d'ALSACE HABITAT,
- ✚ témoigner d'une réelle volonté d'adhérer à l'accompagnement proposé.

Pour certaines, s'ajoutent aux difficultés financières, des problématiques d'ordre comportemental (troubles de voisinage, menaces, actes de violence, etc...) que nous sommes également amenés à accompagner.

Les bilans diagnostics, effectués en début d'accompagnement par le travailleur social de GALA, sont présentés lors des CSDE pour apporter les éléments permettant de statuer sur l'entrée ou non du ménage repéré par ALSACE HABITAT.

Ce comité se composait de :

- ✚ ALSACE HABITAT,
- ✚ l'établissement ARSEA-GALA,
- ✚ la commune de Schweighouse-sur-Moder,
- ✚ les FSL du Conseil Départemental du Bas-Rhin et de l'Eurométropole de Strasbourg,
- ✚ la DDETS,
- ✚ la CAF du Bas-Rhin,
- ✚ la Banque de France,

Ce Comité se réunissait :

- ✚ **en séance plénière** (au moins trois fois par an) dans le but de débattre des problématiques se posant dans la gestion générale du dispositif et des évolutions à lui apporter pour en améliorer l'organisation et le fonctionnement,
- ✚ **en séance « classique »**, (tous les deux mois) pour la présentation et l'étude des dossiers susceptibles de bénéficier du dispositif et faire le point des dossiers en cours.

## 1.2 La Phase de Bilan Diagnostic

Le CSDE s'est réuni 23 fois depuis la création du dispositif mais n'a pas repris depuis l'année 2020. L'absence de rencontres s'explique par la pandémie du Covid 19 puis par la naissance d'ALSACE HABITAT en 2021 (fusion entre la SIBAR et OPUS 67) engendrant la mise en place d'une nouvelle organisation.

En 2021 et 2022, aucune orientation n'a été proposée par le bailleur, de ce fait, aucun bilan diagnostic n'a été réalisé.

### **Motif de la « non-admission » dans le dispositif suite au bilan**

N'ayant pas de chiffres pour l'année 2022 en raison de l'absence de commission, voici une liste des raisons possibles d'une « non-admission » :

- ✚ non adhésion de la personne,
- ✚ pas de contacts ou rupture de contacts,
- ✚ déménagement,
- ✚ la personne ne souhaite pas déménager,
- ✚ dépôt d'un dossier de surendettement

## Montant de la dette locative au moment du bilan diagnostic

On évoque ici la dette au moment de l'orientation établie par le bailleur social. Le montant peut être en effet assez élevé (+ 10 000€) car il correspond :

- ✚ au loyer qui n'est plus ou pas totalement versé au bailleur depuis plusieurs mois,
- ✚ à des rappels de charges annuels plus ou moins importants,
- ✚ à un supplément de loyer de solidarité,
- ✚ à une inadéquation de la taille du ménage et du logement occupé,
- ✚ à des aides au logement de la CAF qui sont potentiellement suspendues.

### 1.3 Accompagnement après bilan et avant relogement

Cette période transitoire entre le bilan diagnostic et l'avant relogement, est une phase à part entière de l'accompagnement des ménages.

Malgré les différentes trajectoires de ces familles, il apparaît que ce soit une période charnière durant laquelle il est nécessaire de débiter un accompagnement.

Ce dernier comporte plusieurs objectifs :

- ✚ apprendre à connaître la famille et tisser les prémices d'une relation de confiance qui sera mise à profit une fois l'entrée validée dans le dispositif puis tout au long de l'accompagnement,
- ✚ démarrer le plus tôt possible l'accompagnement budgétaire en approfondissant les éléments accueillis lors du bilan diagnostic, en proposant des actions, des orientations visant à résoudre certaines difficultés repérées et éviter ainsi qu'elles ne s'accroissent,
- ✚ développer la relation partenariale initiée dans le cadre du bilan afin de clarifier les interventions de chacun et ainsi valoriser les accompagnements déjà mis en place et le cas échéant orienter le ménage vers les structures adaptées et existantes.

Tout au long de cette étape, les familles connaissent des phases d'inquiétude voire d'insécurité en lien avec les changements liés à l'entrée dans le dispositif. D'où l'importance de la mise en œuvre de cette phase car elle concourt à rassurer la famille en les préparant et en les accompagnant au mieux vers les différentes étapes qui les attendent.

### 1.4 La phase d'accompagnement suite au relogement

N'ayant pas eu d'orientation en bilan diagnostic, aucun ménage n'a intégré un logement dans le cadre du dispositif en 2022.

Comme expliqué précédemment, aucune famille n'a intégré un logement du dispositif depuis 2019. Nous n'avons donc pas effectué de nouvel accompagnement suite au relogement.

Nous avons cependant maintenu l'accompagnement des 6 familles faisant déjà partie du dispositif :

- ✚ 5 familles sont entrées avant 2020 et occupent toujours le logement temporaire,
- ✚ 1 famille est dans la deuxième phase du dispositif et occupe un logement dans le cadre d'un bail glissant,
- ✚ 2 familles sont sorties volontairement du dispositif en 2021.

## Comparatif de la dette globale des ménages au démarrage du dispositif

|   | DETTE       |             |
|---|-------------|-------------|
|   | A l'origine | Au 31/12/22 |
| Ménages entrés en 2014 / 2015                           | 11 808,-€   | 0,-€        |
| Ménages entrés en 2016 / 2017                           | 31 501,04€  | 10 024,-€   |
| Ménages entrés en 2018 / 2019                           | 19 071,81€  | 1 315,-€    |
| Total des ménages (accompagnés sur la totalité de 2021) | 62 380,85€  | 11 339 ;-€  |

TEMPOREO a fait l'objet de plusieurs échanges et négociations afin de soutenir au mieux les personnes qui ont adhéré au dispositif et accepté de quitter leur logement tout en apurant leur ancienne dette locative. Ces négociations sont les suivantes :

- ✚ ALSACE HABITAT: le bailleur accorde une réduction de 10 % du montant de la dette locative due par le ménage,
- ✚ FSL : les critères d'octroi des aides du FSL sont spécifiques au dispositif TEMPOREO. Ainsi, le dossier est étudié en dehors des critères habituels. La prise en charge de la dette locative de l'ancien logement peut aller jusqu'à 3 500 €. De plus, sont également sollicités le dépôt de garantie ainsi que le cautionnement pour le logement temporaire. A noter que le FSL ne prend pas en compte les frais de remise en état facturés par le bailleur pour l'ancien logement,
- ✚ CAF : la signature « d'un protocole d'adhésion TEMPOREO et de prévention de l'expulsion » avant l'état des lieux de sortie permet d'obtenir un rappel des aides au logement qui viendra réduire le montant de la créance.

Le passage par TEMPOREO concourt donc à réduire considérablement la dette de loyer que les ménages avaient constituée.

Au total, entre leur entrée au sein du dispositif et le 31 décembre 2022, ce sont donc 51041 € qui ont été remboursés. Cette somme correspond :

- ✚ au paiement du plan d'apurement signé par les familles avec ALSACE HABITAT,
- ✚ au recours aux différents dispositifs évoqués ci-dessus.

## Evolution des dettes des ménages du dispositif

| EVOLUTION DE LA DETTE          | NOMBRE DE MENAGES |
|--------------------------------|-------------------|
| Dette soldée                   | 1                 |
| Dette diminuée de plus de 60 % | 4                 |
| Dette diminuée de plus de 40 % | 0                 |
| Dette non diminuée             | 0                 |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>5</b>          |

## Quelques aspects du travail lors de la phase d'accompagnement en logement

|  | TOTAL |
|--|-------|
| <b>Visites à domicile programmées</b>        |       |
| - concrétisées                               | 32    |
| - annulées par le TS                         | 0     |
| - annulées par l'utilisateur                 | 5     |
| - absence de l'utilisateur                   | 0     |
| <b>Rendez-vous au bureau programmés</b>      |       |
| - concrétisés                                | 2     |
| - annulés par le TS                          | 0     |
| - annulés par l'utilisateur                  | 0     |
| - absence de l'utilisateur                   | 0     |
| <b>Contacts téléphoniques avec le ménage</b> |       |
| - concrétisés                                | 70    |
| - message laissé                             | 22    |
| - par mail                                   | 33    |

Le travailleur social, Solène FARGEAT, intervenant sur le service TEMPOREO a changé de dispositif en cours de l'année 2022. L'équipe des baux glissants a pris le relai pour l'accompagnement des personnes mais étant en sous-effectif sur l'année 2022, en raison des difficultés de recrutement, a dû réduire les visites à domicile afin d'assurer un suivi équitable pour tous.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

A la suite de changements notoires intervenus chez le bailleur social Alsace Habitat, il nous a été difficile d'avoir un interlocuteur.

Ainsi, aucune nouvelle entrée n'a pu se faire en 2022, malgré nos nombreuses relances et sollicitations.

Pour autant, les situations en cours avancent, les personnes apurent leurs dettes et leurs projets se concrétisent mais ils ne peuvent pas passer à la deuxième phase sans l'aval du bailleur social.

### 2.2 Travail avec les familles

Nous constatons un travail à deux vitesses. Pour certaines familles qui sont accompagnées depuis longtemps, le dispositif semble avoir ses limites et un accompagnement très long semble être nécessaire. Leur ancienne dette locative reste élevée et diminue très lentement et de fait leur situation précaire ne s'améliore pas et ce, malgré l'intégration d'un logement plus adapté.

Deux de ces ménages sont d'ailleurs sortis en 2021, trouvant d'autres solutions par eux-mêmes car l'accompagnement proposé ne leur correspondait plus et une nouvelle dette locative, élevée, auprès de GALA s'était créée.

Cependant, pour 3 ménages notamment, des contacts insistants avec le bailleur ou avec la CAF ont pu débloquent les situations et permettre de diminuer fortement les dettes locatives de leur ancien logement. Grâce à cela, les situations ont évolué favorablement et le travail réalisé a pris tout son sens, ils peuvent enfin avancer plus sereinement dans leur projet de vie même s'il leur reste une petite dette encore à ce jour. D'ailleurs cette dette a augmenté pour 3 personnes en 2022, en raison

du départ du travailleur social de TEMPOREO. L'équipe des baux glissants a pris le relais mais étant en sous-effectif ne pouvait pas rencontrer les ménages aussi régulièrement que sur l'année 2021. De plus le lien de confiance a été compliqué à établir en raison du turn over important dans l'équipe (3 personnes en congés maternité et plusieurs départs). Nous soulignons l'importance d'avoir une stabilité dans l'équipe et d'éviter les changements trop réguliers de travailleurs sociaux lorsque cela est possible car le lien de confiance établi permet réellement de faire avancer les situations favorablement.

Pour une personne, le travail effectué ensemble est désormais arrivé à terme et nous attendons une suite positive. Elle est aujourd'hui parfaitement autonome. Malheureusement, cette suite appartient au bailleur et nous ne savons pas si cela pourra se concrétiser.

Pour l'un des ménages, après un travail de partenariat étroit avec la mandataire judiciaire de cette personne, toutes les dettes de cette dernière ont été apurées. Madame étant sous curatelle renforcée, nous n'avons plus nécessité à maintenir un accompagnement avec GALA. Madame souhaiterait passer à la seconde phase du dispositif et intégrer un logement plus grand. Le bailleur nous a donné un accord par mail pour un relogement en direct de cette famille. Nous avons fait les démarches nécessaires pour qu'une proposition soit faite et attendons une proposition concrète du bailleur.

Le travail d'accompagnement effectué avec ces familles arbore un versant administratif dans un premier temps. Nous aidons aux différentes démarches liées au logement mais également plus globale. Une aide à la compréhension de leur budget et à la mise en place de dépenses adaptées à leur situation et à leur dette fait également partie des axes d'accompagnement. Ce versant est plus difficile car il appartient aux personnes d'être transparente ou non.

### **2.3 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).*

Nous sollicitons régulièrement les Centres Socio Culturel et les associations de quartiers pour lutter contre l'isolement. Des ateliers sont proposés à GALA et ont pu reprendre en septembre 2022 (à l'arrêt en raison de la pandémie de la Covid 19)

Il est à noter que les ménages sont accompagnés dans l'appropriation du logement, de l'immeuble, mais également dans la vie de la Cité et dans la connaissance des services de proximité afin de se créer des repères et pour répondre à leurs besoins.

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. 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 du travail.

Désormais, dans le travail 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.

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

Malgré la participation de l'un de nos travailleurs sociaux à un module de formation sur le "Référént de parcours", ce modèle d'accompagnement n'est encore que très peu utilisé. Nous, et nos partenaires, ne nous saisissons pas encore des outils et de la méthodologie proposés pour ce partenariat.

La plupart des personnes sont accompagnées par un travailleur social de secteur. Ce dernier pourra changer en fonction du nouveau lieu de domicile, une orientation vers un autre professionnel sera



anticipée. Cependant, nous constatons que nos collègues des services de secteur sont largement sollicités. Le lien n'est donc plus systématique surtout lorsque GALA est présent.

En plus des travailleurs sociaux de secteurs, le service pourra être amené à travailler avec les intervenants de la protection de l'enfance, du handicap, de la justice, etc.

Régulièrement, l'équipe a coordonné également ses actions avec des partenaires rencontrés lors de réunion pluridisciplinaire comme des assistantes sociales, des éducateurs AEMO, des assistantes de contrat d'insertion etc. Certains ménages accompagnés sont sous protection juridique, curatelle ou tutelle. L'équipe peut être amenée également à rencontrer des ménages où ont été sollicités les services du département pour un accompagnement budgétaire (MASP, MJAGBF...).

Dans ces situations, le parcours de la personne est suivi de manière très globale, tant par l'ajustement de l'intervention par chaque partie, que par l'échange et la coordination entre chaque travailleur social. Ces liens sont importants, d'autant plus en raison de nos interventions à domicile, les échanges avec les différents professionnels, permettent une complémentarité dans l'accompagnement. Le parcours de la personne est toujours travaillé en plaçant cette dernière au centre du projet, selon ses demandes et besoins.

L'équipe est également amenée à accompagner les personnes dans leurs difficultés liées à leur santé et tente avec eux de constituer un maillage avec d'autres professionnels de santé pour une prise en charge efficiente, mais cela est très difficile d'entrer en contact avec ces professionnels. Pour cela, il nous arrive de remplir des dossiers de candidatures internes et solliciter un accompagnement de l'équipe des « ACT hors les murs ».

L'équipe a également coordonné ses actions auprès des ménages avec la psychologue de l'établissement. Cela a permis de réorienter certains suivis vers des professionnels qualifiés ou des plateformes d'écoute et de soutien, mais également de questionner et d'adapter les postures face aux situations rencontrées.

La cadre intermédiaire propose des réunions chaque semaine aux travailleurs sociaux et des bilans mensuels pour évoquer la situation de chaque suivi, ce qui leur permet de prendre de la hauteur concernant les suivis et de réajuster les accompagnements pour qu'ils soient plus efficaces.

La psychologue Marie DUHAUT intervient de manière très régulière au sein de l'équipe (2 fois par mois) depuis janvier 2021.

Son regard est également essentiel et permet d'apporter une prise de recul supplémentaire dans notre pratique professionnelle. Sa présence au sein de GALA constitue une vraie plus-value pour mener à bien notre travail et le travail qu'elle a mené avec certains suivis leur a permis d'avancer dans leurs difficultés.

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

Dans le cadre du dispositif TEMPOREO, l'équipe est amenée à travailler en partenariat régulièrement. Elle est en lien avec les acteurs gravitant autour des situations des familles lorsqu'il a été possible de le mettre en place.

Le travail avec le bailleur social comme indiqué plus haut a connu des difficultés. Nous espérons une relance en 2023 avec d'autres bailleurs sociaux.

Au titre du travail de partenariat réalisé, l'équipe a pu saisir par exemple les épiceries sociales, lorsque la situation financière de famille était trop précaire.

Dans les partenaires côtoyés par l'équipe, 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 étaient de trois à quatre mois. Grâce à notre partenariat, nous avons pu agir sur les situations en quelques semaines.

Selon un article 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 tel que l'AEMO. Lorsqu'une mesure est en cours pour un des ménages accompagnés en TEMPOREO, nous sommes en lien régulièrement avec les travailleurs sociaux concernés.

Aussi, nous pouvons être amené à orienter les ménages ou enfants des ménages dans d'autres dispositifs de l'association lorsque cela nous semble pertinent.

Ce travail de collaboration est très important dans l'objectif d'une proposition d'accompagnement au plus près des besoins et envies des ménages. De manière générale, le travail partenarial est indissociable du travail social et est nécessaire afin de coordonner les actions et croiser les regards sur les situations pour amener une complémentarité.

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

Le service TEMPOREO 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 soucis 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**

Au travers de ce rapport d'activité, nous pouvons constater les bienfaits de ce dispositif, bien que la temporalité pour ce faire reste longue.

Nous voyons les conséquences bénéfiques de cette prise en charge pour les familles se saisissant de l'accompagnement. En effet, les personnes connaissant une sortie dite « positive » du dispositif en ressortant autonomes et avec une conscience plus accrue de la gestion de leur budget et des conséquences liées aux impayés. N'ayant pas eu recours à un dossier de surendettement, ces familles ont pleinement conscience des efforts à fournir pour rembourser toutes leurs créances et considèrent leur gestion locative de manière plus éclairée.

Convaincu de son bienfondé, il est ainsi très dommage que nous ne puissions pas faire vivre ce dispositif. Nous pouvons penser que de nombreuses familles pourraient en bénéficier et ainsi éviter l'expulsion locative. Aussi, nous pouvons imaginer que cette alternative siérait aux autres.

Nous allons réfléchir à cette alternative pour 2023 avec une ouverture aux autres bailleurs du département pour toucher plus de familles.

# Hébergement Temporaire EMS

## 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

### 1.1. Objectif

L'hébergement temporaire de l'Eurométropole de Strasbourg (EMS) a pour objectif de permettre à des personnes sans hébergement d'avoir une solution temporaire avant une entrée dans un logement autonome, d'insertion, en bail glissant, en Appartement de Coordination Thérapeutique ou encore avant un projet de maison de retraite, de soins, d'hospitalisation ou de cure. Les personnes intégrant l'HT EMS doivent avoir un projet bien précis et réalisable dans les 6 mois car comme pour l'HTM, la prise en charge de l'HT EMS ne doit pas excéder 6 mois.






Les logements sont de petits studios individuels où chacun peut avoir sa tranquillité et son intimité.

Auparavant, les places du service d'Hébergement Temporaire étaient destinées à un public déjà accompagné par GALA en attente d'un logement accompagné ou d'un relogement autonome (public accompagné en AVL, recalés de CAL pour les logements d'insertion, en attente d'un logement en bail glissant ...). Il n'existait pas d'orientation « directe » de la part des partenaires ou des services sociaux de secteur.

Depuis 2020, le SIAO (Service Intégré d'Accueil et Orientation), qui recense l'offre et la demande départementale en terme d'hébergement et logement accompagné, est désormais la plateforme qui oriente les personnes en recherche de solution d'hébergement. Dès lors qu'une place se libère, GALA informe de la disponibilité au SIAO qui va « orienter » une personne ou un ménage sur la place. Les travailleurs sociaux de secteur ou associatifs inscrivent les ménages demandeurs sur la plateforme SIAO en vue d'une orientation vers le dispositif HT.

### 1.2. Critères d'admission

Pour entrer à l'HT EMS, l'établissement GALA demande aux personnes :

-  d'être en situation administrative régulière,
-  d'avoir un minimum de ressources afin de pouvoir verser la participation financière demandée,
-  d'avoir un objectif concret de sortie du dispositif avant l'échéance des 6 mois,
-  d'être demandeur d'un accompagnement social lié au logement,
-  d'accepter le règlement de fonctionnement.

### 1.3. Durée du contrat et modalités de renouvellement

Les contrats d'hébergement sont établis pour une durée d'un mois et sont renouvelables jusqu'à 5 fois maximum. Chaque fin de mois, le travailleur social remplit une demande de prolongation définissant les objectifs pour le contrat à venir. Ceci est fait dans le but de tenir une ligne directrice quant au projet de la personne et de vérifier si les démarches sont effectuées. Cela permet également de repérer d'éventuelles difficultés et de réajuster de nouveaux objectifs durant l'accompagnement.

Dans la mesure où l'hébergé se mobilise dans son parcours d'insertion et respecte le règlement de fonctionnement, le contrat peut être renouvelé.

La durée maximale d'occupation ne doit pas excéder 6 mois.

### 1.4. Participation financière

En HT EMS, les personnes règlent d'avance une participation financière calculée en fonction de leurs ressources. L'objectif est d'évaluer la capacité des personnes à payer l'équivalent d'un loyer résiduel et à gérer un budget. Si les personnes ne peuvent pas s'acquitter de la participation très modérée de l'HT EMS, qui est moindre que le coût réel d'un logement, alors l'accès à un autre dispositif de GALA est compromis.

La participation est calculée en fonction des ressources des personnes et varie entre 3 € par jour pour des ressources mensuelles inférieures à 550 €, 4 € pour des ressources inférieures à 950 et 6 € pour les personnes percevant au-delà de 950 € par mois.

De plus, lors de l'entrée dans le dispositif, une caution de 50 € est également demandée. Celle-ci est restituée à la sortie si le logement est rendu en bon état.

Enfin, un kit ménage d'une valeur de 10 euros est fourni contre paiement afin de faciliter l'entretien du logement.

### 1.5. L'accompagnement social lié au logement

Au rez-de-chaussée de la Maison Au Canal se trouve un bureau d'accueil destiné à recevoir les hébergés en rendez-vous. Les visites à domicile sont cependant privilégiées.

Durant ces temps, une aide aux démarches est proposée.

Depuis 2014, un accès internet a été mis en place afin de faciliter l'accès aux différentes administrations telles que la CAF ou Pôle emploi. Courant 2019, nous avons eu l'installation de la Fibre.

Ainsi, des réponses rapides peuvent être apportées aux hébergés mais également au travailleur social qui peut effectuer des vérifications en direct.

Des visites à domicile sont également réalisées deux fois par mois afin de vérifier l'état des logements et la bonne occupation. Une attention particulière est également accordée à l'entretien des parties communes.

### 1.6. Activité

#### Les nouvelles entrées de ménages dans l'année

| Types de ménages     | 2022     |
|----------------------|----------|
| <i>Hommes seuls</i>  | 4        |
| <i>Femmes seules</i> | 4        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>8</b> |

En 2022, il y a eu seulement 8 nouvelles entrées car la maison au canal a été entièrement rénovée entre décembre 2021 et juin 2022. Aucun studio n'était disponible. Les entrées n'ont pu être réalisées qu'à partir de juin. Dès lors, nous avons accueilli autant d'hommes que de femmes.

### Composition des ménages hébergés

|                  | 2021      | 2022      |
|------------------|-----------|-----------|
| <b>Ménages</b>   | <b>23</b> | <b>11</b> |
| Hommes           | 18        | 5         |
| Femmes           | 7         | 8         |
| Enfants hébergés | 1         | 1         |
| <b>Personnes</b> | <b>26</b> | <b>14</b> |

| Ménages                             | Nombre    |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>Ménages sans enfant</b>          | <b>10</b> |
| <i>Hommes seuls</i>                 | 3         |
| <i>Femmes seules</i>                | 6         |
| <i>Co-location</i>                  | 1         |
| <b>Ménages avec enfants</b>         | <b>1</b>  |
| <i>Femmes seules avec enfant(s)</i> | 1         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>11</b> |

Cette année, au contraire des autres années, la population accueillie était principalement féminine. A la réouverture de la maison de la maison du Canal, nous avions autant de candidature d'hommes que de femmes. En vue de favoriser la mixité, et de favoriser un climat de confiance et de sécurité, nous avons priorisé les entrées de femmes. Cela a permis d'éviter qu'une femme seule ne se retrouve entourée que par des hommes sur le lieu d'hébergement.

### Origines des 11 ménages hébergés en 2022

| HEBERGEMENT  | Nombre    |
|--|-----------|
| <i>Sans domicile fixe</i>                                  | <b>4</b>  |
| <i>Hébergement provisoire</i>                              | <b>6</b>  |
| Amis   | 1         |
| Famille  | 4         |
| Maison d'arrêt   | 1         |
| <i>Sortie d'un service « logement accompagné » de GALA</i> | <b>1</b>  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>11</b> |

Avant d'intégrer le service de l'HT EMS, la majorité des ménages vivait sans domicile fixe et/ou en hébergement précaire. Environ un tiers des ménages était hébergé en famille et a intégré l'hébergement temporaire suite à des ruptures.

Nous confirmons que ce dispositif a vraiment une plus-value pour les ménages sans domicile fixe ou en hébergement provisoire. Il permet de stabiliser leur situation pour quelques temps afin de se mobiliser pour rechercher un hébergement ou un logement pérenne, stabiliser une situation financière, remettre à jour la situation administrative, créer/recréer des liens familiaux, dans l'objectif d'intégrer un dispositif de « logement accompagné » dans les meilleures conditions.

### Situation socioprofessionnelle des personnes à l'entrée

| RESSOURCES                     | NOMBRE    |
|--------------------------------|-----------|
| <i>En situation d'emploi</i>   | <b>2</b>  |
| CDD / CDI                      | 1         |
| Intérim                        | 1         |
| <i>Sans situation d'emploi</i> | <b>10</b> |
| AAH                            | 1         |
| Assedic                        | 2         |
| Pension                        | 1         |
| RSA                            | 6         |
| <i>Sans ressources</i>         | <b>1</b>  |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>13</b> |

La majorité des hébergés se trouve sans situation d'emploi à l'entrée dans l'hébergement. Cela peut s'expliquer par la nature de l'accompagnement proposé. En effet, il s'agit d'une première évaluation avant l'accès à un logement autonome ou accompagné.

La population accueillie à l'entrée est souvent assez éloignée de l'emploi du fait de l'absence de logement. Cet interlude de 6 mois contribue à enclencher ou réenclencher des démarches d'insertion professionnelle.

### Problématiques et difficultés de la population hébergée

| PROBLEMATIQUES           | NOMBRE |
|--------------------------|--------|
| 1er logement             | 1      |
| Consolidation des acquis | 2      |
| Difficultés de gestion   | 6      |
| Divorce - Séparation     | 1      |
| Faibles ressources       | 1      |
| Incarcération            | 1      |
| Pb de santé              | 2      |
| Recherche d'emploi       | 3      |
| SDF                      | 6      |

La majeure partie des entrants n'avait de solution de logement avant d'intégrer le dispositif et cumulaient les difficultés de gestion.

### Age des adultes hébergés

| Age                | Nombre    |
|--------------------|-----------|
| Moins de 25 ans    | 2         |
| Entre 26 et 30 ans | 2         |
| Entre 31 et 35 ans |           |
| Entre 36 et 40 ans | 2         |
| Entre 41 et 50 ans | 1         |
| Plus de 50 ans     | 6         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>13</b> |

En 2022, les quinquagénaires constituent la majorité des suivis tandis que les quadragénaires et les moins de 25 ans sont nettement moins représentés que l'année précédente. En revanche, nous n'avons accueilli aucune personne âgée entre 31 et 35 ans.

### Structures ayant orienté les ménages accompagnés en 2022

| STRUCTURES REFERENTES                       | NOMBRE DE MENAGES |
|---|-------------------|
| Associations et services sociaux de secteur | 9                 |
| GALA  | 2                 |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>11</b>         |

Les associations et services sociaux de secteur restent toujours les principaux vecteurs des demandes d'hébergement temporaire. La proportion des orientations provenant d'autres services de GALA reste sensiblement la même.

### Situations socioprofessionnelles des ménages sortis en 2022

| RESSOURCES   | NOMBRE   |
|--------------|----------|
| AAH          | 1        |
| RSA          | 3        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4</b> |

La situation socio-professionnelle à leur sortie témoigne de la difficulté à renouer avec le marché de l'emploi en seulement 6 mois d'accompagnement.

| <b>SORTIES</b>          | <b>NOMBRE</b> |
|-------------------------|---------------|
| Pension de famille      | 1             |
| Décès                   | 1             |
| Structure d'hébergement | 1             |
| Entrée en logement BG   | 1             |
| <b>TOTAL</b>            | <b>4</b>      |





Nous avons eu peu de sortie sur l'année 2022 et les modalités de relogement sont plutôt disparates. Par ailleurs, nous avons vécu le décès de l'une des femmes accompagnées.

### **Durée d'occupation**

En 2022, la durée moyenne d'occupation d'une personne en HT EMS était d'environ 7 mois.

#### **1.7. Les logements mis à disposition**

Le dispositif dispose de 15 places d'hébergement sur le secteur de l'Eurométropole de Strasbourg :

-  8 studios dans la Maison au Canal, à Schiltigheim,
-  1 studios à Hoenheim,
-  1 studio à Bischheim,
-  1 T1 dans la Maison au Canal destiné à un couple ou un parent isolé avec un enfant.

Chaque logement est meublé et équipé d'une kitchenette, d'un réfrigérateur, d'une salle de bain et de toilettes.

Un kit vaisselle, un kit literie et un kit de nettoyage sont remis à l'entrée de chaque occupant. Par ailleurs, la Maison au Canal dispose d'une buanderie équipée d'une machine à laver et d'un sèche-linge en accès libre.

Les appartements « éclatés » disposent d'une machine à laver individuelle.

Concernant les parties communes de la Maison au Canal, il est demandé à chaque hébergé de participer à l'entretien des locaux et la sortie des poubelles. Pour ce faire, un tableau de communication fixé à l'entrée comme chez les bailleurs sociaux, permet l'affichage d'un planning de nettoyage.

La Maison au Canal possède un espace vert dont l'entretien est assuré par le service technique de GALA et permet à tous les usagers de prendre l'air et de ne pas être constamment isolés dans le logement.

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

### **2.1. Vie du Service**

En 2022, le service a été doublement impacté quant à son fonctionnement.

Tout d'abord, 9 logements ont été immobilisés par de gros travaux de réfection dans la maison du canal pendant presque 6 mois (Remise aux normes électriques, réfection de toutes les salles de bain, sol, tapisserie et peintures de chaque logement).



Puis, par l'absence longue du travailleur social en poste. Afin d'assurer la continuité, plusieurs collègues d'autres services se sont mobilisés en soutien. Cela a eu pour effet un ralentissement des entrées et des sorties d'usagers.

C'est un poste lourd pour une personne seule au vu de l'évolution des profils accompagnés. Le service a du mal à se stabiliser en raison de l'important turn-over des travailleurs sociaux qui partagent le sentiment de déployer beaucoup d'énergie sans certitude d'éviter le retour à la rue de l'usager en fin de compte.

En effet, la mission exige une présence importante tant dans le suivi des appartements que dans le travail administratif et cela est de plus en plus difficile à mettre en place du fait que les personnes orientées sont de plus en plus éloignées du logement autonome.

Les 6 mois « de mise à l'abri » impartis ne suffisent pas à régler l'ensemble des problématiques de relogement de ce public de plus en plus précaire.

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

Tout comme les autres services d'accompagnement en logement, le travailleur social du service est présent lors de l'installation du ménage dans le lieu d'hébergement.

En effet, il veille à ce que le ménage puisse bien s'intégrer dans la cité, dans le quartier et puisse rapidement trouver de nouveaux repères. Le travailleur social oriente aisément les ménages vers les services de proximité et accompagne le cas échéant pour la réalisation de démarches (déclarations diverses, orientations vers services sociaux de secteurs, vers les lieux de scolarisation, les centres culturels etc...). Depuis 2020, le lieu d'accueil ARSEA-GALA (mise en place des activités d'ordre culturelles, culinaires, éducatives ou récréatives) avait été fermé en raison de la pandémie. Les activités ont pu reprendre durant l'année écoulée.

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

Depuis 2020 la logique de parcours est assurée par le SIAO qui a en charge l'orientation des usagers. Au regard des observations recueillies durant l'accompagnement, nous travaillons avec l'usager à un relogement autonome ou accompagné, selon les cas de figure. En cela, soit selon les options retenues nous pouvons travailler directement avec les partenaires tels que les bailleurs ou solliciter une nouvelle orientation SIAO avec préconisation.

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

Une partie importante et primordiale du travail dans ce service est consacrée aux relations partenariales. Le travailleur social et le cadre intermédiaire rencontrent régulièrement les collègues de GALA, mais aussi les partenaires extérieurs en vue de travailler conjointement tout au long de l'accompagnement.

Ainsi, les échanges avec les partenaires débutent parfois en amont des entrées si l'usager a déjà des référents de parcours. Ces échanges perdurent tout au long du suivi car le dispositif étant temporaire, il est important que les usagers maintiennent les liens établis en vue de leur sortie prochaine. Les travailleurs sociaux peuvent en revanche impulser ces échanges en cours de suivi si rien n'était mis en place jusque-là. Tout l'intérêt étant de repérer les partenaires adéquats, dont le concours serait bénéfique à la progression du projet de l'usager.

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

Le service d'hébergement temporaire de GALA n'a aucune obligation en rapport avec 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, il n'a pas l'obligation des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2.

Cependant, dans l'objectif de travailler la qualité de service, l'ARSEA-GALA a comme principe de tous de même appliquer la loi 2002-2. 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, qui a été missionné en 2016 pour mettre en œuvre l'évaluation externe de l'ensemble des services de GALA, dont les Appartements de Coordination Thérapeutique.

#### **4. CONCLUSION**

Après une baisse d'activité due à l'indisponibilité de 9 de nos logements, le service a repris son rythme de fonctionnement habituel courant juillet 2022.

Si l'intérêt de ce service reste indéniable, l'année écoulée est venue questionner quant à l'adéquation de son fonctionnement actuel vis-à-vis de l'évolution des profils accueillis. Evolution qui exige soit un ajustement de l'accompagnement proposé en terme de temporalité ou de contenu, soit un profilage plus sélectif des personnes au moment de l'orientation. En ce sens, il pourrait être intéressant de se mettre en lien encore plus étroit avec le SIAO.

En l'état actuel, le service génère frustrations et incompréhension tant au niveau des professionnels qu'au niveau des usagers, dont une grande partie se trouve dans l'incapacité de se saisir de ce que nous proposons et gagnerait à obtenir un soutien plus important que celui pour lequel nous sommes missionnés.

L'année à venir nous permettra de nous pencher sur ces questions.

## Hébergement Temporaire ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

La Mairie d'Illkirch-Graffenstaden a lancé fin 2016 un appel à projet pour la création d'un hébergement temporaire sur son territoire. Il s'agit de proposer des solutions d'hébergement et de relogement pour les Illkirchois en difficultés.

Notre établissement compte parmi ses services deux actions identiques sur le secteur de Molsheim-Mutzig, mais également sur l'Eurométropole de Strasbourg à Schiltigheim. Il nous semblait donc pertinent de répondre, étant donné notre expérience dans la gestion de ce type de dispositif et notre implantation sur ce secteur géographique.

L'un des objectifs du dispositif était également de mettre en œuvre une fluidité de parcours pour les ménages entrés, pour leur permettre d'intégrer en direct un logement définitif ou d'entrer en logement accompagné pour les moins autonomes.

La convention qui liait GALA et la Mairie d'Illkirch Graffenstaden avait une durée de 3 ans, du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2019. Règlementairement, la tacite reconduction n'était pas possible au terme de la convention signée.

Un nouvel appel à projet a donc été diffusé par la Mairie, à nouveau pour une convention d'une durée de 3 années.

Dans la continuité du projet que nous avons mis en œuvre durant 3 années, nous avons décidé de répondre à cet appel pour reconduire notre action, améliorer encore nos prestations et consolider notre partenariat avec la Mairie et son CCAS. Lauréats de cet appel à projet, nous avons de ce fait maintenu ce service avec les mêmes modalités d'actions pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2022.

Au vu de la nature du dispositif, de ses conditions et délais d'accès, l'hébergement temporaire ne s'apparente en aucun cas à un hébergement d'urgence type 115. Il s'agit de permettre aux personnes d'avoir un toit et de travailler une réorientation en lien avec le travailleur social instructeur.

Les logements proposés sont en colocation et permettent la mise à disposition de 5 unités de vie qui peuvent être occupées par des personnes isolées, couples, voire des familles avec enfants.

Le CCAS d'Illkirch est à l'initiative de l'information des places disponibles aux partenaires du secteur et recueille les candidatures. Tous les dossiers sont ensuite étudiés et validés conjointement. Les personnes retenues sont systématiquement rencontrées par le travailleur social de GALA en charge de l'accompagnement pour un entretien préalable. **Cette étape valide ou non l'entrée dans le dispositif.**

Le jour de l'entrée dans le logement, un contrat d'hébergement est signé par l'hébergé, le travailleur social et le Directeur de GALA. Il a une durée d'un mois et est renouvelable par le biais d'un rendez-vous fixé avec le travailleur social chaque mois, jusqu'au terme des 6 mois maximum possibles. Une participation, d'un montant de 3, 4 ou 6 € par jour est fixée selon une grille de ressources définie, ainsi qu'une caution de 50 € et d'un kit produit ménager de 10€, encaissés en début d'hébergement. Un état des lieux d'entrée est effectué avec la personne, ainsi qu'un inventaire du matériel mis à disposition.

### 1.1. L'activité

#### Les dossiers de candidature

Ces demandes concernaient :

- 👤 5 hommes seuls,
- 👤 4 femmes seules,
- 👤 4 femmes isolées avec enfant(s).

| STRUCTURES                      | 2022      |
|---------------------------------|-----------|
| UTAMS EMS Sud (CMS des 4 Vents) | 11        |
| Autres structures               | 2         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>13</b> |

Nous constatons que nous faisons face, une nouvelle fois, à une légère baisse du nombre de candidature tout comme il en était déjà question l'année passée.

Nous relevons également qu'en 2022 le nombre de candidatures de femmes avec ou sans enfant(s) a doublé, quand celui correspondant aux candidatures hommes a réduit, lui, de moitié en comparaison à 2021.

Nous rappelons que les travailleurs sociaux du secteur d'Illkirch-Graffenstaden et de l'établissement GALA sont les seuls prescripteurs pouvant instruire des demandes d'Hébergement Temporaire sur ce secteur.

Les orientations sont très majoritairement faites par le CMS des 4 vents. Très rares sont les demandes émises par d'autres structures du secteur. Ce point se vérifie encore une fois cette année, pour 11 candidatures orientées par le CMS et uniquement 2 provenant d'autres structures.

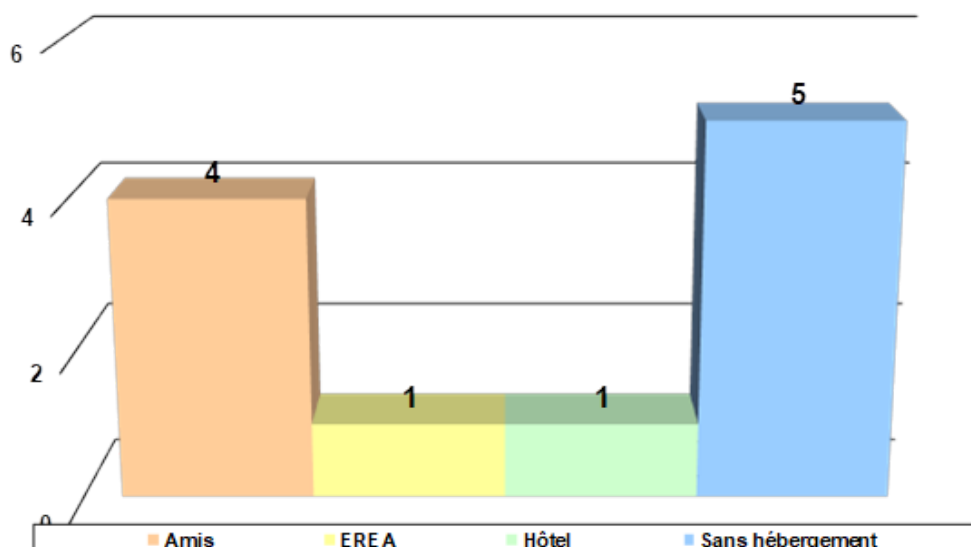
|                   | HOMMES | FEMMES | ENFANTS  |                             |
|-------------------|--------|--------|----------|-----------------------------|
|                   |        |        | HEBERGES | DROIT DE VISITE/HEBERGEMENT |
| <b>Demandeurs</b> | 5      | 8      | 6        |                             |
| <b>Hébergés</b>   | 8      | 4      | 4        |                             |

Sur les 13 demandes enregistrées par GALA en 2022, 7 demandes ont été classées sans suite pour les motifs suivants :

- 👤 Autre solution d'hébergement ;
- 👤 Situation inadaptée à l'accompagnement proposé ;
- 👤 Refus de la personne ;
- 👤 Plus de place disponible au moment de la demande ;
- 👤 Autre candidature retenue pour la place disponible.

Il apparaît que le nombre d'enfants demandeurs et hébergés a réduit de moitié par rapport à l'an dernier et qu'aucun droit de visite et d'hébergement n'a été comptabilisé.

## Hébergement d'origine des ménages accompagnés



En 2022, on recense qu'une part majoritaire des ménages accompagnés étaient « sans domicile » ou « hébergé par des amis » antérieurement à leur entrée dans le dispositif.

Il est intéressant de relever que ces deux principales catégories sont sur ces 4 dernières années les plus représentées et que leur nombre est très proche d'une année sur l'autre.

Les autres catégories représentées ici : EREA, Hôtel représentent une infime partie des situations dans lesquelles se trouvaient certains ménages en amont de leur arrivée en Hébergement Temporaire.

## Situation socioprofessionnelle des personnes à l'entrée

| RESSOURCES                            | NOMBRE          |
|---------------------------------------|-----------------|
| <b><i>En situation d'emploi</i></b>   | <b><i>7</i></b> |
| CDD                                   | 3               |
| CDI                                   | 1               |
| Formation                             | 1               |
| Intérim                               | 2               |
| <b><i>Sans situation d'emploi</i></b> | <b><i>4</i></b> |
| AAH                                   | 2               |
| Pôle Emploi                           | 1               |
| Retraite                              | 1               |
| <b><i>Sans activité</i></b>           | <b><i>1</i></b> |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>12</b>       |

Sur 2022, nous relevons que 58,33% des personnes accompagnées étaient en situation d'emploi à leur entrée ; soit plus de la moitié, quand 33,33% étaient sans emploi et 8,33% sans activité.

En comparaison à l'année précédente : le pourcentage de personne en situation d'emploi a fortement augmenté passant de 38,46% à 58,33% (hausse de 34%).

Le nombre de personnes sans situation d'emploi a diminué, passant de 9 à 4 personnes.

Le nombre de personne sans activité reste inchangé.

Pour rappel, le dispositif n'accueille pas de personnes sans ressources.

L'objectif du service est en effet de proposer aux personnes accompagnées un hébergement transitoire dans l'optique de stabiliser leur situation financière, administrative et travailler l'accès à un logement pérenne, soit dans le cadre d'un relogement définitif (parc social – parc privé), soit dans un autre dispositif adapté de l'établissement GALA ou tout autre structure.

Les personnes ne percevant pas de ressources propres doivent faire l'objet, par le biais des travailleurs sociaux de secteur, d'une orientation vers un dispositif d'hébergement d'urgence inconditionnel, via le SI SIAO.

Selon les situations et en attendant le paiement des ressources quand les droits sont déjà ouverts, des subventions caritatives peuvent être octroyées aux personnes afin de les aider pour le paiement des premières participations financières.

### **Problématiques et difficultés de la population hébergée avant l'entrée en HTI**

| <b>Problématique</b>     | <b>Nombre</b> |
|--------------------------|---------------|
| 1 <sup>er</sup> logement | 3             |
| Consolidation des acquis | 3             |
| Divorce - Séparation     | 1             |
| En démarche de soins     | 1             |
| Logement trop petit      | 1             |
| Maintien lien familial   | 2             |
| Problème de santé        | 1             |
| Rupture familiale        | 2             |
| SDF                      | 8             |

Parmi les catégories citées ci-dessus, nous repérons que 4 d'entre elles étaient déjà présentes l'an dernier : consolidation des acquis, en démarche de soins, maintien des liens familiaux et SDF.

Nous notons que la problématique rencontrée par les personnes accueillies ressortant principalement ces 2 dernières années est la même : sans domicile fixe.

Sur ces 4 dernières années, nous pouvons indiquer que les problématiques recensées sont hétéroclites.

Cependant, sur cette année 2022 une nouvelle catégorie a fait son apparition : la problématique du 1<sup>er</sup> logement.

### Age des adultes hébergés

| Age                | Nombre    |
|--------------------|-----------|
| Moins de 25 ans    | 2         |
| Entre 26 et 30 ans |           |
| Entre 31 et 35 ans | 3         |
| Entre 36 et 40 ans |           |
| Entre 41 et 50 ans | 3         |
| Plus de 50 ans     | 4         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>12</b> |

Il est à relever, que la tranche d'âge des plus de 50 ans est la plus représentée, lorsqu'en 2021 la catégorie majoritaire était les 41 – 50 ans.

L'âge des personnes accueillies sur 2021 et 2022 reste malgré tout assez similaire.

La catégorie des moins de 25 ans réapparaît quant à elle. Celle-ci n'était plus présente depuis 2020.

### Situations socioprofessionnelles des ménages sortis en 2022

| Situations   | A l'entrée | A la sortie |
|--------------|------------|-------------|
| AAH          | 2          | 2           |
| CDD          | 2          | 2           |
| CDI          |            | 1           |
| Intérim      | 1          | 1           |
| Pôle Emploi  | 1          |             |
| Retraite     | 1          | 1           |
| <b>TOTAL</b> | <b>7</b>   | <b>7</b>    |

Très peu de personnes ont changé de situation professionnelle au cours de leur accompagnement sur cette année 2022.

Cependant, les situations représentées ne sont pas identiques à celles de 2021.

L'allocation de retour à l'emploi, l'intérim et les allocations retraite apparaissent quand les catégories CDD, CDI et pôle emploi se maintiennent.

## Ressources des ménages sortis

| RESSOURCES      | A l'entrée | A la sortie |
|-----------------|------------|-------------|
| 801 à 950 €     | 2          | 1           |
| 951 à 1 100 €   | 1          | 1           |
| Plus de 1 101 € | 4          | 5           |
| <b>TOTAL</b>    | <b>7</b>   | <b>7</b>    |

Sur cette année 2022, il est intéressant de noter une hausse des ressources des ménages, qui s'explique par la hausse relevée au niveau du taux de personnes en situation d'emploi.

Aucune personne ne percevant des ressources inférieures à 800€ n'a été accueillie cette année alors que l'an passé une majorité de personnes percevaient des ressources inférieures, se situant entre 0 et 800€.

## Les types de sorties du dispositif

| DESTINATION                        | NOMBRE   |
|------------------------------------|----------|
| Autre service / dispositif de GALA | 1        |
| Relogement autonome                | 5        |
| Retour en famille                  | 1        |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>7</b> |

Le dispositif octroie la possibilité pour les ménages d'avoir un « toit » sur un temps donné afin de trouver une solution de relogement. Tout un travail avec le travailleur social référent est ainsi mis en place tout au long de l'hébergement afin de constituer toutes les démarches nécessaires (demande de logement social – ACD – appui relogement bailleur – recherche(s) sur site(s) spécialisé(s), orientation vers d'autres dispositifs ou structures (demande SIAO), etc..).

Nous pouvons affirmer que sur ces deux dernières années, plus du quart des personnes sorties a pu bénéficier d'un relogement en direct auprès de bailleurs sociaux.

Pour la part restante qui se trouve être minime, il a été question de retour en famille ou d'orientation vers un autre dispositif de l'ARSEA.

Sur les trois années passées, nous remarquons que le nombre de sorties vers d'autres service de GALA a fortement diminué.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1. Vie du Service

Tout comme les années passées, le service d'Hébergement Temporaire a continué à fonctionner en prenant en compte les conditions définies par la convention signée entre le CCAS d'Illkirch et l'ARSEA-GALA.

Sarah HERQUE, embauchée sur le poste depuis août 2021, a assuré le fonctionnement du service.

Après deux années impactées par une crise sanitaire menant à des périodes de télétravail, tout est revenu à la normale en cette année 2022.

Les rendez-vous hebdomadaires au bureau et les visites à domicile ont repris.



## **2.2. Travail avec les familles**

Bien que la majorité des ménages hébergés dans ce dispositif soit composée de personnes isolées, certaines familles ont été accompagnées en Hébergement Temporaire.

Même si la durée d'hébergement est courte, les enfants peuvent poursuivre leur scolarité. Par ailleurs, quand un usager a des droits de visite ou d'hébergement pour son/ses enfant(s), nous lui offrons la possibilité de pouvoir les accueillir au sein de l'hébergement. Le maintien des liens familiaux, qui sont souvent fragiles, fait partie des objectifs visés durant l'accompagnement mis en place.

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

Tout comme les autres services d'accompagnement en logement, le travailleur social du service est présent lors de l'installation du ménage dans le lieu d'hébergement et procède à l'état des lieux d'entrée mais également de sortie en fin d'accompagnement.

En effet, il veille à ce que le ménage puisse s'intégrer dans le quartier et retrouver rapidement de nouveaux repères.

L'ARSEA-GALA dispose d'un lieu d'accueil qui met en place des activités d'ordre culturelles, culinaires, éducatives ou récréatives / *ludiques*.

Après deux années d'interruption en raison de la situation sanitaire (COVID 19) le lieu d'accueil reprend doucement son activité.

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

Au niveau de l'hébergement temporaire d'Illkirch, les ménages sont orientés par les travailleurs sociaux du territoire. Ces derniers transmettent la « demande d'hébergement temporaire » remplie au CCAS, qui la fera suivre à son tour à l'ARSEA-GALA.

Le travailleur social est quotidiennement en lien avec les acteurs locaux du CCAS et du CMS d'Illkirch.

L'accompagnement des personnes est travaillé conjointement au niveau partenarial.

## **2.5. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine du partenariat / transversalité**

L'ARSEA-GALA étant liée au CCAS de la ville d'Illkirch-Graffenstaden dans le cadre du dispositif d'hébergement temporaire, la partie relations partenariales est importante et primordiale.

En effet, le travailleur social est amené à être en contact régulier avec les assistants(es) social(es) du CMS des 4 vents.

Une rencontre tripartite entre l'usager, le travailleur social de GALA et le travailleur social référent du CMS est effectué lors du premier mois d'hébergement de la personne en vue de réaliser un point sur la question du travail et du relogement.

De plus, un tableau de suivi est mis en place dès l'entrée de l'usager. Cet outil permet à la coordinatrice de l'HTI (au niveau du CCAS), Mme PATAUD, d'être informée de façon mensuelle de l'évolution de la situation et de l'avancée des démarches des personnes accompagnées.

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

L'hébergement Temporaire d'Illkirch est une innovation de la part du CCAS de la ville, qui a décidé de créer son propre dispositif d'hébergement, en raison des difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux de secteur pour accompagner sereinement les plus démunis.

Le logement ou l'hébergement est un préalable à la construction d'un projet, et la mairie d'Illkirch s'est donc donné les moyens d'y répondre.

Ce service permet aux acteurs sociaux du secteur d'orienter des ménages Illkirchois vers ce dispositif, lorsqu'ils rencontrent des difficultés concernant le logement.

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

Le service d'Hébergement Temporaire de GALA n'a aucune obligation en rapport à 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, il n'a pas l'obligation des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2.

Cependant, dans l'objectif de travailler la qualité de service, GALA tout comme l'ARSEA, ont comme principe de tout de même appliquer la loi 2002-2. 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.

### 4. CONCLUSION

Au sein du dispositif d'Hébergement Temporaire d'Illkirch-Graffenstaden, le travailleur social référent GALA effectuant l'accompagnement doit tenir compte de la situation des personnes dans sa globalité, avec le domaine du logement en priorité.

L'objectif principal est l'accompagnement et l'évaluation des usagers dans leur autonomie locative en vue de leur sortie du dispositif.

L'accompagnement sur 6 mois est un accompagnement court et intense au vue des démarches de relogement à effectuer avec les usagers. C'est pourquoi le partenariat avec le CMS est primordial, afin de maintenir un lien régulier, permanent et étroit avec les assistant(es) social(es) de secteur référent dans le but de garantir un accompagnement adapté à chaque personne.

Pour cette année 2022, l'accompagnement mis en place auprès des personnes accompagnées et le travail en partenariat avec les AS de secteur a permis de ne comptabiliser aucune sortie « sèche », « sans solution ». Toutes les sorties ont donné suite à un relogement définitif ou à une réorientation vers un autre dispositif.

Tout l'enjeu défini de prime abord à l'ouverture de ce dispositif par la ville d'Illkirch-Graffenstaden prend tout son sens. Grâce à celui-ci, des Illkirchois en difficultés au regard du logement ont pu bénéficier d'un accompagnement et retrouver par la suite une stabilité locative.



# Hébergement Temporaire Molsheim

## 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

L'hébergement temporaire Molsheim (HTM) a pour objectif de permettre à des personnes sans hébergement d'avoir une mise à l'abri temporaire et de travailler sur un projet de sortie (logement autonome, logement d'insertion, bail glissant, intermédiation locative, maison de retraite, post-cure...). Au vu de la nature du dispositif, de ses conditions et des délais d'accès, l'hébergement temporaire ne s'apparente en aucun cas à un hébergement d'urgence type 115.

Auparavant, seules les structures partenaires du secteur pouvaient faire une demande d'hébergement temporaire par le biais d'un formulaire spécifique. La demande, ainsi que les pièces sollicitées, étaient envoyées par mail à GALA qui les traitait, vérifiait si la demande était complète et l'intégrait sur une liste d'attente.

Depuis 2021, le SIAO (Service Intégré d'Accueil et Orientation), qui recense l'offre et la demande départementale en terme d'hébergement et logement accompagné, est désormais la plateforme qui oriente les personnes en recherche de solution d'hébergement. Dès lors qu'une place se libère, GALA informe de la disponibilité au SIAO qui va ensuite « orienter » une personne ou un ménage sur la place. Les travailleurs sociaux de secteur ou associatifs inscrivent les ménages demandeurs sur la plateforme SIAO en vue d'une orientation vers le dispositif HTM.

Les logements proposés en colocation ou en individuel permettent la mise à disposition de 12 places qui peuvent être occupées par des personnes isolées, des couples ou des familles avec enfants.

Pour lancer la procédure d'admission, le travailleur social chargé de la gestion du service prend rendez-vous avec les personnes demandeuses orientées par le SIAO.

### **L'entretien préalable**

Avant toute entrée en hébergement temporaire, le travailleur social rencontre la personne demanderesse afin d'échanger sur sa situation, ses motivations et son projet personnel. C'est à ce moment-là qu'est également expliqué le fonctionnement du service ainsi que son règlement intérieur.

A l'issue de cet entretien, si la personne adhère à l'accompagnement proposé, le travailleur social transmet la synthèse de l'entretien préalable au cadre intermédiaire pour avis, puis au Directeur qui valide ou non l'admission.

### **Contractualisation et entrée dans les lieux**

Lorsque toutes les parties sont d'accord, une date d'entrée dans l'hébergement temporaire est fixée. Le jour de l'entrée dans le logement, un contrat d'hébergement est signé entre l'hébergé, le travailleur social et le Directeur.

Il a une durée de plus ou moins 1 mois, selon la date d'entrée et est renouvelable tous les mois, sous réserve du respect du règlement, jusqu'au terme des 6 mois maximum possibles.

La participation, d'un montant de 3, 4 ou 6 € par jour selon une grille des ressources, est ensuite encaissée ainsi qu'une caution de 50 € (qui sera restitué si le logement est rendu en bon état).





Dans ce service, c'est le travailleur social qui effectue l'état des lieux d'entrée avec la personne et qui complète l'inventaire du matériel mis à disposition.

### 1.1. Activité – les demandeurs

#### Nombre de demandeurs les 3 dernières années

| NOMBRE                 | 2020      | 2021      | 2022      |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Total ménages</b>   | <b>33</b> | <b>35</b> | <b>18</b> |
| <b>Adultes</b>         | 33        | 35        | 20        |
| <b>Enfants</b>         | 14        | 6         | 5         |
| <b>Total personnes</b> | <b>47</b> | <b>41</b> | <b>25</b> |

Ces demandes concernaient :

-  13 hommes seuls,
-  1 femme seule,
-  2 femmes isolées avec enfant(s),
-  2 couples avec enfant(s).

En 2022, les demandes ont diminué de moitié, ce qui s'explique par plusieurs facteurs.

Tout d'abord, l'instruction d'un dossier SIAO reste une démarche lourde qui peut freiner l'initiative du secteur sans en garantir une orientation effective.

Par ailleurs, le SIAO reçoit un flux si important de demandes provenant de tout le département qu'il leur est difficile de filtrer celles destinées au secteur Molsheim. Par conséquent, certaines orientations ne coïncident pas avec le secteur de recherche.

De plus, l'absence du travailleur social du dispositif durant le second semestre de l'année a été impactant sur la durée d'accompagnement et n'a pas permis le turn over habituel.

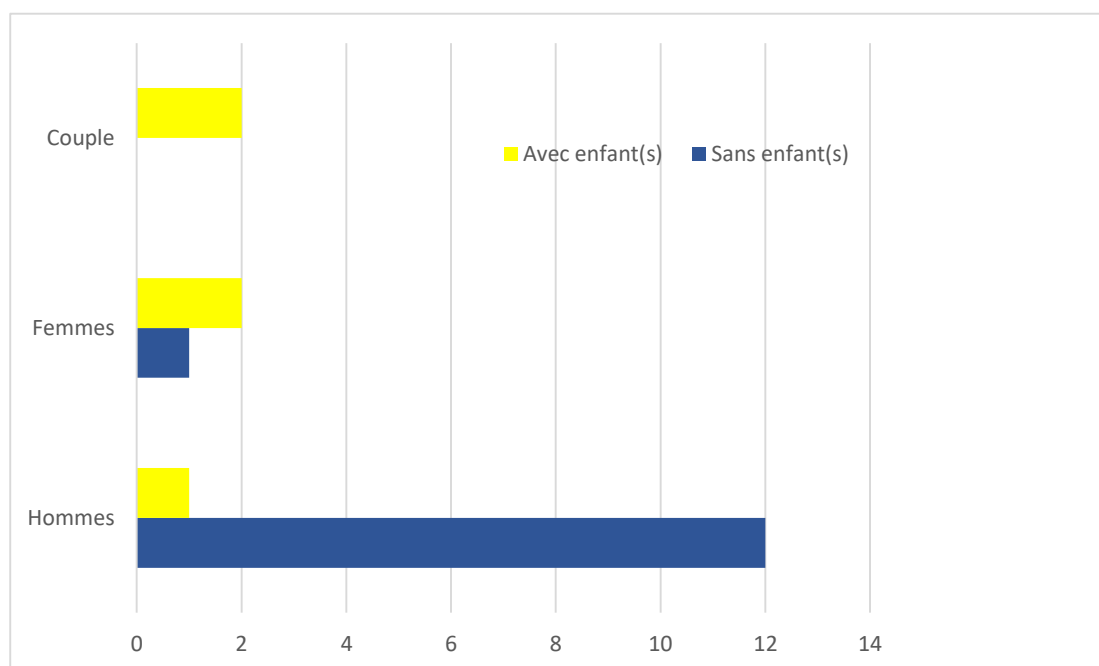
Enfin, les résidents en attente de relogement ont occupé plus longtemps l'hébergement temporaire

#### Nombre de ménages demandeurs avec et sans enfants les 3 dernières années

| MENAGES       | AVEC ENFANT(S) |          |          | SANS ENFANT(S) |           |           |
|---------------|----------------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
|               | 2020           | 2021     | 2022     | 2020           | 2021      | 2022      |
| Hommes seuls  | 3              |          | 1        | 18             | 23        | 12        |
| Femmes seules | 5              | 3        | 2        | 7              | 9         | 1         |
| Couples       |                |          | 2        |                |           |           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b>       | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>25</b>      | <b>32</b> | <b>13</b> |

On observe une augmentation du nombre de couples demandeurs et une diminution du nombre de femmes, ce qu'on ne peut pas expliquer. Comme à l'accoutumée, les hommes seuls sans enfant sont le profil le majoritairement représenté.

## Nombre des demandes enregistrées en 2022



## Origine des demandes

| STRUCTURES                      | 2020      | 2021      | 2022      |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| ANTENNE ACTION SOCIALE HAGUENAU | 2         |           |           |
| ARSEA                           |           |           | 1         |
| ASSOCIATION ANTENNE             |           | 1         | 1         |
| ASSOCIATION ITHAQUE             | 1         | 1         |           |
| ASSOCIATION L'ÉTAGE             |           |           | 1         |
| CCAS DE BRUMATH                 |           | 1         |           |
| CCAS DE MUTZIG                  | 1         | 1         |           |
| EPSAN                           |           | 1         |           |
| GALA                            | 1         | 2         | 1         |
| MISSION LOCALE DE MOLSHEIM      | 6         | 1         | 1         |
| SPIP                            |           | 1         | 2         |
| UT EST                          |           |           | 1         |
| UTAMS SUD (MOLSHEIM – OBERNAI)  | 22        | 26        | 10        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>33</b> | <b>35</b> | <b>18</b> |

Même si on note une diminution du nombre de demandes, le principal prescripteur reste l'UTAMS sud.

## Les demandes sans suite

Sur les 18 demandes enregistrées par GALA en 2022, 9 demandes ont été classées sans suite pour les motifs suivants :

- ✚ Autre solution d'hébergement,
- ✚ Pas de prise de contact dans les délais impartis,
- ✚ Non présentation à l'entretien préalable ou à l'état des lieux d'entrée ,
- ✚ Non adhésion au règlement de fonctionnement,
- ✚ Annulation par GALA car demande inadaptée au dispositif,
- ✚ Ne souhaite pas de colocation,
- ✚ Entrée dans un autre dispositif de GALA.

### 1.2. Activité – les hébergés

**En 2022, le dispositif HTM de l'établissement GALA a hébergé :  
19 ménages soit 23 personnes, constitués de 20 adultes et 3 enfants.**

## Caractéristiques

|                   | Hommes | Femmes | Enfants  |                             |
|-------------------|--------|--------|----------|-----------------------------|
|                   |        |        | Hébergés | Droit de visite/hébergement |
| <b>Demandeurs</b> | 15     | 5      | 4        | 1                           |
| <b>Hébergés</b>   | 19     | 1      | 2        | 1                           |

## Composition des 19 ménages hébergés

- **15** hommes seuls,
- **1** femme seule,
- **2** hommes seuls avec enfant(s),
- **1** couple avec enfant(s).

On observe une augmentation du nombre d'enfants hébergés. Les hommes restent les plus représentés.

Un couple a été hébergé en logement isolé. L'accompagnement se fait en partenariat avec le service Pass'accompagnement de GALA. L'hébergement Temporaire a été pour la famille une alternative au placement de l'enfant.

**Comparatif sur les trois dernières années des nouvelles entrées de ménages (adultes et enfants hébergés) dans le service**

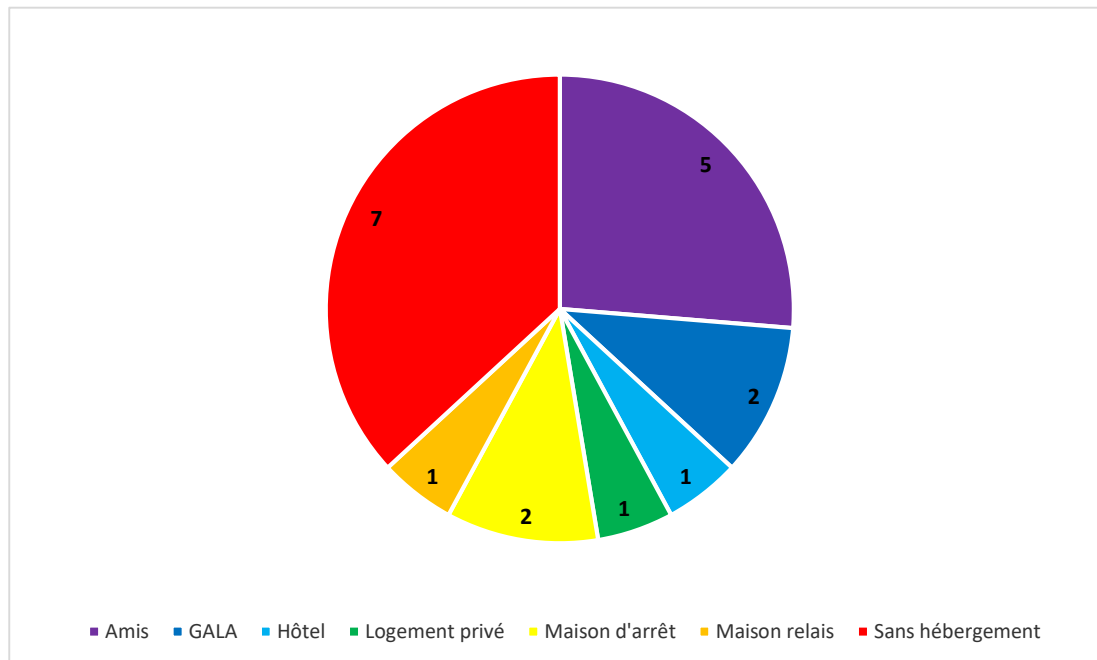
| NOUVELLES ENTREES DE MENAGES DANS L'ANNEE |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Types de ménages                          | 2020      | 2021      | 2022      |
| <i>Hommes seuls</i>                       | 11        | 21        | 8         |
| <i>Hommes avec enfant</i>                 | 1         |           | 1         |
| <i>Femmes seules</i>                      | 5         | 4         |           |
| <i>Femmes avec enfant</i>                 | 1         |           |           |
| <i>Couple avec enfant</i>                 |           |           | 1         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>18</b> | <b>25</b> | <b>10</b> |

Nous n'avons accueilli aucune femme sur l'année 2022. Nous avons pourtant réceptionné plusieurs demandes de femmes qui ne sont pas entrées dans le dispositif, soit par ce qu'elles ne correspondaient pas au dispositif soit parce qu'elles ont trouvé une autre solution d'hébergement.

Par ailleurs, deux logements ayant subi des dégâts des eaux n'ont pas pu être occupés durant plusieurs mois.

Enfin, une place a été immobilisée durant un an dans le cadre d'une procédure d'expulsion.

**Origines des 19 ménages hébergés en 2022**



Comme à l'accoutumée, les principaux profils étaient sans hébergement ou hébergés chez des amis. Toutefois, on voit apparaître cette année deux entrées de personnes sortant de détention, orientées par le SPIP. L'une d'entre elle a fait un passage en hébergement temporaire avant d'intégrer un autre service spécialisé de GALA.

En 2022, aucun usager n'était hébergé en famille avant d'entrer chez nous.

## Situation socioprofessionnelle des personnes à l'entrée

| RESSOURCES                                     | NOMBRE    |
|--|-----------|
| <i>En situation d'emploi</i>                   | <b>8</b>  |
| CDI  | 2         |
| CDD  | 2         |
| Intérim  | 4         |
| <i>Sans situation d'emploi</i>                 | <b>12</b> |
| AAH  | 1         |
| RSA  | 11        |
| <i>Sans ressources stables / sans activité</i> |           |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>20</b> |

En 2022, plus de la moitié des hébergés sont sans situation d'emploi. Les chiffres sont stables conformes à l'année précédente.

## Problématiques et difficultés de la population hébergée

2

| Problématique          | Nombre |
|------------------------|--------|
| Difficultés de gestion | 4      |
| Divorce – séparation   | 4      |
| En démarche de soins   | 1      |
| Expulsion              | 1      |
| Incarcération          | 2      |
| Logement insalubre     | 1      |
| Problème de santé      | 1      |
| Recherche d'emploi     | 2      |
| SDF                    | 12     |
| Victime de violence    | 1      |

Certains profils cumulent les difficultés listées. Comme les années précédentes, les personnes hébergées sont majoritairement sans domicile fixe. Les difficultés de gestion et les séparations restent des problématiques récurrentes.



## Age des adultes hébergés

| Age                | Nombre    |
|--------------------|-----------|
| Moins de 25 ans    | 2         |
| Entre 26 et 30 ans |           |
| Entre 31 et 35 ans | 3         |
| Entre 36 et 40 ans | 6         |
| Entre 41 et 50 ans | 5         |
| Plus de 50 ans     | 4         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>20</b> |

En 2022, il n'y a aucun hébergé entre 26 et 30 ans. Il y a cependant une augmentation du nombre de jeunes et les autres tranches d'âge restent stables comparativement aux années précédentes.

## Les types de sorties du dispositif

| DESTINATION                           | NOMBRE    |
|---------------------------------------|-----------|
| ARSEA-GALA (changement de dispositif) | 4         |
| Bailleur social                       | 6         |
| Famille                               | 1         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>11</b> |

On note une augmentation des relogements en direct vers les bailleurs sociaux. En effet, nous avons renoué un partenariat avec un bailleur très implanté sur le territoire. Plusieurs personnes ont été relogées dans des dispositifs de type logement d'insertion. Il est à noter qu'il n'y a eu aucune rupture de convention.

## Durée d'occupation

En 2022, la durée moyenne d'occupation d'une personne en HTM était d'environ 5 mois.

### 1.3 Activité - les logements affectés au service HTM

- 🏠 2 F2 à Molsheim et Mutzig en colocation,
- 🏠 2 F3 à Molsheim et Mutzig en colocation,
- 🏠 1 F1 à Dorlisheim réservé aux couples avec ou sans enfant, ou aux familles monoparentales,
- 🏠 1 studio à Hersbach pouvant accueillir un couple, une famille monoparentale avec enfants.

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

### **2.1. Vie du Service**

En 2022, comme en 2021, le service HTM a été perturbé par l'absence longue du travailleur social en poste. Les collègues d'autres services se sont répartis tous les accompagnements, la continuité de service a été assurée malgré la multiplication des intervenants. Par ailleurs, plusieurs places ont été immobilisées pour cause de dégâts des eaux dans certains logements et d'une situation d'expulsion compliquée.

Par ailleurs, les places réservées aux femmes sont restées inoccupées toutes l'année. En effet, nous n'avons reçu que peu d'orientations et celles-ci n'ont pas abouties pour cause de refus de la part des personnes orientées ou du profil incompatible de ces personnes avec le service proposé.

Cette année, le service a choisi d'imposer aux occupants du logement l'achat d'un « kit ménage » d'une valeur de 10 euros. L'objectif étant de faciliter l'entretien du logement.

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

Tout comme les autres services d'accompagnement en logement, le travailleur social du service est présent lors de l'installation du ménage dans le lieu d'hébergement.

En effet, il veille à ce que le ménage puisse bien s'intégrer dans la cité, dans le quartier et puisse rapidement trouver de nouveaux repères. Le travailleur social oriente aisément les ménages vers les services de proximité et accompagne le cas échéant pour la réalisation de démarches (déclarations diverses, orientations vers services sociaux de secteurs, vers les lieux de scolarisation, les centres culturels etc...).

Au second semestre 2022, le lieu d'accueil ARSEA-GALA (mise en place des activités d'ordre culturelles, culinaires, éducatives ou récréatives) reprend du service avec l'organisation de différents ateliers ouverts à tous les usagers de GALA.

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

En hébergement temporaire, les ménages orientés proviennent soit de nos structures partenaires, soit de travailleurs sociaux de secteurs, soit d'autres services de ARSEA-GALA. Le co-accompagnement est donc presque de « fait ».

Le service Hébergement Temporaire Molsheim n'a pas vocation à orienter systématiquement les usagers accompagnés vers d'autres services de GALA. On parle de ce fait moins souvent de « parcours » de l'utilisateur, étant donné que cet hébergement n'est que transitoire.

Il peut être un « tremplin » vers le logement autonome, car l'accompagnement vers le logement est déjà travaillé avec les partenaires de secteur. GALA vient évaluer, conforter ou infirmer l'autonomie locative de l'utilisateur.

Il arrive cependant qu'un ménage émette le souhait d'intégrer un logement accompagné, nous réalisons donc les démarches nécessaires en association avec les partenaires afin d'orienter la personne vers un autre dispositif de l'établissement. Le parcours s'inscrit de ce fait ici, avec une transmission de dossier, d'éléments administratifs et de relais.

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

Une partie importante et primordiale du travail dans ce service est consacrée aux relations partenariales. Le travailleur social et le cadre intermédiaire rencontrent régulièrement les collègues de GALA, mais aussi les partenaires extérieurs en vue de travailler conjointement.

En 2022, le service HTM a pu recréer un partenariat étroit avec un bailleur social présent sur le territoire, ce qui a permis le relogement en direct de certains usagers.

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

Le service d'hébergement temporaire de GALA n'a aucune obligation en rapport avec 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, il n'a pas l'obligation des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2.

Cependant, dans l'objectif de travailler la qualité de service, l'ARSEA-GALA a comme principe de tout de même appliquer la loi 2002-2. 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, qui a été missionné en 2016 pour mettre en œuvre l'évaluation externe de l'ensemble des services de GALA, dont les ACT.

### **4. CONCLUSION**

L'année 2022 a été compliquée pour le service HTM car il a fallu maintenir la continuité des accompagnements durant la longue absence du travailleur social initial. Cela a nécessité de la part des personnes prenant la relève, un temps d'appropriation du fonctionnement du service.

Faute de demande, la colocation réservée aux femmes est restée inoccupée durant toute l'année 2022, nous envisageons d'ouvrir ces logements aux demandeurs masculins.

Certains de nos logements sont toujours immobilisés dans le cadre de travaux et d'une procédure expulsion locative en cours. Nous mettons tout en œuvre pour que ces logements soient disponibles le plus vite possible.

Pour 2023, nous comptons renforcer le partenariat avec Alsace habitat et les autres bailleurs présents sur le secteur et travailler de manière plus soutenue avec l'UTAMS SUD.

## Intermédiation locative





### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service d'intermédiation locative (IML) a été créé suite au dépôt et à la validation par la DDCS du projet d'ARSEA-GALA en juin 2018. Ce dernier portait sur l'ouverture de 100 places sur le département du Bas-Rhin à partir de cette date- IML1. Une convention de 100 places supplémentaires a été contractualisée au courant de l'été 2020 s'appelant IML2. Ce qui au total fait donc un service d'IML à 200 places.

La particularité de ce service repose sur le fait que les logements sont issus prioritairement du parc privé et que les montants de loyers sont négociés pour être « sociaux ». Pour ce faire, nous sommes fixés l'objectif de bénéficier d'un maximum de logements conventionnés ANAH. Ces appartements sont mis à disposition des personnes accompagnées de manière temporaire par une Convention d'Occupation Précaire dont la durée initiale est de 6 mois renouvelable, sur projet. Les logements sont adaptés à leur situation financière et à leur composition familiale. Les ménages accompagnés sont prioritairement orientés par le SIAO et si ce dernier n'a pas de candidature, ils peuvent être proposés dans le cadre d'un parcours interne au sein de GALA.

Tout au long de son séjour en logement d'insertion, le ménage bénéficie d'un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) visant l'autonomie locative. Pour cela, la famille accompagnée est mise en situation réelle de locataire.

Le travailleur social met en œuvre un ASLL avec pour objectifs d'aider à :

-  la bonne gestion budgétaire globale (liée aux charges locatives, l'alimentaire, la vêtue...),
-  la bonne occupation du logement et le respect du voisinage,
-  la compréhension et l'appropriation des droits et devoirs du locataire,
-  la gestion administrative globale liée au logement, la santé, le quotidien (avis d'imposition, assurances, contrats énergie...).

La finalité de ce dispositif est le relogement direct dans un autre appartement une fois que l'autonomie locative a pu être vérifiée ou le maintien dans le logement actuel si la location consentie a été définie dans le cadre d'un bail glissant.

## 1.1 Activité

### Répartition des ménages accompagnés en 2022

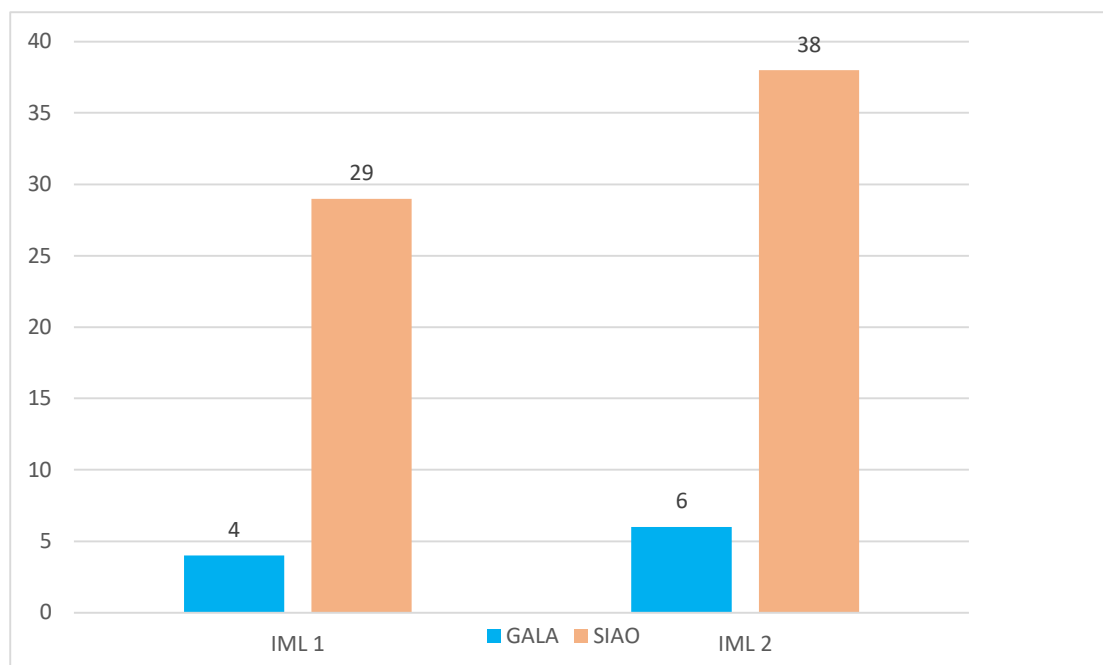
|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>MENAGES EN IML 1</b> | <b>33</b>  |
| <i>Hommes</i>           | 13         |
| <i>Femmes</i>           | 31         |
| <i>Enfants</i>          | 56         |
| <b>PERSONNES</b>        | <b>100</b> |

C'est avec précision que l'objectif initial des 100 places visées en IML1 a été atteint en 2022.

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>MENAGES EN IML 2</b> | <b>44</b>  |
| <i>Hommes</i>           | 28         |
| <i>Femmes</i>           | 23         |
| <i>Enfants</i>          | 61         |
| <b>PERSONNES</b>        | <b>112</b> |

Tandis que 82 ménages étaient accompagnés en IML2 en 2021, l'objectif des 100 places a été dépassé fin 2022. Priorité a encore été donnée aux usagers isolés, dans la limite du nombre de studios et F1 qui sont venus faire grossir le parc de l'établissement.

### Origines des ménages hébergés en IML 1 et IML 2



L'effort d'étroite collaboration engagé avec le SIAO en 2021 s'est poursuivi en 2022, au point de rendre plus marginales encore les orientations internes à l'association.

## Hébergement antérieur des ménages

| HEBERGEMENT EN IML 1         | NOMBRE    |
|------------------------------|-----------|
| Sans domicile fixe           | 5         |
| Hébergement provisoire       | 17        |
| GALA                         | 2         |
| Situation locative difficile | 9         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>33</b> |

| HEBERGEMENT EN IML 2         | NOMBRE    |
|------------------------------|-----------|
| Sans domicile fixe           | 2         |
| Hébergement provisoire       | 29        |
| GALA                         | 10        |
| Situation locative difficile | 3         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>44</b> |

Comme pour l'intégralité des statistiques à l'entrée, les chiffres en valeur relatifs à l'hébergement antérieur des ménages restent dans la lignée de ceux de 2021. Cela peut s'expliquer par la typologie des orientations que le SIAO et les partenaires considèrent comme adaptés à l'IML version GALA.

Dans l'intégralité des cas, la prise en charge en IML sert de période « tampon » pour des ménages en situation précaire et/ou à l'avenir incertain. Avant d'être considérée comme une mise en situation réelle de locataire, elle est souvent vécue comme une satisfaction du besoin de sécurité inhérent à chaque être vivant.

Dans la tête des ménages, l'entrée en IML constitue d'abord une période de « répit », les locataires se posent avant de chercher à en considérer tous les tenants et aboutissants. Le travail d'éducation à la vie de locataire peut alors paraître dense au démarrage de l'accompagnement, car la plupart des ménages se voit propulsé d'une situation d'hébergement contenant un seul poste de dépense (alimentaire) à devoir gérer un budget de locataire autonome.

Dans un second temps, l'enjeu pour les personnes accompagnées consiste à exprimer la rigueur attendue par tous bailleurs en termes de paiement de loyer, quels que soient les éventuels accidents de parcours rencontrés. Notre accompagnement vise à ce que les locataires priorisent le paiement du loyer dans leur budget. En cas de difficulté de paiement temporaire, c'est avant tout une bonne communication qui est attendue d'eux, à l'égard des bailleurs et des financeurs (CAF, employeur, agence d'intérim...).

## Ressources des adultes à l'entrée dans le dispositif

| RESSOURCES EN IML 1     | NOMBRE    |
|-------------------------|-----------|
| En situation d'emploi   | 17        |
| Sans situation d'emploi | 24        |
| Sans ressources         | 3         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>44</b> |

| RESSOURCES EN IML 2     | NOMBRE    |
|-------------------------|-----------|
| En situation d'emploi   | 19        |
| Sans situation d'emploi | 32        |
| Sans ressources         |           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>51</b> |

Les personnes sans emploi à l'entrée du dispositif IML restent majoritaires à 54,54% en IML1 contre 62,74% en IML2, quasiment à l'identique de l'année précédente.

Compte tenu de la nécessité d'être solvable pour intégrer un logement en intermédiation locative, le chiffre non-négligeable d'utilisateurs sans ressources présenté ici peut interpeller. Il s'agit en général des conjoints(e)s ou des enfants majeurs de ménages bénéficiant de ressources.

Les ressources des personnes sans emploi proviennent de prestations sociales comme l'AAH (allocation d'adultes handicapés), le RSA, de régimes de retraite, d'indemnités maladie (CPAM), et d'indemnités chômage.

Les personnes sans situation d'emploi doivent fournir un effort financier qui reste important puisque les loyers et charges sont plus élevés dans le parc privé qu'en logement social. En conséquence, certains candidats ne peuvent tout simplement pas intégrer les logements proposés en intermédiation locative du fait d'un taux d'effort trop élevé ou d'un reste à vivre trop faible.

Nos équipes veillent à anticiper au maximum les éventuels accidents de parcours pouvant se présenter potentiellement aux ménages lors de leur séjour à l'avenir, tels qu'une perte d'emploi, un défaut d'actualisation à Pôle Emploi ou à la CAF, une perte de droit relative au droit au séjour, etc... Un effort de prévention est effectué, sous la forme d'une bonne connaissance des droits et devoirs des sous-locataires. L'idée est de privilégier la projection plutôt que le retour en arrière, l'anticipation plutôt que l'urgence, le préventif au détriment du curatif,

### Sorties du dispositif

| SORTIES               | IML 1    | IML 2    |
|-----------------------|----------|----------|
| Glissement du bail    | 2        |          |
| Relogement            | 7        | 5        |
| Rupture de convention |          | 2        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>9</b> | <b>7</b> |

En IML1, le même nombre de ménages que l'an passé a été relogé, tandis qu'en IML 2 le nombre d'utilisateurs atteignant l'étape finale de leurs parcours locatifs a plus que doublé (ils étaient 3 en 2021).

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

En 2022 plusieurs mouvements ont été opérés dans l'effectif. En septembre, Hugo MULLER a bénéficié d'un congé parental à temps partiel, suppléé alors par Léonie SCHERTZ, nouvelle arrivante dans la structure. Le contrat d'Edwige MEYER s'est conclu à la fin de l'année civile, et c'est Gaëlle OLTZ, en provenance de l'hébergement temporaire de GALA, qui prendra alors le relais, l'effectif du service se trouvant ainsi au complet.

## 2.2 Travail avec les familles

Les profils accueillis au sein de l'IML sont multiples et variés. Nous rencontrons des personnes célibataires, des couples, familles monoparentales ou familles nombreuses, familles faisant l'objet de placement des enfants sur décision judiciaire, personnes âgées dont les enfants ont quitté le domicile familial, d'autres en fin d'hébergement d'urgence, en situation de logement insalubre, ... Le dénominateur commun à ces différents profils réside dans le fait qu'ils ont été confrontés à des difficultés ou des accidents de la vie ayant eu un impact sur leur autonomie locative (rupture familiale, violence à l'égard des femmes, accident de travail, expulsion locative, maladie, exil économique, réfugiés politiques, chômage, addictions, etc....)

Les travailleurs sociaux rencontrent à minima 1 fois par mois chaque sous-locataire à son domicile afin de faire un point sur la situation administrative et sur l'occupation du logement. La fréquence de ces rencontres est plus soutenue au début de l'accompagnement. Elles sont variables en fonction des situations des locataires, le but étant de mettre en place et de maintenir un accompagnement basé sur le quotidien, bien que leur suivi du point de vue administratif représente également une charge de travail importante au bureau.

Dépendamment de leur degré d'autonomie et de leur situation personnelle, les usagers sont plus ou moins à même d'adhérer pleinement à l'accompagnement social proposé en IML, le réduisant parfois à sa simple dimension locative.

Dans leur très grande majorité, les logements d'Intermédiation Locative sont meublés (à l'exception des baux glissants) ce qui peut faciliter l'entrée en logement en réduisant le coût à l'installation. Cependant, le recours à un garde meuble s'avèrera nécessaire pour certains, représentant un coût locatif pouvant entraver leur reste à vivre pendant la durée de leur séjour à GALA.

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

Afin d'œuvrer pour l'inclusion des ménages accompagnés en IML, les travailleurs sociaux de GALA travaillent en lien étroit avec un réseau partenarial construit depuis 30 ans par l'établissement. Ce dernier permet de combiner un maximum de connaissances et de compétences dans le cadre de l'ASLL mis en place.

Les freins à l'inclusion que sont par exemple les addictions, la grande précarité et le chômage, peuvent quant à eux être travaillés par l'intermédiaire des programmes d'animations mis en place par le « lieu d'accueil », les ateliers techniques (fermés temporairement depuis la dernière crise sanitaire). Il est également à noter qu'un travailleur social peut proposer aux locataires de se mettre en lien avec la psychologue de notre structure s'ils en ressentent le besoin.

Tout au long de l'accompagnement dispensé, nous rendons les personnes attentives aux équipements, structures de leur quartier vers lesquels il leur est possible de s'orienter suivant leurs besoins : associations de quartiers, centre sociaux et culturels/ référents familles, structures d'accueil pour les enfants, PMI... qui participent au bien être des adultes et des enfants et permettent de créer du lien social indispensable contre l'exclusion.

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

L'accompagnement social lié au logement prodigué par nos équipes est clairement défini avec les usagers à leur arrivée.

En parallèle, nous assurons la coordination pluridisciplinaire dès les premiers jours de prise en charge des familles sur le secteur, l'ASLL n'ayant pas vocation à se substituer au suivi des CMS et des UTAMS.

Toutefois, il est regrettable de constater que les portes des services sociaux de proximité se ferment de plus en plus souvent aux usagers accompagnés par GALA. La définition de l'intermédiation locative par notre établissement n'étant pas la même que celle d'autres acteurs du paysage associatif local qui proposent un accompagnement global, une certaine confusion semble habiter les équipes des services sociaux.



Les conséquences de cette connaissance partielle de nos missions par nos partenaires sont nombreuses. Il nous est arrivé à plusieurs reprises de donner une suite défavorable à des candidatures en provenance du SIAO pour cette raison. Plutôt que d'installer les usagers dans une situation difficile, une modification de la préconisation de prise en charge est alors suggérée au SIAO, vers une formule proposant un accompagnement global. Au-delà du préjudice évident porté aux candidats, c'est le taux d'occupation de la structure qui en pâtit, car le délai entre deux candidatures SIAO peut être important.

Indépendamment de cette problématique partenariale, en cas d'absence de proposition de candidature de la part du SIAO, le service reste disponible à l'ARSEA dans sa globalité, et nul doute que quelques-uns de ses 18 000 bénéficiaires accompagnés chaque année y séjourneront encore à l'avenir, fluidifiant ainsi les mouvements entre dispositifs.

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

Comme précisé plus haut, l'ASLL mis en place par GALA n'a pas vocation à se substituer au suivi des UTAMS. Les champs de compétence de chacun sont donc clairement définis dès l'arrivée des nouveaux ménages accueillis. En spécifiant les importantes et nécessaires disparités des missions d'acteurs aussi différents que les CMS, PMI, Pôle Emploi ou encore la CAF, le travailleur social de GALA accompagne les bénéficiaires de l'IML à s'orienter vers les administrations compétentes.

Convaincre de l'intérêt pour un usager de bénéficier par exemple d'un référent RSA n'est pas toujours aisé, le travailleur social de GALA accompagne l'usager dans sa prise de décision et lui montre les profits potentiels d'une telle démarche. C'est souvent en faisant référence (sans jugement de valeur) aux événements qui les ont menés vers GALA que certains ménages « ouvrent les yeux » sur les raisons de leur situation. La finalité du travail d'accompagnement consiste aussi à apprendre aux usagers à tirer profit de leurs erreurs passées et à faire preuve d'anticipation.

Pour ce faire, l'accompagnement ne peut se produire autrement que dans une approche transversale. Par exemple, une fois les référents UT/UTAMS identifiés, une prise de contact et des rencontres périodiques sont mises en place, avec ou sans les usagers. Lorsque l'ASLL produit des effets ou que les personnes font preuve d'une grande autonomie, les rencontres partenariales peuvent s'espacer dans le temps et aspirent à disparaître une fois que le ménage est relogé. A l'inverse, si un bénéficiaire présente une carence en communication (rdv non-honorés, engagements non-tenus, défiance à l'égard du travailleur social...), les informations transmises en amont permettent souvent d'y voir plus clair quant à son comportement, et parfois même à définir des patterns utiles pour la poursuite de l'accompagnement.

Le fait de changer de ville, de quartier, nous amène à faire accepter aux ménages de modifier leurs habitudes. Aller vers un nouvel interlocuteur dans un autre centre médico-social c'est aussi perdre ses repères, devoir à nouveau raconter son vécu, s'adapter puisque les locataires sont amenés à changer de quartier/commune. Le relai et les nouvelles orientations entre les secteurs UT/UTAMS sont indispensables pour ne pas risquer de perdre une dynamique engagée par les ménages.

Par ailleurs, cette année, un accès direct à la plateforme des emplois de l'inclusion a été rendu possible aux travailleurs sociaux du service. Constatant les difficultés d'insertion sociale d'usagers éloignés de l'emploi depuis longtemps, cet outil du ministère du plein emploi et de l'inclusion a permis à l'équipe d'accroître l'étendue de ses leviers d'action. Plébiscité rapidement par l'ensemble de l'équipe grâce à un ratio de réponse favorable aux candidatures particulièrement élevé, le recours à cette plateforme a permis de faire sortir un grand nombre d'usagers de la grande précarité. Le dispositif « premières heures », particulièrement adapté aux usagers d'un âge avancé, très éloignés de l'emploi ou en proie à des addictions, a été particulièrement sollicité. Au-delà des considérations d'insertion sociale évidentes, c'est le sens même de cette activité professionnelle retrouvée qui anime souvent ces salariés, la majorité des structures proposant ces emplois aidés œuvrant dans le secteur de l'économie sociale et solidaire.

Par ailleurs, cette année, nous avons étendu notre partenariat aux assistant(e)s social(e)s d'entreprises d'insertion par l'emploi (Au Port'unes, Alemploi), sachant que certains de leurs salariés ont pu intégrer un logement en IML, ce qui leur permet de stabiliser leur insertion professionnelle et de

quitter un hébergement en hôtel, un abri de fortune, la rue...qui reste un frein à l'insertion de par un quotidien instable, difficile (changement d'hôtel, hébergements précaires et diffus, impossibilité de se faire à manger, etc..)

Enfin, il faut souligner le travail d'étroite collaboration entretenu avec les travailleurs sociaux de l'UDAF et avec des curateurs indépendants, concernant les ménages faisant l'objet de mesures à caractère social (MJAGBF, MASP, MAJ...). Là aussi, les contacts sont à minima mensuels, et des rencontres sont organisées régulièrement, à GALA ou chez les usagers. Cette année encore, nous avons eu davantage de rencontres et réunions de synthèse avec des référents ASE et partenaires impliqués dans l'aide sociale à l'enfance. En effet, le parcours locatif accompagné peut aider une famille à retrouver des droits d'hébergement qui n'étaient alors pas accordés par le juge des enfants.

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

La montée en charge du service d'intermédiation locative a encore été son fil conducteur pendant l'année 2022. Cela est passé par un agrandissement de son parc locatif, rendu uniquement possible par la promotion des intérêts que ce dispositif peut procurer aux propriétaires potentiellement intéressés. Le fait d'adopter un discours à des fins marchandes représente une innovation en soi pour un travailleur social, si ce n'est une révolution pour certains. Réussir à conjuguer cette fonction sans trahir les fondements du travail social a nécessité un apprentissage des fondements du marketing social.

A la différence du marketing primaire, le marketing social n'a pas vocation à duper l'intérêt du public, à savoir ici les bailleurs privés, en créant des besoins artificiels. Par définition, il cherche plutôt "à cerner le profil de chaque public cible (ses besoins, ses attentes, ses perceptions, les obstacles à l'adoption de certains comportements, son style et son milieu de vie) afin de comprendre ce que veut ce public cible et, ainsi, pouvoir lui fournir le soutien nécessaire pour l'acquérir".

Un effort de meilleure maîtrise des outils numériques mis à disposition des usagers et des travailleurs sociaux a également été engagé. On peut citer pour exemple une fonctionnalité du site de l'électricité de Strasbourg qui permet, suite à un relevé de compteur effectué chez l'utilisateur, de retranscrire les kilowatt/heures consommés en euros. Ainsi, l'analyse de la consommation des usagers s'avère plus précise, et relative à des périodes plus courtes que les relevés des agents d'ES, qui ont lieu dans le meilleur des cas tous les six mois.

Toujours dans le domaine des outils numériques, une fonctionnalité trop peu connue du site Imhoweb permet de donner accès aux données chiffrées des logements sociaux par commune ou quartier. Ainsi les souhaits de secteurs de relogement choisis par les usagers sont confrontés à la réalité du terrain via des informations très précises, comme par exemple le nombre de logement sociaux disponibles par typologie, le nombre de demandes en cours sur tel secteur, etc....

L'établissement s'équipe de plus en plus d'ordinateurs portables, ce qui peut faciliter l'accompagnement lors des visites à domicile où la quasi-totalité des démarches sont dématérialisées. Les personnes accompagnées n'ont forcément le matériel adapté pour les effectuer. De plus nous nous sommes aussi équipés d'un TPE pour les règlements des loyers.

L'établissement évolue en fonction des besoins et de certaines contraintes que la société crée.

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

Il est important de noter que le service IML n'a pas d'obligation dans le cadre des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2.

Cependant, GALA tout comme l'ARSEA ont pour principe d'appliquer tout de même cette dernière en vue d'un travail sur la qualité de service.

Plusieurs évaluations internes ont été menées en 2007 et 2012. Ces dernières ayant donné lieu à l'aboutissement d'un plan d'actions correctrices au niveau du service et un second transversal à l'établissement.

En parallèle, un COPIL Qualité avec pour missions « le suivi de l'évolution de la dynamique d'amélioration de la qualité » sera mis en place. Celui-ci permettra de réunir les évolutions du plan d'action avec les axes d'amélioration.

Le COPIL sera constitué de salariés de l'établissement, de salariés de la direction générale de l'ARSEA-GALA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association et des membres du Conseils de la Vie sociale.

#### **4. CONCLUSION**

Les objectifs originels ont été atteints. Le service d'intermédiation locative de GALA est désormais pourvu de plus de 200 places, qui accueillent autant d'usagers en besoin d'accompagnement social lié au logement.

Pour autant, la dynamique de captation de logement propre au service ne va pas s'éteindre réellement, portée par notre exigence de faire bénéficier aux ménages d'un parc locatif de qualité, autant accessible financièrement que peu énergivore.

Corollaire de ce renouvellement immobilier, les mouvements en ressources humaines du service ont été source d'enrichissement et de pluralité. En multipliant ainsi les regards et les approches, c'est l'identité-même de l'IML de GALA qui s'affirme, dans un nécessaire effort d'auto-adaptation aux aléas du quotidien de ses usagers.

En 2023, un des enjeux majeurs de notre action sera de prémunir au mieux les ménages de la flambée du prix de l'énergie, avec la suppression des tarifs réglementés du gaz naturel en juillet comme ligne de mire. Quelle est la meilleure façon de faire prendre conscience du coût de ces consommations du quotidien ? Quels remparts et leviers d'action solliciter face à la précarité énergétique ? Comment éviter qu'elle entrave l'accès au relogement des usagers ? Ces questions, entre autres, définiront encore notre feuille de route face à cette problématique majeure de société.

## Intermédiation locative Public Ukrainien

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service d'Intermédiation Locative (IML) est un dispositif créé en juin 2018 suite à la validation du projet ARSEA-GALA par la DDCS. L'objectif pour GALA sur ce projet était d'ouvrir 100 places sur le département du Bas-Rhin, à partir de cette date. Le service IML3 a été mis en place en juin 2022 pour répondre à l'arrivée de réfugiés de guerre fuyant le conflit entre l'Ukraine et la Russie.

Dans le cadre de l'IML3, les ménages accompagnés bénéficient d'un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) visant à leur autonomie locative. Les travailleurs sociaux en charge du suivi mettent en œuvre un ASLL avec pour objectifs d'aider à la bonne gestion budgétaire globale, la bonne occupation du logement, le respect du voisinage, la compréhension et l'appropriation des droits et des devoirs du locataire, ainsi que la gestion administrative globale liée au logement, à la santé, au quotidien. L'IML3 se caractérise par la spécificité de ses logements, qui sont pour la plupart issus de bailleurs sociaux afin que les loyers soient abordables pour les personnes en situation de précarité. Les personnes sont temporairement accompagnées par une Convention d'Occupation Précaire (COP) d'une durée initiale de 6 mois, renouvelable. Les logements sont adaptés à leur situation financière et à leur composition familiale.

Le service IML3 s'attache à apporter un accompagnement plus global que l'IML classique en raison des spécificités du public qu'il accompagne. En effet, la barrière de la langue peut rendre leur intégration plus complexe. Les travailleurs sociaux qui accompagnent ces réfugiés doivent donc veiller à leur bien-être global, les aider à trouver une stabilité et les accompagner dans leur intégration sociale, scolaire et professionnelle. En offrant cet accompagnement global, l'IML3 contribue à offrir une stabilité et une sécurité à ces personnes qui ont été forcées de fuir la guerre. C'est un service précieux pour les réfugiés ukrainiens qui cherchent à se maintenir en France et à y construire un avenir meilleur.

Il est important de souligner que certains réfugiés ukrainiens n'ont pas pour projet de se maintenir en France, mais souhaitent plutôt retourner dans leur pays d'origine. Cependant, en raison de la situation géopolitique actuelle, ce retour n'est malheureusement pas envisageable à court terme. Dans ce cas, le travailleur social doit être à l'écoute des besoins et des aspirations de ces personnes et les accompagner dans leur projet, en veillant à ce qu'ils soient bien informés des possibilités et des obstacles liés à leur situation. L'IML3 doit donc s'adapter aux projets et aux besoins spécifiques de chaque réfugié ukrainien qu'ils souhaitent se maintenir en France ou retourner en Ukraine lorsque cela sera possible.

## 1.1 Activité

### Répartition des logements et composition des ménages accompagnés en 2022

|                  |                                     |
|------------------|-------------------------------------|
| <b>LOGEMENTS</b> | <b>19</b>                           |
| <b>MENAGES</b>   | <b>26</b> <i>dont 7 colocations</i> |
| <i>Hommes</i>    | 9                                   |
| <i>Femmes</i>    | 26                                  |
| <i>Enfants</i>   | 29                                  |
| <b>PERSONNES</b> | <b>64</b>                           |

Le service IML3 accueille un nombre de femmes nettement supérieur au nombre d'hommes, avec 26 femmes pour seulement 9 hommes. Cette disparité est en partie expliquée par le fait que de nombreux hommes ukrainiens ont interdiction de quitter l'Ukraine depuis le 24 février 2022 car ils sont mobilisables par l'armée. De plus, un total de 29 enfants bénéficie de nos services, ce qui implique une approche particulière pour assurer leur bien-être dans une situation de logement précaire. Les 7 colocations qui composent les 26 ménages sont une nouveauté non négligeable pour notre établissement. En effet, les colocations étaient peu répandues dans le fonctionnement de GALA. A noter que ces dernières se composent majoritairement de personnes avec un lien familiale ou amicale et se connaissaient donc avant la mise en colocation.

### Hébergement antérieur des ménages

| <b>HEBERGEMENT</b>     | <b>NOMBRE</b> |
|------------------------|---------------|
| CHS                    | 20            |
| GALA                   | 1             |
| ACT                    | 3             |
| Hébergé chez des tiers | 2             |
| <b>TOTAL</b>           | <b>26</b>     |

L'IML3 a principalement hébergé des ménages orientés par le SIAO provenant de CHS, mais a également fourni un soutien à des ménages dans des situations plus spécifiques, ou des hébergements chez des tiers.

### Ressources des adultes à l'entrée dans le dispositif

| <b>RESSOURCES</b>       | <b>NOMBRE</b> |
|-------------------------|---------------|
| En situation d'emploi   | 9             |
| Sans situation d'emploi |               |
| ADA uniquement          | 26            |
| <b>TOTAL</b>            | <b>35</b>     |

Les 35 réfugiés ukrainiens qui ont intégré le dispositif IML3, 9 se trouvent actuellement en situation d'emploi à la fin de l'année 2022. Cela est une nouvelle positive car l'emploi est un élément clé de l'intégration des réfugiés dans leur nouveau pays d'accueil.

Par contre, 26 des 35 réfugiés sont actuellement sans emploi et ne reçoivent qu'une allocation d'aide aux demandeurs d'asile (ADA). Il est important que ces réfugiés aient accès à des services et à des programmes qui les aideront à trouver un emploi et à devenir autonomes.

A l'entrée du dispositif, nos suivis ont encore besoin de soutien pour s'adapter à leur nouvelle vie dans le pays d'accueil et pour s'intégrer pleinement dans la société. Les travailleurs sociaux et les autres professionnels du service ASLL doivent continuer à travailler avec ces réfugiés pour leur offrir des opportunités et des ressources pour réussir leur intégration.

## **Evolutions des ressources/emploi fin 2022**

| <b>RESSOURCES</b>                          | <b>NOMBRE</b> |
|--|---------------|
| En situation d'emploi                      | 9             |
| Formation rémunérée Pôle Emploi/Université | 2             |
| Formation non rémunérée                    | 8             |
| ADA uniquement                             | 23            |
| Perte ADA                                  | 3             |
| Aide DDETS pendant 1 an/ ménage            | 26            |

### ➤ *Situation d'emploi*

Au cours de l'année 2022, la situation des ménages a évolué et de fait, leurs ressources. Sur le plan professionnel, les évolutions sont diverses. On retrouve trois tendances chez le public accompagné :

- ✚ les personnes qui se sont maintenues dans leur emploi,
- ✚ les personnes, d'abord sans activité à leur arrivée dans le dispositif, qui ont trouvé un emploi,
- ✚ les personnes qui à leur arrivée étaient en activité, et qui se sont retrouvées sans emploi en raison de leur contrat à durée déterminée.

Le type de contrat varie selon les personnes mais ce sont principalement des contrats à durée déterminée (CDD) ou des contrats « extra ». Pour les déplacés ukrainiens, les opportunités d'emploi sont limitées en raison notamment de la barrière de la langue et de la non reconnaissance de leurs diplômes en France.

### ➤ *Formations*

Plusieurs personnes accompagnées par le service souhaitent privilégier l'apprentissage du français afin de pouvoir trouver un emploi qui corresponde davantage à leurs qualifications et attentes, et de manière plus générale, pour être autonomes dans leur quotidien. C'est pourquoi, plusieurs d'entre eux s'inscrivent dans des parcours de formation pour apprendre le français. L'apprentissage de la langue peut être réalisé par différents biais : via l'inscription à l'une des formations rémunérée et dispensée par Pôle Emploi, via l'inscription à des cours de langue dispensés par des associations, des centres médico-sociaux, des centres de formations, ou encore par l'université. L'accès à ces diverses possibilités est possible sous couvert d'un nombre de places suffisant.

2 de nos suivis ont été sélectionnées pour intégrer le dispositif RELIER (Retour aux Etudes par la Langue et Intégration des Elèves Réfugiés) proposé par l'UNISTRA. La formation RELIER est un programme de l'Université de Strasbourg destiné à aider les réfugiés à acquérir les compétences linguistiques nécessaires pour poursuivre des études supérieures dans le système français.

### ➤ *Allocation pour Demandeurs d'Asile*

A leur arrivée dans le dispositif, l'ensemble des ménages bénéficiaient de l'Allocation pour Demandeurs d'Asile (ADA). Le bénéfice de l'ADA est soumis à différents critères dont le niveau de ressources et la composition familiale. C'est pourquoi, certaines personnes ne disposent plus de cette aide du fait de leurs ressources supérieures au montant du RSA.

## ➤ Aide de la DDETS

Toutes les personnes accompagnées bénéficient également d'une aide financière mensuelle octroyée par la DDETS. Elle est disponible pour une durée d'un an à compter de leur date d'entrée dans le logement. Le montant varie selon la typologie du ménage : pour une colocation, la somme versée est de 100 € par personne, et pour un ménage « standard » le montant est de 200 €. Cette aide constitue un soutien financier non négligeable pour les familles car elle leur permet de réduire le coût du logement en diminuant le résiduel à payer. Cette aide est de 200 € maximum par logement.

### Nombre de ménages sortis du dispositif

|                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| <b>SORTIES</b>                   |          |
| Non renouvellement de convention | 2        |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>2</b> |

Depuis le démarrage du service, seulement deux ménages ont été concernés par le non renouvellement de leur convention. Il s'agissait de personnes qui, depuis leur arrivée en France, souhaitent à terme pouvoir retourner vivre en Ukraine quand les conditions leur permettraient.

L'accompagnement s'est donc arrêté du fait de leur retour dans leur pays d'origine.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

Service fraîchement créé, il est innovant pour GALA en beaucoup de points. Dans un premier temps, nous avons recruté 2 interprètes à mi-temps chacune début de l'été. Rapidement l'une d'elle a eu une autre opportunité et a donc quitté son poste. Maria TAJOUDINOVA, a donc pu occuper un poste à temps plein d'interprète, spécifique à ce service.

Nos 2 intervenants sociaux, Pauline PAGNANI et Charles TILLY, quant à eux ont intégré le service courant du mois d'août 2022. Géraldine MASSOTTE en charge du service IML classique a pris aussi ce nouveau service « IML3 » en charge.

### 2.2 Travail avec les familles

La composition familiale des ménages prise en charge est variable. Le service IML3 peut autant accompagner des couples avec ou sans enfants que des familles monoparentales, des familles intergénérationnelles, des amis, ou encore des frères et sœurs avec ou sans enfants. Toutefois, le service n'a encore jamais accueilli de personne seule, isolée. Que les personnes aient un lien de parenté ou non, le ménage est systématiquement composé de plusieurs individus.

Dès l'orientation d'une famille vers le dispositif, le travailleur social prend attache avec la structure et les personnes qui assuraient jusqu'alors la prise en charge. Cet échange préalable permet d'avoir des précisions sur les familles avant de les rencontrer pour la première fois et d'adapter au mieux l'accompagnement futur.

Les nouvelles familles orientées sont ensuite contactées par l'interprète et rencontrées par le travailleur social référent lors d'un entretien préalable (EP). Cette rencontre est mise en place pour expliquer aux personnes l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, et plus spécifiquement du service IML3. Il permet également de répondre à leurs questions et interrogations. A la suite de cet entretien, une date est programmée avec les personnes pour visiter le logement sur lequel elles ont été orientées. Cette première visite leur permet de découvrir le secteur de résidence ainsi que la

configuration et l'aménagement de l'appartement proposé. Puis, une date d'état des lieux d'entrée (ELE) est fixée avec les personnes conjointement avec le service technique de GALA. C'est suite à cet ELE que les clés du logement sont remises aux nouveaux locataires et que la Convocation d'Occupation Précaire (COP) est signée.

L'aménagement du logement au sein du service IML3 a ses particularités. Il est soumis à des consignes spécifiques mises en place par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) afin de garantir aux familles un confort minimum et un logement décent. L'ameublement de l'appartement permet de faciliter l'entrée dans le logement en réduisant le coût d'installation pour des personnes aux faibles revenus.

A compter du démarrage de l'accompagnement, une rencontre mensuelle est programmée à minima par le travailleur social avec chaque famille pour faire un point sur leur situation administrative et leur occupation du logement. La fréquence de ces rencontres est plus soutenue au début de la prise en charge et elle est dépendante des besoins des personnes, variables d'un mois à l'autre. Le but premier est de mettre en place et maintenir un accompagnement basé sur le quotidien, bien que leur suivi « administratif » représente une charge de travail importante du fait notamment de leur situation de déplacés de guerre (démarches régulières auprès des diverses instances : Préfecture, Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, Caisse d'Allocations Familiales).

La prise en charge est différente selon le degré d'autonomie des personnes. Pour la plupart, ils sont autonomes ce qui réduit l'accompagnement à sa simple dimension locative. Pour d'autres, le degré d'autonomie est plus faible, l'accompagnement revêt donc un caractère global. Le travailleur social s'adapte aux besoins des personnes et les aiguille vers d'autres instances, dispositifs, professionnels existants si besoin.

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

Dans le cadre de notre mission visant à favoriser l'inclusion des personnes accompagnées en IML3, nous nous appuyons sur un réseau partenarial solide et durable, construit depuis 30 ans par l'établissement. Ce réseau nous permet de bénéficier d'un maximum de connaissances et de compétences, afin de mettre en place l'ASLL dans les meilleures conditions.

Bien que la barrière de la langue puisse constituer un frein important à l'inclusion de nos suivis, nos bénéficiaires sont invités à participer aux programmes d'animations et aux ateliers techniques (fermés temporairement en raison de la crise sanitaire). Ce sont l'occasion de moment de socialisation important

Par ailleurs, notre travailleur social peut proposer aux bénéficiaires de se mettre en lien avec des psychologues de centre médico-psychologique, qui peuvent les recevoir avec des interprètes. Cette démarche permet d'accompagner les personnes dans leur parcours d'inclusion et de leur offrir un soutien psychologique.

Tout au long de l'accompagnement dispensé, nous sensibilisons les personnes aux équipements et aux structures de leur quartier, vers lesquels ils peuvent se tourner en fonction de leurs besoins. Nous les orientons notamment vers les associations de quartiers, les centres sociaux et culturels.

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

L'accompagnement social lié au logement prodigué par l'équipe est clairement défini avec les personnes accompagnées dès leur prise en charge. En parallèle, les travailleurs sociaux assurent la coordination pluridisciplinaire dès les premiers jours d'accompagnement des familles. La spécificité de l'accompagnement sur le logement fait qu'il n'est pas possible pour les travailleurs sociaux de GALA de se substituer à tous les champs d'action. D'où l'importance d'être en lien étroits et continus avec l'ensemble des professionnels, et de les solliciter en fonction de leur champ de compétence.

Malgré la volonté de développer et pérenniser les relations partenariales, force est de constater que les portes des services sociaux de proximité se ferment de plus en plus souvent aux personnes accompagnées par GALA. De fait, elles peuvent se retrouver démunies face à certaines difficultés auxquelles elles sont confrontées. La définition de l'intermédiation locative par notre association n'est



pas identique à celle d'autres acteurs du paysage associatif local qui proposent un accompagnement différent pouvant porter sur des champs d'action spécifiques, autres que ceux proposés par GALA. Par conséquent, une certaine confusion peut habiter les équipes des services sociaux.

Le défaut de collaboration peut avoir de lourdes conséquences sur les personnes accompagnées. Certaines d'entre elles peuvent voir leur situation bloquée et ne peuvent pas avancer dans leurs démarches d'insertion du fait d'un manque de communication, ou d'une absence de réponse. Cela peut avoir d'importantes répercussions, notamment pour un public de réfugiés qui peut être parfois sans réponse quant à leurs droits et aides, pourtant vitaux pour s'intégrer dans un pays étranger.

Toutefois, et fort heureusement pour les personnes, ces dysfonctionnements restent à la marge et la plupart d'entre eux trouve des réponses à leurs besoins. Néanmoins, il est important de mettre en exergue ces difficultés afin de limiter un maximum les conséquences sur les familles, et d'être dans une dynamique d'amélioration continue de l'accompagnement.

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

L'un des freins spécifiques au public accompagné est la barrière de la langue. Cette dimension implique un investissement plus large du travailleur social dans l'aide aux démarches administratives. Elles s'articulent plus précisément autour de quatre instances administratives : la Préfecture, l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII), la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et Pôle Emploi (PE). Ainsi, la position du travailleur social référent va au-delà d'une simple orientation des personnes vers les professionnels compétents.

La prise en charge d'un public spécifique, tels que les réfugiés ukrainiens, implique d'adapter l'accompagnement aux besoins, et donc pour le travailleur social de s'inscrire dans une approche plus globale. L'aide aux démarches est plus ou moins importante et diversifiée selon le degré d'autonomie de la personne accompagnée. Ainsi et pour exemples, le travailleur social peut être amené à être un soutien aux démarches suivantes :

- ✚ **En lien avec la scolarité** : aide à la complétude et au dépôt des dossiers d'inscription (établissement scolaire, restauration scolaire, accueil périscolaire du secteur), aide à la souscription d'une assurance scolaire.
- ✚ **En lien avec l'apprentissage de la langue** : prise de contact, demande de renseignements sur les modalités d'inscription et prise de rendez-vous auprès des institutions/associations qui donnent des cours de français.
- ✚ **En lien avec la santé** : aide à la complétude des dossiers de renouvellement aux droits à l'assurance maladie, à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS). Si besoin et selon les situations, aide à la prise de rendez-vous à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) et accompagnement sur place. Il est également possible, sur demande des personnes, de les aider pour la prise de rendez-vous médicaux ou pour les mettre en lien avec des professionnels de santé.
- ✚ **En lien avec le droit au séjour** : point de vigilance du travailleur social sur les dates d'échéance des Autorisations Provisoires de Séjour (APS), aide à la prise de rendez-vous à la Préfecture pour le renouvellement des titres, suivi régulier des évolutions réglementaires auxquelles est soumis le droit des étrangers pour informer les personnes des éventuelles nouvelles modalités.
- ✚ **En lien avec les ressources** : aide à la déclaration des ressources perçues par les personnes auprès des différentes institutions administratives qui le demandent (CAF, OFII, Centre des Finances Publiques). Aussi, les déplacés ukrainiens qui bénéficient de l'ADA peuvent également rencontrer des difficultés quant à la perception de cette aide (exemples : erreur sur les montants versés, blocage de la carte ADA, changement de situation suite à un déménagement, etc.). Le travailleur social se met alors en lien avec les professionnels de l'OFII pour pouvoir débloquer la situation et solutionner les problématiques rencontrées.
- ✚ **En lien avec les besoins primaires** : orientation des personnes vers les dispositifs d'aide alimentaire.

L'aspect multidimensionnel de l'accompagnement implique donc d'entretenir des liens étroits avec l'ensemble des autres professionnels pour répondre un maximum aux besoins des personnes accompagnées, et pour les informer du mieux possible. C'est pourquoi, l'approche ne peut être autrement que transversale et partenariale.

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

Le service IML3 de GALA a été confronté à de nouveaux défis suite à l'arrivée de réfugiés ukrainiens. Cependant, cela a été l'occasion pour notre service de développer des innovations importantes pour adapter notre accompagnement à ce public spécifique.

L'une des premières mesures que nous avons prises pour adapter notre accompagnement des demandeurs d'asile ukrainiens a été le recrutement d'interprètes. C'est un choix fort qu'a fait GALA sur cette question car il impose un coût non-négligeable tandis que d'autres associations font sans. Cette mesure a grandement simplifié la communication avec les personnes accompagnées en éliminant les malentendus et en fluidifiant les échanges. De plus, une interprète déjà familière avec leur histoire et leur culture a facilité la mise en place de liens de confiance entre les personnes et les professionnels de GALA.

Une autre nouveauté du service IML3 a été la mise en place de colocation. Cela a été rendu possible pour les compositions hétéroclites des ménages accompagnés. En effet, plusieurs se composent d'amis ou encore de frères et sœurs qui n'y voyaient pas d'inconvénient. La colocation offre plusieurs avantages pratiques et sociaux : le partage des frais de loyer et de charges, le maintien de la cohésion sociale, la création de liens. Cette option est particulièrement bénéfique pour les personnes en situation de précarité et d'exil.

Il fut nécessaire pour GALA de s'équiper d'un terminal de paiement électronique (TPE) pour permettre aux réfugiés ukrainiens de régler leur loyer et leurs factures avec leur carte ADA. En effet, cette dernière est une carte bancaire délivrée par l'OFII qui ne leur permet pas de retirer de l'argent liquide à un distributeur. Cette innovation a permis de faciliter les démarches de paiement pour nos bénéficiaires et de les rendre plus autonomes.

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

Comme évoqué plus haut dans le rapport, notre service a été confronté à quelques « défauts » de fonctionnement depuis sa création, notamment sur le plan partenarial. Il est important de souligner que l'accompagnement des réfugiés ukrainiens depuis le conflit s'est mis en place rapidement en raison de la situation de guerre. Ainsi, il s'est progressivement modifié depuis le début du conflit pour s'adapter et prendre en charge convenablement les personnes concernées. Que ce soit au niveau de GALA, ou plus globalement au niveau des autres instances et partenaires qui œuvrent pour leur prise en charge, l'adaptation reste actuelle.

Pour s'adapter, nous nous inscrivons continuellement dans une démarche d'amélioration. Sur le plan partenarial, cela passe par le renforcement du réseau. En effet, l'accompagnement des réfugiés ukrainiens amène à solliciter des professionnels spécifiques, sur des points précis. Par exemple, il peut s'agir des échanges réguliers que nous avons avec l'OFII dans le cadre de l'ADA. Mais encore avec la CAF dans le cadre des prestations familiales dont ils peuvent bénéficier, selon des modalités spécifiques à leur statut.

L'un des points clé à améliorer pour veiller au bon fonctionnement du service est le renforcement du réseau partenarial. Pour éviter tout manquement dans l'accompagnement, il est important de tisser des liens avec les autres professionnels. Cela passe notamment par la mise en place d'interlocuteurs privilégiés auprès des différents partenaires (CPAM, CAF, etc.), et par la modélisation d'un circuit adapté. Actuellement nous n'avons pas d'interlocuteur privilégié auprès de chaque partenaire, mais

cela serait une immense force d'en avoir. L'accompagnement serait plus efficace et le partage de connaissances enrichirait la pratique de tous.

Le développement du partenariat passe également par la participation à des événements dédiés comme des formations spécifiques aux droits des étrangers, ou encore des instances pluridisciplinaires permettant de nous faire connaître des dispositifs existants sur le territoire, et d'avoir connaissance de ceux qui pourraient répondre aux besoins des familles.

#### 4. CONCLUSION

L'objectif de départ est presque atteint. Le service d'intermédiation locative Ukrainien de GALA est actuellement pourvu de 64/100 places en 6 mois. Ce qui est une belle montée en charge.

Il faudra attendre les positionnements politiques pour connaître la pérennité ou non de ce service. S'il devait se poursuivre, nous devons réfléchir à une augmentation éventuelle de notre capacité d'accueil afin de continuer à accompagner les Ukrainiens pour qui la situation dans leur pays ne s'améliore pas.

Les recrutements innovants dans ce service sont une force non négligeable. Et l'ouverture d'esprit sur l'ASLL dont l'équipe fait preuve amène cette richesse aux personnes que nous accompagnons. En multipliant ainsi les regards et les approches, c'est l'identité-même de l'IML 3 de GALA qui s'affirme, dans un nécessaire effort d'auto-adaptation aux aléas du quotidien de ses usagers. En plus de la découverte de pratiques administratives différentes pour notre public, nous allons aussi devoir aborder les enjeux énergétiques avec eux.

En 2023, un des enjeux majeurs de notre action sera de prémunir au mieux les ménages de la flambée du prix de l'énergie, avec la suppression des tarifs réglementés du gaz naturel en juillet comme ligne de mire. Quelle est la meilleure façon de faire prendre conscience du coût de ces consommations du quotidien ? Quels remparts et leviers d'action solliciter face à la précarité énergétique ? Comment éviter qu'elle entrave l'accès au relogement des usagers ? Ces questions, entre autres, définiront encore notre feuille de route face à cette problématique majeure de société.

Nous allons également devoir travailler le projet des personnes ; rester en France ou repartir ; ce qui aura un impact sur les choix de relogement, de maintien dans le logement actuel. Cela sera un nouvel aspect du travail que l'on abordera avec les personnes au fil des événements de guerre de leur pays

## LOGEMENT D'ABORD

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le dispositif Logement D'abord (LDA) est une réponse à l'appel à projet « Logement D'Abord 2020 » porté par l'Eurométropole de Strasbourg. Il s'agit d'un service en expérimentation pour une durée de 24 mois, qui a débuté son action en juin 2021. Le service dispose d'un agrément pour 15 places.

Le dispositif LDA a pour but de proposer un accompagnement social global à des personnes dites « sans domicile fixe durable », sur le modèle du « un chez soi d'abord » sans que la dimension psychiatrique ne soit un critère obligatoire, avec un accès rapide à un logement. Ainsi, pour parvenir à réaliser ce premier objectif, les personnes orientées doivent avoir une situation administrative à jour ou de droits ouvrables à une situation administrative en règle et également d'un minimum de ressources (d'un montant égal à celui d'un RSA socle) ou de droits ouvrables à des ressources.

L'accompagnement proposé par le dispositif Logement D'Abord est fondé sur différents principes, et principalement sur :

- ✚ aller à la rencontre de la personne sur son lieu de vie, que qu'il soit,
- ✚ la libre adhésion de la personne,
- ✚ la clause de « non abandon »,
- ✚ l'adaptabilité de l'accompagnement : durée dans le temps, intensité de l'intervention, intervention hors-les-murs, etc...

La ligne de conduite du dispositif Logement D'Abord s'appuie sur les principaux fondements de l'action sociale et médico-sociale instruit par la loi du 2 janvier 2002, qui replace la personne au centre de son accompagnement. Elle tient le rôle d'acteur décisionnaire dans son parcours. Elle seule a un droit d'action sur ses envies, besoins, choix, demandes.

Pour accéder au dispositif Logement D'Abord, les personnes sont orientées par le biais du SIAO. Une fois la candidature réceptionnée par le travailleur social en poste, une prise de contact rapide avec le professionnel prescripteur ainsi que la personne en demande est réalisée.

L'accompagnement proposé par le dispositif va se structurer en deux phases :

1. **Un accompagnement « Vers » le logement** : réalisation du bilan diagnostic, réalisation des démarches pour l'accès au logement, recherche d'un logement adapté à la situation et aux besoins et envies de la personne, etc..., Et également démarches d'insertion plus globales selon les besoins et demandes.
2. **Un accompagnement « Dans » le logement** : intervention centrée autour des droits et devoirs du locataire, de la pérennisation du statut de locataire.

Le dispositif n'a pas de logement libre à disposition. Cette partie demande à la personne accompagnée une mobilisation importante afin de favoriser un accès rapide à un logement.

Le dispositif Logement D'Abord offre à la personne accompagnée la possibilité d'entrer en logement sous plusieurs formes, soit :

- ✚ **En entrée directe** avec la signature du bail entre la personne et le propriétaire, la personne est locataire en titre. Le logement est vide.
- ✚ **En intermédiation locative** avec la signature d'un bail glissant. La personne a le statut de sous-locataire. Le logement est vide et la personne pourra à terme solliciter le glissement du bail en son nom propre.
- ✚ **En intermédiation locative avec la signature d'un bail logement d'insertion.** La personne a le statut de sous-locataire. Le logement est équipé et meublé par l'établissement GALA-ARSEA. Il s'agit d'un logement transitoire, avant un relogement pérenne (adapté aux attentes de la personne, et pour lequel elle sera alors locataire en titre).

Si au départ, et lors du dépôt de notre dossier de candidature, l'Appel à Projet nous orientait vers des relogements en direct uniquement, nous constatons avec l'expérience que les ménages s'orientent presque systématiquement vers une sous-location, car ils craignent d'avoir seuls, et trop rapidement, la responsabilité de locataires en titre-

Afin de mettre en place l'accompagnement social et dans le logement, deux personnes sont identifiées, 1 travailleur social en charge de l'accompagnement global et une personne référente logement s'occupant de la gestion :

- ✚ Une référente sociale, éducatrice spécialisée avec un équivalent temps plein en charge de la mise en place de l'accompagnement social global (projet personnalisé, démarches administratives, accompagnement lié au logement, insertion professionnelle, développement du lien social, lien avec les partenaires...),
- ✚ Une référente logement, conseillère ESF avec l'équivalent d'1/4 ETP en charge de la gestion locative des personnes en logements situés sur l'Eurométropole essentiellement (dans le domaine du logement : projet personnalisé lié au logement, démarches administratives et budgétaires, ...). En fonction de la demande de la personne, GALA intervient également hors Eurométropole.

Dans ce co-accompagnement, les interventions de la référente sociale et de la référente logement se font toujours en lien, se complètent et s'articulent entre elles, avec comme priorité commune la situation de la personne accompagnée.

## 1.1 Activité

### Accompagnement social 2022

| PERSONNES ORIENTEES | NOMBRE   |
|---------------------|----------|
| <i>Hommes</i>       | 4        |
| <i>Femmes</i>       | 1        |
| <b>PERSONNES</b>    | <b>5</b> |

### Accompagnement social depuis la création du service

| PERSONNES ORIENTEES | NOMBRE    |
|---------------------|-----------|
| <i>Hommes</i>       | 9         |
| <i>Femmes</i>       | 2         |
| <b>PERSONNES</b>    | <b>11</b> |

| TRANCHES D'ÂGE     | NOMBRE accompagnements 2022 | NOMBRE d'accompagnements antérieurs |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| <i>18 – 30 ans</i> | 2                           | 1                                   |
| <i>30 – 40 ans</i> | 1                           | 1                                   |
| <i>40 – 50 ans</i> | 2                           | 2                                   |
| <i>50 – 60 ans</i> |                             | 1                                   |
| <i>60- 70 ans</i>  |                             | 1                                   |
| <b>TOTAL</b>       | <b>5</b>                    | <b>6</b>                            |

| SITUATION PARENTALE  | NOMBRE situations 2022 | NOMBRE situations antérieures |
|--|------------------------|-------------------------------|
| <i>Ménage avec enfants à charge</i>                            | 0                      | 0                             |
| <i>Ménage avec enfants en droit de visite ou hébergement</i>   | 2                      | 1                             |
| <i>Ménage avec enfants sans droit de visite ou hébergement</i> |                        | 2                             |
| <i>Ménage sans enfants</i>                                     | 2                      | 3                             |
| <i>Non renseignée</i>  | 1                      |                               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>5</b>               | <b>6</b>                      |

| SITUATION ADMINISTRATIVE                           | NOMBRE pers. entrées dans le dispositif en 2022 | NOMBRE pers. entrées dans le dispositif avant 2022 |
|--|---|--|
| <i>Situation Administrative à jour</i>             | 5   | 6  |
| <i>Situation administrative / Droits Ouvrables</i> |   |  |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>5</b>  | <b>6</b>   |

| ACCES A DES RESSOURCES  | NOMBRE pers. entrées dans le dispositif en 2022 | NOMBRE pers. entrées dans le dispositif avant 2022 |
|-------------------------|---|--|
| <i>Droits ouverts</i>   | 5   | 6  |
| <i>Droits Ouvrables</i> |   |  |
| <b>TOTAL</b>            | <b>5</b>  | <b>6</b>   |

#### Situations adaptées à l'accompagnement proposé en 2022 par le dispositif

| ORIENTATIONS ADAPTEES AU DISPOSITIF | NOMBRE   |     |
|-------------------------------------|----------|-----|
|                                     | OUI      | NON |
| <i>Hommes</i>                       | 4        | 0   |
| <i>Femmes</i>                       | 1        | 0   |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>5</b> |     |

## Situation au début de l'accompagnement

| SITUATION D'HEBERGEMENT         | Situations en 2022 | Situations antérieures à 2022 |
|---------------------------------|--------------------|-------------------------------|
| <i>A la rue</i>                 | 1                  | 3                             |
| <i>En hébergement d'urgence</i> | 2                  |                               |
| <i>Hébergé chez des proches</i> | 2                  | 2                             |
| <i>A l'hôtel</i>                |                    | 1                             |
| <i>Autres</i>                   |                    |                               |
| <b>PERSONNES</b>                | <b>5</b>           | <b>6</b>                      |

| SITUATION FAMILIALE | NOMBRE   |
|---------------------|----------|
| <i>Célibataire</i>  | 4        |
| <i>En couple</i>    | 1        |
| <i>Marié(e)</i>     |          |
| <i>Veuf/veuve</i>   |          |
| <i>Autres</i>       |          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>5</b> |

| SITUATION SOCIO PROFESSIONNELLE | NOMBRE   |
|---------------------------------|----------|
| <i>CDD / CDI</i>                |          |
| <i>Emploi d'insertion</i>       | 1        |
| <i>Sans activité</i>            | 4        |
| <i>Autres</i>                   |          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>5</b> |

La majorité des personnes entrant dans le dispositif sont sans activité. En effet, il est quasiment impossible d'accéder à un emploi et de s'y maintenir en étant à la rue ou hébergé.

## Accompagnement dans le logement

| ENTREE DANS UN LOGEMENT     | 2022     | Antérieure à 2022 |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| <i>Logement d'insertion</i> | 2        | 4                 |
| <i>Bail glissant</i>        |          | 1                 |
| <i>Entrée en direct</i>     | 1        |                   |
| <i>Autres</i>               |          |                   |
| <b>TOTAL</b>                | <b>3</b> | <b>5</b>          |

| TYPE PARC LOCATIF  | 2022     |
|--------------------|----------|
| <i>Parc social</i> | 3        |
| <i>Parc privé</i>  |          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>3</b> |

## Accompagnement mis en stand-by

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
|                                    |          |
| <i>Non adhésion de la personne</i> |          |
| <i>Personne disparue</i>           |          |
| <i>Souhait de la personne</i>      |          |
| <i>Autre</i>                       | 1        |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>0</b> |

Nous avons 1 accompagnement en stand-by, suite à la situation pénitentiaire de la personne. La reprise de l'accompagnement reprendra dès la fin de sa peine.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

Le service du Logement D'Abord a connu beaucoup de changements au cours de cette année 2022. En effet, l'équipe a connu un turn-over conséquent au cours de cette dernière année. Ce dispositif étant expérimental, son fonctionnement en construction en a été impacté, et freiné par ce contexte fluctuant.

Géraldine MASSOTTE, Cadre intermédiaire, en charge du dispositif du « Logement D'Abord », et Marie FROELIGER, CESF, en charge de la gestion locative, ont accueilli et formé plusieurs collègues éducatrices spécialisées. En effet, Chloé LAUER a quitté le service courant du mois d'avril 2022.

Courant août, en remplacement de Chloé LAUER, Solène FARGEAT, éducatrice spécialisée déjà salariée dans un autre service de GALA, fut mise à disposition sur le dispositif.

Cependant, suite à son absence prolongée à partir de fin octobre, Solène FARGEAT a été remplacée par Laurie FRANCONI, éducatrice spécialisée, courant décembre 2022.

Margaux REINAULT, stagiaire éducatrice spécialisée en 3<sup>ème</sup> année, est arrivée en septembre sur le dispositif, pour une durée de 9 mois.

Malgré les fluctuations rencontrées courant 2022 au sein du service, de nouvelles perspectives encourageantes se dessinent pour 2023. En effet, la vie du service semble se stabiliser avec une équipe au complet depuis décembre. Mais le fait de n'avoir qu'un travailleur social sur le dispositif peut quelques fois le mettre en difficulté.

### 2.2 Travail avec les personnes

D'un point de vue purement pratique, les rencontres entre l'équipe et les personnes sont variables en fonction de leurs situations, de leurs besoins et de leurs demandes.

La référente sociale rencontre à minima 1 fois par mois chaque personne, soit à GALA, soit à l'extérieur. Et par la suite, à son domicile lorsqu'elle aura intégré un logement.

La fréquence des rencontres avec la référente sociale est plus soutenue au début de l'accompagnement, dans la première partie de l'accompagnement « Vers le logement ». La priorité étant de mettre à jour la situation administrative, et d'axer l'accompagnement dans un premier temps sur la recherche de logement.

Dans un second temps, la référente sociale ouvre ses interventions au-delà de la recherche de logement, pour un accompagnement socio-éducatif plus global, en fonction des besoins et des demandes que la personne exprimera à ce moment-là.

La référente logement rencontre alors les personnes dans la seconde partie de l'accompagnement : « Dans le logement ». Dans le déroulé de l'accompagnement, elle commence à intervenir auprès des personnes au moment de leur entrée dans le logement, pour les démarches de gestion locative. A partir de là, elle les rencontre en général 1 fois par mois au bureau.



Les interventions de la référente sociale et de la référente logement auprès de la personne, se font toujours en lien.

Le travail d'accompagnement avec les personnes bénéficiant du dispositif LDA est complexe. En effet, les personnes accueillies sur ce dispositif sont le plus souvent en situation de grande précarité.

Un long parcours de rue implique forcément un mode de vie avec un fonctionnement atypique. Que ce soit en terme de rythme, de repères, de priorités, de choix, pour tenter de répondre aux besoins primaires et immédiats, pour survivre dans cette vie parallèle avec ses codes spécifiques.

Hormis ce long parcours de rue, les personnes ont, pour la plupart, connu des épisodes de vie parfois traumatisants.

Ces raisons peuvent expliquer sans doute pour une large part, la difficulté qu'elles ont à se saisir de leur accompagnement, et d'en être actrices. Du moins dans une première phase, qui peut sembler assez longue.

Cette temporalité particulièrement importante, a pu faire l'objet de questionnements au sein de l'équipe, pour identifier s'il s'agit d'une stagnation de la situation, ou uniquement de la nécessité d'une temporalité spécifique.

Et dans les deux cas, cela amène à une réflexion sur la façon de réaliser l'accompagnement : la manière de l'envisager, de l'adapter, comment le définir, quels contours lui donner ?

Afin que les personnes puissent, à plus ou moins long terme, se saisir de leur accompagnement, l'aspect le plus important du travail social est de réussir à créer une relation de confiance, puis de maintenir le lien dans le temps. Pour ce faire, il est particulièrement nécessaire de mettre en place des actions d'« aller-vers ».

Dès l'entrée dans le dispositif, la fréquence soutenue des rencontres avec la personne semble évidente, du fait de la recherche de logement, puis de l'entrée dans les lieux. Mais cette temporalité n'est pas toujours celle de nos accompagnements. Nous allons donc devoir avoir une flexibilité constante sur ce rythme pour que les choses évoluent mais au rythme des personnes.

Néanmoins, l'équipe a pu constater qu'il y a également besoin d'un accompagnement soutenu juste après l'entrée dans le logement. En effet, le soulagement exprimé par les personnes lors de l'eménagement, n'est pas de longue durée. Nous avons pu constater que les personnes traversaient une phase d'abattement, suite au contrecoup lié au changement radical entre ces deux modes de vie. Cet abattement semble d'autant plus difficile à vivre, qu'elles n'en comprennent pas la cause.

Après les démarches pour entrer dans le dispositif, puis celles demandées pour entrer dans un logement, le processus qui mène à se sentir chez soi, est une épreuve à part entière.

C'est pourquoi, l'équipe a dû poursuivre un accompagnement soutenu et rassurant afin de solidifier l'ancrage des personnes dans une nouvelle façon d'habiter. Mais il ne faut pas être trop intrusif et laisser la place à la personne de s'approprier cette nouvelle situation.

En outre, certaines personnes que nous rencontrons sur ce dispositif semblent avoir des troubles psychiques non-diagnostiqués, qui peuvent fortement impacter la qualité de l'accompagnement. Il peut alors devenir parfois très compliqué de travailler avec ces personnes.

En effet, certaines de ces difficultés bien spécifiques ont pu conduire l'équipe dans une situation difficile à gérer, floue et incertaine, sans pistes de travail claires et assurées pour la suite. Il a alors été nécessaire de faire appel aux psychologues de la structure, qui ont pu ponctuellement nous permettre d'avoir des éclairages adaptés.

Travailler en lien avec des professionnels de santé peut faire partie des missions du travailleur social, en articulant nos champs d'interventions.

Cependant, lorsque la problématique des troubles psychiques devient trop présente dans la situation de la personne, et donc par conséquent dans l'accompagnement, cela relève alors principalement des compétences de professionnels de santé. Cela dépasse le champ d'intervention du travailleur social de l'équipe. Ce constat nous a permis de relever cette difficulté et nous questionner sur les besoins d'un professionnel de santé dans le service ou sur un partenariat avec des structures compétentes ?

### **2.3 Travail avec les familles**

La famille occupe une place importante dans la vie des personnes que nous accompagnons. Cependant, à ce jour et depuis la naissance du dispositif, le travail autour et avec la famille (nous parlons ici des enfants des personnes accompagnées) n'a pas été défini comme un axe d'accompagnement.

En effet, les personnes se confient sur les difficultés qu'elles rencontrent concernant leur parentalité (tension avec l'autre parent, jugement, visite médiatisée...). Néanmoins, elles ne souhaitent pas que nous intervenions pour les aider à surmonter ces difficultés. L'écoute bienveillante apportée est le seul soutien accepté par les parents accompagnés.

Durant toutes leurs années d'errance, ces personnes se sont démenées, souvent seules, pour pouvoir exercer leur parentalité. Certaines ont réussi par divers moyens, à être présents pour leurs enfants.

Les interrogations concernant leurs capacités à être « un bon parent » sont prédominantes dans leur parentalité. Ainsi, notre objectif concernant la question du travail avec les familles va dans ce sens : aider les personnes accompagnées à exercer au mieux leurs droits parentaux et leur rôle parental. Mais ce travail ne se fera que lorsque la personne accompagnée nous le demandera.

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

A la création du service, les travailleurs sociaux de GALA ont pu s'appuyer sur un réseau partenarial construit depuis 30 ans par l'établissement.

Par ailleurs, la politique récente Logement D'Abord a permis l'émergence de nouveaux dispositifs permettant l'inclusion des personnes en grande précarité. Le service LDA s'en est saisi pour enrichir le réseau partenarial de l'association.

Tout au long de l'accompagnement dispensé, nous rendons les personnes attentives aux équipements, structures de leur quartier vers lesquels il leur est possible de s'orienter suivant leurs besoins : associations de quartiers, centre sociaux et culturels, qui participent au bien être des adultes et permettent de créer du lien social indispensable contre l'exclusion.

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

L'accompagnement social avant l'entrée dans un logement, puis lié au logement mis en place par notre équipe, est clairement défini avec les usagers à leur arrivée.

En parallèle, nous assurons la coordination pluridisciplinaire dès les premiers jours de prise en charge des personnes sur le secteur.

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

Depuis 2022, le SIAO a mis en place un temps de rencontre auquel il participe avec le prescripteur, l'association désignée. Ce moment permet de prendre connaissance de la situation globale de la personne et des différents partenaires qui interviennent.

Cette étape est le point de départ d'un travail partenarial, essentiel dès l'entrée dans le dispositif de la personne. En effet, cela nous permet de présenter le service et nos missions au prescripteur, et d'évaluer si la situation de la personne est adaptée au dispositif.

Par la suite, l'équipe prend contact avec les différents partenaires afin de se présenter, et d'organiser ensemble les modalités de l'accompagnement.

Par ailleurs, lorsqu'une personne que nous accompagnons accède à un logement d'insertion ou en bail glissant, nous prêtons une attention particulière à ce nouvel environnement et tout ce que cela implique.

Aller vers un nouvel interlocuteur dans un autre centre médico-social c'est aussi perdre ses repères, devoir à nouveau raconter son vécu, s'adapter puisque les locataires sont amenés à changer de quartier/commune.

Intégrer un logement implique de nouvelles charges, de nouveaux devoirs et il est nécessaire de créer des partenariats afin d'ouvrir de nouvelles perspectives aux personnes : retour à l'emploi, respect des rendez-vous, implication dans l'accompagnement...

Le travail en partenariat est indispensable pour l'accompagnement proposé par le dispositif LDA. En effet, il va apporter un regard croisé nécessaire pour adapter, moduler l'intervention au fur et à mesure de l'avancée des personnes. Rappelons bien, que dans le cadre de son caractère innovant, l'expérimentation cherche à replacer ces personnes comme actrice principale dans leurs parcours. La souplesse de l'accompagnement permet de proposer une intervention sur mesure et les partenaires, par leur collaboration, sont des appuis nécessaires pour optimiser l'adaptation. L'accompagnement proposé par le service LDA est en mouvance constante, pour s'adapter au mieux aux personnes qui cheminent dans leur parcours. Les personnes que nous accompagnons sont le moteur de leur accompagnement. Grâce au travail en partenariat mis en place avec les différents professionnels qui gravitent autour de chaque situation, nous apportons à chacune d'entre elles un maximum d'outils pour les soutenir dans leur parcours.

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

Ce service étant une expérimentation, nous avons, dans le cadre de l'innovation, au fur et à mesure des situations, cherché des solutions appropriées à chacun d'entre eux : aide matérielle à l'entrée au logement en partenariat avec le FSL, prêt à taux zéro pour l'équipement. Chaque situation nécessite une réflexion créative et pérenne.

La souplesse de l'accompagnement proposé par le dispositif LDA est l'essence même de l'innovation de cette expérimentation. La malléabilité proposée par l'équipe du dispositif, a permis d'imaginer une intervention singulière pour soutenir chaque personne accompagnée dans leur projet de réinsertion. Les travailleurs sociaux, par leur approche, sont venus interroger les procédés déjà mis en place par l'intervention de l'établissement GALA depuis des années, pour les modeler en fonction du profil des personnes accompagnées. L'innovation portée par l'équipe ne s'est pas fondée sur l'instauration de nouvelles pratiques, mais sur la restructuration des pratiques déjà connues. L'ouverture des pratiques par la direction est un soutien très important dans la créativité que nous nous autorisons pour que les choses fonctionnent là où elles ne fonctionnaient pas avant.

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

Il est important de noter que le service LDA n'a pas d'obligation dans le cadre des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2. Cependant, GALA tout comme l'ARSEA ont pour principe d'appliquer tout de même cette dernière en vue d'un travail sur la qualité de service.

## **4. CONCLUSION**

En 2022, malgré les mouvements de personnel, le service a progressivement poursuivi sa construction, et approfondi les modalités de fonctionnement.

L'évolution du service se réalise au fil du temps, avec l'aide des personnes accompagnées. Directement, au travers des échanges avec elles. Et indirectement, de par leur façon singulière d'investir leur accompagnement. Avec le retour de ces éléments, cela nous permet d'avancer dans le développement de notre pratique, et de la faire évoluer de façon continue.

Du fait que le dispositif soit expérimental, il nécessite d'autant plus une analyse poussée de la pratique, une remise en question, puis des ajustements adaptés.

2022, étant une année complète d'expérimentation, nous a permis d'en obtenir une richesse de matière. Et de faire le constat qu'une équipe renforcée par un temps complémentaire sur le volet accompagnement global serait important.

L'année 2023 permettra au service de poursuivre son évolution. D'une part en solidifiant ses acquis. D'autre part, en continuant la recherche et la mise en œuvre de ce qu'il reste à construire.

Afin de tendre vers l'aboutissement de ce projet : proposer à la personne d'être au cœur d'un accompagnement adapté, et faire de l'accession à un logement le point de départ de son insertion sociale.

## Accompagnement Vers le Logement

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

L'objectif général de ce service est de faciliter l'accès au parc social des ménages prioritaires, rencontrant des difficultés qui constituent un frein au relogement.

Les publics concernés par le dispositif AVL sont :

- ✚ Certains ménages inscrits dans l'Accord Collectif Départemental (ACD), pour lesquels la case AVL est cochée et qui correspondent aux critères de situation associés,
- ✚ Les ménages en structure d'hébergement, avec un ACD en cours depuis plus de 6 mois sans proposition d'un bailleur.

Les commissions de validation AVL ont lieu 2 fois par mois à la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) et sont menées par les services de l'État.

Les délégataires ACD (État, Conseil Départemental et Eurométropole) sont présents en tant que décideurs/orienteurs et l'ARSEA-GALA en tant qu'instructeur. Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) est également invité à ces réunions.

Chaque délégataire présente les candidatures orientées vers l'AVL dans le cadre de l'ACD.

Après étude des dossiers et échanges autour des situations, la commission valide ou non l'entrée dans le dispositif.

L'Accompagnement Vers le Logement est mis en place par l'ARSEA-GALA, pour une durée de trois mois, renouvelable une fois (soit six mois maximum), afin de travailler le relogement avec la famille.

Un renouvellement exceptionnel peut être accordé par la commission si le ménage est investi dans l'accompagnement et que le relogement est proche.

L'Accompagnement Vers le Logement comporte deux étapes distinctes.

Lors de la première phase, le travailleur social aura comme mission la mise à plat totale de la situation dans l'objectif de la rendre compatible avec un relogement du point de vue budgétaire et familial. Lorsque la situation du ménage permet un relogement, le travailleur social appuie la demande de logement auprès des bailleurs en faisant état des besoins et/ou des contraintes des personnes.

La dernière phase de l'accompagnement concerne l'accès au logement des ménages, tant au niveau administratif que logistique.

## 1.1 L'activité globale

|   | REALISE<br>2022 |
|---|-----------------|
| Nombre de ménages adressés à l'association à partir de janvier 2022                                 | 89              |
| <i>Dont nombre de ménages orientés par la CCAPEX ou le contingent préfectoral (DRP)</i>             | 58              |
| <i>....Dont nombre de ménages orientés par le contingent Eurométropole de Strasbourg (PPEMS)</i>    | 11              |
| <i>...Dont nombre de ménages orientés par le contingent Départemental (RDLS)</i>                    | 20              |
| Nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un diagnostic social                             | 79              |
| Nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un accompagnement en 2022                        | 103             |
| <i>Dont nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un AVL</i>                               | 103             |
| <i>Dont nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un AVL et d'un ADL</i>                   | 35              |
| <i>Dont nombre de ménages accompagnés orientés par la CCAPEX ou le contingent préfectoral (DRP)</i> | 76              |
| <i>...Dont nombre de ménages orientés par le contingent Eurométropole de Strasbourg (PPEMS)</i>     | 15              |
| <i>...Dont nombre de ménages orientés par le contingent Départemental (RDLS)</i>                    | 12              |
| Nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un bail glissant                                 | 3               |
| Nombre de ménages accompagnés ayant accédé au logement  | 35              |
| Nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un accompagnement sur toute l'année 2022         | 103             |
| Nombre de ménages ayant accédé au logement sur toute l'année 2022                                   | 35              |

Nous constatons une diminution des orientations en 2022 (89 nouvelles orientations contre 125 en 2021). Ceci peut s'expliquer, entre autre, par des mouvements de personnel au sein de la DDETS au cours de l'année 2022. L'arrivée d'un demi ETP supplémentaire au sein de l'équipe de GALA a permis de résorber la liste d'attente qui s'était constituée en 2021 et qui a perduré au cours du premier semestre 2022.

Le ratio de ménages ayant bénéficié d'un bilan diagnostic est équivalent à celui de 2021. Les raisons pour lesquelles l'AVL n'effectue pas de bilan diagnostic sont diverses : ménages ne nécessitant pas d'accompagnement (suffisamment autonomes), réorientations vers du logement accompagné, ou relogement dans le parc social ou privé.

Le nombre de relogements au cours de l'année est stable par rapport aux années précédentes.

## Structure familiale de la population accompagnée par type de mesure

|                        | MESURES AVL |            | MESURES AVL + ADL |           | TOTAL      |            |
|------------------------|-------------|------------|-------------------|-----------|------------|------------|
|                        | MENAGES     | PERSONNES  | MENAGES           | PERSONNES | MENAGES    | PERSONNES  |
| Hommes seuls           | 36          | 36         | 10                | 10        | 46         | 46         |
| Femmes seules          | 15          | 15         | 7                 | 7         | 22         | 22         |
| Hommes avec enfants    | 5           | 12         | 3                 | 8         | 8          | 20         |
| Femmes avec enfants    | 30          | 113        | 8                 | 29        | 38         | 142        |
| Couples seuls          | 4           | 8          | 1                 | 2         | 5          | 10         |
| Couples avec enfants   | 12          | 40         | 6                 | 24        | 18         | 64         |
| Cohabitation familiale | 1           | 3          |                   |           | 1          | 3          |
| Autres                 |             |            |                   |           |            |            |
| <b>TOTAL</b>           | <b>103</b>  | <b>227</b> | <b>35</b>         | <b>80</b> | <b>138</b> | <b>307</b> |

Sans surprise, comme les années précédentes, nous constatons que les ménages accompagnés sont en grande majorité des personnes seules, les hommes étant les plus représentés.

Les années précédentes, les femmes seules étaient moins nombreuses à être accompagnées, et à l'inverse, les couples avec enfants étaient davantage représentés.

## Répartition par âge et par sexe de la population accompagnée

|                 | HOMMES    | FEMMES    | ENFANTS    | TOTAL      |
|-----------------|-----------|-----------|------------|------------|
| Moins de 18 ans |           |           | 107        | 107        |
| 18 – 25 ans     | 1         | 2         | 16         | 19         |
| 26 – 39 ans     | 17        | 20        | 1          | 38         |
| 40 – 59 ans     | 26        | 27        |            | 53         |
| 60 ans et plus  | 8         | 4         |            | 12         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>52</b> | <b>53</b> | <b>124</b> | <b>229</b> |

La tranche d'âge la plus représentée est celle des 40-59 ans, suivie par les 26-39 ans. Pour autant, nous constatons un nombre élevé de personnes pour lesquelles il s'agit d'un premier accès au logement autonome (parcours d'hébergement, séparations de couple ou l'intéressé ne gérait pas le logement, personnes immigrées).

Le service AVL a été amené à accompagner plusieurs familles nombreuses, pour lesquelles le relogement est plus long, par manque de logements adaptés disponibles.

## Ressources des ménages accompagnés

|                         | MENAGES    |
|-------------------------|------------|
| AAH                     | 10         |
| RSA                     | 49         |
| Salaire                 | 22         |
| Prime d'activité        | 5          |
| CEJ                     |            |
| Retraite                | 7          |
| Pension invalidité      | 5          |
| Indemnités journalières | 1          |
| Allocations familiales  | 35         |
| Pôle Emploi             | 18         |
| Pension alimentaire     | 6          |
| Bourse                  | 1          |
| Formation rémunérée     | 1          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>160</b> |

| REVENUS             | MENAGES    |
|---------------------|------------|
| Entre 351 et 500€   | 12         |
| Entre 501 et 650€   | 14         |
| Entre 651 et 800€   | 7          |
| Entre 801 et 950€   | 16         |
| Entre 951 et 1 100€ | 9          |
| Plus de 1 101€      | 45         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>103</b> |

Les ménages accompagnés cumulent parfois plusieurs ressources. Les allocataires du RSA et des minimas sociaux sont majoritairement représentés dans les ménages accompagnés. Le cumul de ressources permet à certaines familles d'acquérir des ressources supérieures à 1 101 €.

|   | MENAGES |
|---|---------|
| Nombre de ménages endettés                                    | 3       |
| <i>Dont ménages ayant déposé un dossier de surendettement</i> |         |

## Service prescripteur des nouvelles orientations 2022

|              | NB DE PRESCRIPTIONS | NB DE PRESCRIPTIONS<br>DONNANT LIEU A UN<br>DIAGNOSTIC | NB DE PRESCRIPTIONS<br>DONNANT LIEU A UN<br>ACCOMPAGNEMENT |
|--------------|---------------------|--|--|
| UTAMS        | 64                  | 55   | 29   |
| UT           | 15                  | 15   | 9  |
| Association  | 9                   | 8  | 6  |
| CCAS         | 1                   | 1  | 1  |
| <b>TOTAL</b> | <b>89</b>           | <b>79</b>  | <b>45</b>  |

La grande majorité des orientations sont effectuées par les services sociaux de secteur (UTAMS et UT). D'autres orientations, moins nombreuses, émanent d'associations ou encore de CCAS. Les services sociaux de secteur sont susceptibles d'orienter davantage de ménages du fait du nombre de familles accompagnées plus élevé, avec un profil plus concerné par le dispositif AVL. Les associations accompagnent potentiellement un public plus précaire (bénéficiant souvent d'une domiciliation postale). Ces derniers peuvent également proposer en interne d'autres dispositifs plus adaptés aux problématiques rencontrées.



## Situation des ménages au regard du logement au début de la mesure

| AVDL ACCES                        | MENAGES    |
|-----------------------------------|------------|
| Amis                              | 18         |
| Squat                             | 5          |
| Caravane                          | 1          |
| CHRS                              | 2          |
| Famille                           | 15         |
| Foyer                             | 2          |
| Garage                            | 1          |
| Hôtel                             | 5          |
| Logement parc privé               | 29         |
| Logement parc privé sous-location | 1          |
| Logement social                   | 10         |
| Propriétaire                      | 2          |
| Résidence sociale                 | 3          |
| Sans hébergement                  | 9          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>103</b> |

Le nombre de ménages hébergés chez des tiers (amis et famille) est en augmentation : 22% en 2021, contre 32% en 2022.

A l'inverse, le nombre de ménage issu du parc privé a fortement baissé : 49 en 2021, et 29 en 2022. Il peut s'agit de personnes menacées d'expulsion, ou occupant un logement indigne.

Nous constatons par ailleurs une importante augmentation de la grande précarité, avec davantage d'orientations de ménages sans solution d'hébergement, toutes situations confondues (personnes à la rue, squat, caravane, garage...).

## Situation des ménages au regard du logement à la fin de la mesure croisée avec la durée de la mesure

|  | Nb de mesu res | 3 mois | 3-6 mois | 6-9 mois | 9-12 mois | 12-18 mois | 18-24 mois | Plus de 24 mois |
|--|----------------|--------|----------|----------|-----------|------------|------------|-----------------|
| Accès au logement parc social          | 32             | 5      | 12       | 9        | 5         | 1          |            |                 |
| Accès au logement parc privé           | 3              | 2      |          | 1        |           |            |            |                 |
| Sortie vers dispositif logement adapté |                |        |          |          |           |            |            |                 |
| Sortie vers dispositif d'hébergement   |                |        |          |          |           |            |            |                 |
| Perte droit DALO                       |                |        |          |          |           |            |            |                 |
| Non-adhésion du ménage                 | 6              |        |          |          |           |            |            |                 |
| Sortie sans relogement                 | 35             |        |          |          |           |            |            |                 |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>76</b>      |        |          |          |           |            |            |                 |

Nous observons une augmentation des délais d'obtention d'un logement social et par conséquent du nombre de demandes de renouvellements exceptionnels, et du nombre de sorties du dispositif sans relogement. Pour ces derniers, le motif d'arrêt de l'accompagnement peut être la non adhésion du bénéficiaire, l'accès à un autre dispositif ou une réorientation. Pour une quinzaine de ces sorties sans relogement, le motif a été la fin du délai de l'AVL (9 mois). Pour certains de ces ménages, la

proposition de logement est survenue lorsqu'ils étaient sortis de l'AVL, et ils se sont donc retrouvés seuls à effectuer les démarches d'accès.

### **Autres problématiques rencontrées par les ménages accompagnés**

|                                | <b>MENAGES</b> |
|--------------------------------|----------------|
| Faibles ressources             | 18             |
| Troubles psy                   | 1              |
| Problèmes de santé             | 6              |
| Difficultés de gestion         | 9              |
| Difficultés d'accès à l'emploi | 5              |
| Endettement                    | 3              |
| Divorce ou séparation          | 12             |
| Violence                       | 3              |

La situation de non logement ou de mal logement, rend la recherche ou le maintien dans l'emploi difficile pour les personnes accompagnées. En effet, la plupart des bénéficiaires du RSA ou des ARE est sans domicile, et dort à la rue ou dans leur voiture. Ces conditions de vie sont difficilement compatibles avec une reprise d'emploi. L'accès à un logement adapté leur permet souvent de pouvoir envisager une recherche d'emploi plus sereine.

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

### **2.1 Vie du Service**

Au cours de l'année 2022, le service a accueilli un demi ETP afin de soutenir l'équipe déjà composée de 3 travailleurs sociaux à temps partiel, en raison de la liste d'attente débutée en 2021. Le service AVL a également déménagé dans des nouveaux locaux à Strasbourg.

Les commissions AVL ont pu reprendre en présentiel et se déroulent désormais dans les locaux de l'ARSEA – GALA.

### **2.2 Travail avec les familles**

L'AVL concerne un public varié, et notamment des familles, monoparentales ou non.

Le travail d'accompagnement au relogement est donc directement impacté par la composition familiale du ménage. Trouver un appartement pour les familles composées de 3 enfants ou plus s'avèrent souvent difficile en raison du manque de disponibilité de grands logements.

Il est particulièrement compliqué d'orienter les familles monoparentales vers un logement adapté à la composition familiale, et ce en raison des ressources qui ne sont pas toujours compatibles avec le logement souhaité, notamment dans le cas des bénéficiaires des minimas sociaux et dont la garde des enfants n'est pas encore prononcée par le juge, ou ceux bénéficiant uniquement d'un droit d'hébergement.

Le travail est donc axé sur l'élaboration avec la personne, d'un projet locatif cohérent avec les contraintes imposées et les besoins de la famille.

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

Les travailleurs sociaux de l'AVL travaillent en partenariat avec les services prescripteurs de la demande AVL, ainsi que les bailleurs (sociaux ou privés).

Les demandes d'accompagnement émanent soit d'associations, ou dans la majorité, des services sociaux de secteurs. Au moment du bilan diagnostic, un relai est effectué avec le prescripteur de l'Accord Collectif Départemental afin d'établir un diagnostic le plus étayé possible et d'orienter au mieux l'accompagnement qui sera proposé aux ménages.

Au cours de l'accompagnement AVL, des contacts sont pris avec les différents intervenants dans la situation familiale (assistante sociale de secteur, service protection de l'enfance, tutelle, etc.).

Lors de l'attribution d'un logement, à l'occasion de la visite, le travailleur social prend le temps de voir avec le ménage, les différents services proposés dans le secteur du relogement. Cela concerne aussi bien la scolarité des enfants, des centres socio-culturels ou médico-sociaux, selon les besoins évalués lors de l'accompagnement.

Suite au relogement, une orientation vers le service de secteur est également effectuée dans les cas où le relogement s'effectue en direct et sans accompagnement dans le logement. C'est le cas des ménages les plus autonomes ne nécessitant pas d'accompagnement particulier concernant le logement.

Ceux pour lesquels un accompagnement plus soutenu est nécessaire (première expérience locative, expulsion locative), nous sollicitons les dispositifs existants au sein de l'établissement : service des délégations FSL pour l'Accompagnement Social Lié au Logement, service des baux glissants et service de l'Intermédiation Locative.

Cette passerelle entre les services de GALA sécurise le parcours de la personne accompagnée en facilitant la continuité de l'accompagnement et en permettant une prise en charge plus efficace dès l'accès au logement.

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

L'AVL effectue son plus gros partenariat avec les bailleurs sociaux. En effet, les échanges concernant les situations rencontrées permettent d'aboutir au relogement le plus adapté possible à la demande du ménage accompagné afin d'éviter les refus de logement. Il permet également de sécuriser le relogement au niveau des bailleurs.

Le travailleur social assiste également à toutes les étapes de relogement, de la visite du logement à l'état des lieux d'entrée.

L'AVL oriente les ménages relogés vers le milieu ordinaire, qu'il concerne le milieu sanitaire ou social selon les besoins identifiés lors de l'accompagnement. Il peut concerner aussi bien les CMP que les services sociaux ou médico-sociaux du secteur de relogement.

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

Le constat en cette fin d'année 2022 est que l'accompagnement proposé par le service AVL n'a peut-être plus le même impact positif auprès de nos partenaires bailleurs. Des rencontres privilégiées vont être proposées aux bailleurs afin de bien communiquer sur la plus-value de cet accompagnement.

Les rencontres régulières mises en place en 2019 entre les cadres intermédiaires et certains bailleurs sociaux afin de pouvoir échanger sur des situations plus complexes et ainsi favoriser une proposition

de logement ont peiné à se remettre en place en 2022. Il sera important de redynamiser ces rencontres et de les mettre en place de manière régulière.

Depuis 2018, le service a mis en place des enquêtes de satisfaction, bailleurs et usagers, afin d'améliorer encore le dispositif. Le retour des enquêtes de satisfaction mises en place à l'attention des bénéficiaires démontre bien la plus-value d'un accompagnement par rapport aux questionnements ou attentes des ménages parfois démunis face à l'urgence de leur situation. N'ayant eu aucun retour de l'enquête de satisfaction de la part des bailleurs, nous insistons sur la pertinence d'organiser des rencontres au cours de l'année 2023. En 2022, il n'a pas été possible de poursuivre ces enquêtes en raison du surcroît de travail. Il sera repris pour l'année 2023 et il sera nécessaire d'être vigilant au retour des bailleurs pour que cela prenne tout son sens

En fin d'année 2022, l'équipe AVL et la DDETS ont pu réévaluer les termes de l'AVL concernant la durée de l'accompagnement proposé, soit 9 mois maximum. Après constat de plusieurs sorties du dispositif sans relogement au terme des 9 mois, nous avons remarqué que certains ménages, bien que prêts au relogement, nécessitaient un soutien lors de l'accès au logement (visite, signature de bail et état des lieux d'entrée ainsi que les démarches administratives qui en découlent). De ce fait, une phase de suspension a été formalisée après un temps donné d'accompagnement (3 ou 6 mois), lorsque le projet locatif est finalisé et que les bailleurs sociaux sont sollicités. Cette suspension prendra fin lorsqu'une proposition de logement sera faite aux ménages afin qu'ils puissent être accompagnés dans toutes les démarches d'accès au logement, et éventuellement être orientés vers un ASLL. Cette expérimentation sera effective dès janvier 2023.

Une base de données commune à la DDETS et à l'ARSEA/GALA a été créée (RESANA), et effective au 1<sup>er</sup> janvier 2023, afin de mutualiser les documents inhérents aux commissions AVL, et faciliter la correspondance entre les protagonistes du dispositif. Il est question d'y inclure également les autres délégataires, pour que tout le monde puisse accéder aux documents (bilans, courriers de suite, ordre du jour et compte rendu).

#### 4. CONCLUSION

L'Accompagnement Vers le Logement permet une réelle plus-value dans l'accès à un logement social. En effet, l'évaluation de la capacité du ménage à accéder à un logement autonome et le diagnostic posé par l'équipe affine le projet locatif du ménage et oriente vers un relogement adapté à la situation familiale et budgétaire du ménage.

En parallèle, les ménages sont plus informés sur les logements adaptés disponibles ce qui peut prévenir les risques de refus d'une proposition de logement.

Nous constatons malheureusement des difficultés à travailler avec certains bailleurs sociaux et cela impacte le nombre de relogement. Ainsi, nous affirmons la nécessité de proposer une rencontre afin de faire ressortir l'intérêt du bailleur à échanger avec l'équipe avant le relogement. Cette question a été abordée en réunion d'équipe ainsi qu'avec la DDETS.

# Accompagnement Vers le Logement DALO

## 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Cette action est annexée au service de l'Accompagnement Vers le Logement, l'accompagnement est donc assuré par la même équipe.

Les principales différences de cette action par rapport à l'AVL sont :

- ✚ les ménages sont orientés suite à leur déclaration « prioritaire DALO » par la commission de médiation,
- ✚ un bailleur social est désigné dès le début de l'accompagnement pour reloger le ménage.

Le travailleur social débute le suivi social par un bilan diagnostique et peut solliciter un accompagnement vers le relogement, si la situation le nécessite. La finalité de la mesure peut-être :

- ✚ le relogement en direct par le bailleur désigné,
- ✚ l'accès en direct au logement avec un ASLL effectué par GALA,
- ✚ l'orientation vers un relogement dans le cadre d'un bail glissant si l'autonomie locative du ménage est à travailler.

En cas de refus de l'accompagnement et après plusieurs relances formalisées, le service pourra solliciter la commission AVL pour proposer la sortie du ménage du dispositif. Si l'accès à un logement semble inadapté, la commission AVL pourra également mettre un terme à l'accompagnement, sur proposition de GALA.

Le travail de déconstruction du « *logement rêvé* » est prépondérant. Le travailleur social centre son intervention sur l'identification des critères importants aux yeux du ménage et les met en adéquation avec la réalité du terrain et les capacités financières des requérants.

Le travailleur social apporte une aide concrète à l'accès au logement à travers :

- ✚ un accompagnement dans les démarches administratives,
- ✚ la prise de contact avec les bailleurs,
- ✚ l'élaboration du budget prévisionnel incluant des charges locatives, entre autres,
- ✚ un travail de sensibilisation et de soutien avec les familles, lié aux changements afférents à un accès au logement et aux démarches à effectuer qui peuvent présenter des angoisses,
- ✚ l'accompagnement lors des visites de logement, la signature du bail, la présence lors de l'état des lieux d'entrée et une aide pour le dépôt des dossiers d'accès (FSL, CAF, compteurs d'énergies, etc.).

## 1.1 L'activité globale

|   | REALISE<br>2022 |
|---|-----------------|
| Nombre de ménages adressés à l'association à partir de janvier 2022                           | 15              |
| <i>Dont nombre de ménages orientés par la CCAPEX ou le contingent préfectoral</i>             |                 |
| Nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un diagnostic social                       | 15              |
| Nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un accompagnement en 2022                  | 21              |
| <i>Dont nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un AVL</i>                         | 21              |
| <i>Dont nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un AVL et d'un ADL</i>             | 12              |
| <i>Dont nombre de ménages accompagnés orientés par la CCAPEX ou le contingent préfectoral</i> |                 |
| Nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un bail glissant                           | 0               |
| Nombre de ménages ayant bénéficié ou bénéficiant d'un accompagnement sur toute l'année 2022   | 21              |
| Nombre de ménages ayant accédé au logement sur toute l'année 2022                             | 11              |

Sur l'année 2022, 15 ménages ont été orientés par la Commission De Médiation DALO afin de bénéficier d'un Accompagnement Vers le Logement dans le cadre de leur priorité DALO. Il est à noter qu'au long de l'année 2022, le service a accompagné 21 ménages dans le cadre de l'AVL/DALO, en comptabilisant ceux qui ont débuté au cours de l'année 2021 et qui n'ont pas encore été relogés.

Tous les ménages orientés bénéficient d'un bilan diagnostic au cours duquel le travailleur social évalue la situation au regard du logement, mais aussi dans sa globalité. Suite à ce bilan, et après validation de la DDETS, l'accompagnement est contractualisé avec le ménage et le travail autour du relogement adapté s'effectue. En 2022, tous les ménages ayant bénéficié d'un bilan diagnostic ont poursuivi l'accompagnement, hormis un ménage qui a été relogé durant la phase de bilan diagnostic.

En 2022, 11 ménages ont accédé au logement dans le cadre de leur priorité DALO. Pour la plupart en direct, mais certains ménages ont été orientés vers un relogement accompagné de type ASLL afin de sécuriser leur accès et favoriser leur maintien dans le logement.

Il est à noter que quelques ménages sont sortis du dispositif AVL/DALO suite à un ou plusieurs refus de logement pourtant adapté à leur situation familiale et budgétaire.

Les autres ménages sont toujours en cours d'accompagnement en 2023, en attente d'une proposition de relogement.

## Structure familiale de la population accompagnée par type de mesure

|                        | MESURES AVL |           | MESURES AVL + ADL |           | TOTAL     |           |
|------------------------|-------------|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|
|                        | MENAGES     | PERSONNES | MENAGES           | PERSONNES | MENAGES   | PERSONNES |
| Hommes seuls           | 5           | 5         | 3                 | 3         | 8         | 8         |
| Femmes seules          | 6           | 6         | 4                 | 4         | 10        | 10        |
| Hommes avec enfants    | 3           | 13        | 2                 | 9         | 5         | 22        |
| Femmes avec enfants    | 4           | 15        | 1                 | 5         | 5         | 19        |
| Couples seuls          |             |           |                   |           |           |           |
| Couples avec enfants   | 3           | 19        | 2                 | 11        | 5         | 30        |
| Cohabitation familiale |             |           |                   |           |           |           |
| Autres                 |             |           |                   |           |           |           |
| <b>TOTAL</b>           | <b>21</b>   | <b>58</b> | <b>12</b>         | <b>32</b> | <b>33</b> | <b>89</b> |

La structure familiale des ménages accompagnés reste très éclectique. Cependant, nous pouvons remarquer que la majorité est soit une personne isolée, soit un parent isolé. En 2022, seules deux familles ont été accompagnées dans leur logement.

Il est à préciser la difficulté de logement des parents isolés compte tenu de leurs ressources et de la typologie du logement adapté, et notamment dans le cas d'un parent (souvent les pères), ne bénéficiant que d'un droit d'hébergement.

## Répartition par âge et par sexe de la population accompagnée

|                 | HOMMES    | FEMMES    | ENFANTS   | TOTAL     |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Moins de 18 ans |           |           | 32        | 32        |
| 18 – 25 ans     |           |           | 2         | 2         |
| 26 – 39 ans     | 4         | 5         |           | 9         |
| 40 – 59 ans     | 7         | 8         |           | 15        |
| 60 ans et plus  |           |           |           |           |
| <b>TOTAL</b>    | <b>11</b> | <b>13</b> | <b>34</b> | <b>58</b> |

Nous constatons que la plupart des personnes accompagnées se situe dans la tranche d'âge des plus de 40 ans, et notamment les femmes, avec ou sans enfant à charge.

## Ressources des ménages accompagnés

|                         | MENAGES |
|-------------------------|---------|
| AAH                     | 1       |
| RSA                     | 11      |
| Salaire                 | 6       |
| Prime d'activité        | 5       |
| CEJ                     |         |
| Retraite                |         |
| Pension invalidité      |         |
| Indemnités journalières |         |
| Allocations familiales  | 9       |
| Pôle Emploi             | 8       |
| Formation rémunérée     | 1       |
| Pension alimentaire     | 1       |

| REVENUS             | MENAGES   |
|---------------------|-----------|
| Entre 351 et 500€   | 1         |
| Entre 501 et 650€   | 5         |
| Entre 651 et 800€   |           |
| Entre 801 et 950€   | 3         |
| Entre 951 et 1 100€ | 3         |
| Plus de 1 101€      | 9         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>21</b> |

Les ménages accompagnés sont majoritairement bénéficiaires du RSA, mais également des allocations familiales quand il s'agit de familles, monoparentales ou non. Le cumul de ressources permet aux familles d'acquiescer des ressources supérieures à 1100€.

Les personnes isolées accompagnées en 2022 sont soit bénéficiaires du RSA, ou des ARE.

|   | MENAGES |
|---|---------|
| Nombre de ménages endettés                                    | 10      |
| <i>Dont ménages ayant déposé un dossier de surendettement</i> | 3       |

Beaucoup de ménages orientés en AVL/DALO ont rencontrés des difficultés budgétaires qui les ont conduits à contracter des dettes locatives, entre autres. Néanmoins, peu d'entre eux ont déjà déposé un dossier de surendettement au moment de l'accompagnement. L'AVL leur permet de travailler sur leur situation budgétaire afin de l'assainir avant l'entrée dans un logement adapté.

## Service prescripteur de la mesure

|                         | NB DE PRESCRIPTIONS | NB DE PRESCRIPTIONS<br>DONNANT LIEU A UN<br>DIAGNOSTIC | NB DE PRESCRIPTIONS<br>DONNANT LIEU A UN<br>ACCOMPAGNEMENT |
|-------------------------|---------------------|--|--|
| Commission de médiation | 15                  | 15   | 12   |
| <b>TOTAL</b>            | <b>15</b>           | <b>15</b>  | <b>12</b>  |

L'unique prescripteur de la mesure AVL/DALO est la Commission de Médiation DALO. Au cours de l'année 2022, 15 orientations ont été effectives, qui ont toutes abouties à un bilan diagnostic, puis à un accompagnement jusqu'à l'obtention d'une proposition de logement par le bailleur désigné.



### Situation des ménages au regard du logement au début de la mesure

| AVDL ACCES  | MENAGES   |
|---|-----------|
| Hébergement d'insertion/CHRS                      | 1         |
| Hébergement d'urgence                             |           |
| Hébergement chez un tiers                         | 3         |
| Hôtel   | 1         |
| Squat / campement                                 |           |
| A la rue  | 8         |
| Locataire parc privé menacé de perdre le logement | 5         |
| Habitat indigne                                   |           |
| Résidence sociale/logement social                 | 2         |
| Hôpital / hôpital psychiatrique                   |           |
| Sortant de détention                              |           |
| Résidence CROUS                                   | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>21</b> |

La majorité des ménages orientés sont sans domicile au moment du bilan diagnostic. Ils sont quelquefois hébergés chez des tiers, mais sans stabilité. En effet, le critère d'attribution majoritaire de la priorité DALO en 2021/2022 fut « dépourvu de logement/hébergé chez un particulier ». Il est à noter que ce sont pour la plupart des personnes isolées.

Concernant les familles, monoparentales ou non, elles sont majoritairement soit locataires (parc privé ou social), hébergées chez des tiers avec sur occupation du logement, ou bénéficient d'un hébergement via le SIAO (CHRS – Hôtel).

### Situation des ménages au regard du logement à la fin de la mesure croisée avec la durée de la mesure

|  | Nb de mesures | 3 mois   | 3-6 mois | 6-9 mois | 9-12 mois | 12-18 mois | 18-24 mois | Plus de 24 mois |
|--|---------------|----------|----------|----------|-----------|------------|------------|-----------------|
| Accès au logement parc social          | 12            | 7        | 3        | 1        | 1         |            |            |                 |
| Accès au logement parc privé           |               |          |          |          |           |            |            |                 |
| Sortie vers dispositif logement adapté |               |          |          |          |           |            |            |                 |
| Sortie vers dispositif d'hébergement   |               |          |          |          |           |            |            |                 |
| Perte droit DALO                       | 5             |          | 1        | 1        | 3         |            |            |                 |
| Non-adhésion du ménage                 | 4             |          | 1        | 1        | 1         | 1          |            |                 |
| Autre                                  |               |          |          |          |           |            |            |                 |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>21</b>     | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>5</b>  | <b>1</b>   |            |                 |

Au cours de l'année 2022, 12 relogements ont eu lieu, tous dans le parc social. Nous notons 4 ménages qui ont perdu leur priorité suite au refus d'une proposition adaptée à leur situation familiale et budgétaire.

En général, les bailleurs désignés respectent le délai légal pour proposer un logement aux ménages, soit 6 mois suite à l'obtention de leur priorité DALO. Ce qui explique que la plupart des relogements se situent dans les 6 premiers mois d'accompagnement.

Pour les ménages qui ont été relogés après le délai de 6 mois, il s'agit souvent de grandes familles nécessitant un F4/F5, ce qui complique la prospection au niveau du bailleur désigné.

Par ailleurs, il est également possible qu'un ménage refuse la proposition du bailleur, et que ce refus soit considéré comme justifié au niveau de la DDETS. Il s'agit souvent d'un taux d'effort trop élevé. Ainsi, le bailleur désigné est dans l'obligation de recommencer une prospection, ce qui allonge la durée du relogement.

### **Problématiques liées à la gestion du logement (cumulatives) pour les ménages dont la mesure est achevée**

La problématique principale rencontrée reste la situation de mal logement, ou sans logement. Comme évoqué plus haut, il s'agit pour la plupart de personnes isolées sans domicile, ou des familles en sur occupation, et/ou hébergées chez des tiers.

La seconde problématique conséquente est la situation budgétaire, avec ou sans impayés de loyer. Ainsi, une orientation vers l'AVL permet une évaluation de la capacité des ménages à occuper un logement autonome et à gérer un budget de manière adéquate. Dans le cas échéant, la mise en place de dispositifs adaptés suite au relogement est sollicitée (ASLL/logement accompagnés).

### **Autres problématiques rencontrées par les ménages accompagnés**

|                                       | <b>MENAGES</b> |
|---------------------------------------|----------------|
| Handicap (reconnu ou non par la MDPH) | 1              |
| Troubles psy                          | 0              |
| Problème de mobilité                  | 1              |
| Difficultés d'accès à l'emploi        | 6              |
| Addictions                            | 1              |
| Faibles ressources                    | 3              |
| Difficultés de gestion                | 1              |

La situation de non logement ou de mal logement, rend la recherche ou le maintien dans l'emploi difficile pour les personnes accompagnées. En effet, la plupart des bénéficiaires du RSA ou des ARE est sans domicile, et dort à la rue ou dans leur voiture. Ces conditions de vie sont difficilement compatibles avec une reprise d'emploi. L'accès à un logement adapté leur permet souvent de pouvoir envisager une recherche d'emploi plus sereine.

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

### **2.1 Vie du Service**

Au cours de l'année 2022, le service a accueilli un demi ETP afin de soutenir l'équipe déjà composée de 3 travailleurs sociaux à temps partiel. Le service AVL a également déménagé dans des nouveaux locaux.

Les commissions AVL ont pu reprendre en présentiel et se déroulent désormais dans les locaux de l'ARSEA-GALA. Un point est fait à chaque fin de commission sur les situations des ménages accompagnés dans le cadre de l'AVL DALO.

## **2.2 Travail avec les familles**

L'AVL DALO concerne un public varié, et notamment des familles, monoparentales ou non.

Le travail d'accompagnement au relogement est donc directement impacté par la composition familiale du ménage. Trouver un appartement pour les familles composées de 3 enfants ou plus s'avère souvent difficile en raison du manque de disponibilité de grands logements.

Il est particulièrement compliqué d'orienter les familles monoparentales vers un logement adapté à la composition familiale, et ce en raison des ressources qui ne sont pas toujours compatibles avec le logement souhaité, notamment dans le cas des bénéficiaires des minimas sociaux et dont la garde des enfants n'est pas encore prononcée par le juge, ou ceux bénéficiant uniquement d'un droit d'hébergement.

Le travail est donc axé sur l'élaboration avec la personne, d'un projet locatif cohérent avec les contraintes imposées et les besoins de la famille.

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

Les dossiers nous sont directement orientés par la commission de médiation DALO se réunissant dans les locaux de la DDETS.

La difficulté de l'accompagnement DALO, contrairement à celui de l'AVL ACD, est que parfois les ménages effectuent leur demande de reconnaissance DALO par eux-mêmes et n'ont donc pas de travailleur social référent. Dans ces cas-là, il y a absence de coordination possible avec un partenaire concernant le parcours du ménage.

Au cours de l'accompagnement AVL, des contacts sont pris avec les différents intervenants dans la situation familiale (assistante sociale de secteur, service protection de l'enfance, tutelle, etc.), lorsque les personnes ont un suivi social.

Lors de l'attribution d'un logement, à l'occasion de la visite, le travailleur social prend le temps de voir avec le ménage, les différents services proposés dans le secteur du relogement. Cela concerne aussi bien la scolarité des enfants, des centres socioculturels ou médico-sociaux, selon les besoins évalués lors de l'accompagnement.

Suite au relogement, une orientation vers le service de secteur est également effectuée dans les cas où le relogement s'effectue en direct et sans accompagnement dans le logement. C'est le cas des ménages les plus autonomes ne nécessitant pas d'accompagnement particulier concernant le logement.

Ceux pour lesquels un accompagnement plus soutenu est nécessaire (première expérience locative, expulsion locative), nous sollicitons les dispositifs existants au sein de l'établissement : service des délégations FSL pour l'Accompagnement Social Lié au Logement, service des baux glissants et service de l'Intermédiation Locative.

Cette passerelle entre les services de GALA sécurise le parcours de la personne accompagnée en facilitant la continuité de l'accompagnement et en permettant une prise en charge plus efficace dès l'accès au logement.

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

L'AVL effectue son plus gros partenariat avec les bailleurs sociaux. En effet, les échanges concernant les situations rencontrées permettent d'aboutir au relogement le plus adapté possible à la demande du ménage accompagné afin d'éviter au maximum les refus de logement. Il permet également de sécuriser le relogement au niveau des bailleurs.

Le travailleur social assiste également à toutes les étapes de relogement, de la visite du logement à l'état des lieux d'entrée.

L'AVL oriente les ménages relogés vers le droit commun, qu'il concerne le milieu sanitaire ou social selon les besoins identifiés lors de l'accompagnement.

Il peut concerner aussi bien les CMP que les services sociaux ou médico-sociaux du secteur de relogement.

La DDETS est également un appui supplémentaire lorsque nous estimons qu'un refus de logement est justifié (pour éviter la perte de la priorité DALO) et aussi lorsque les contacts avec le bailleur désigné restent sans réponse et freinent le relogement.

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

Le constat en cette fin d'année 2022 est que l'accompagnement proposé par le service AVL n'a peut-être plus le même impact positif auprès de nos partenaires bailleurs. Des rencontres privilégiées vont être proposées aux bailleurs afin de bien communiquer sur la plus-value de cet accompagnement.

Les rencontres régulières mises en place en 2019 entre les cadres intermédiaires et certains bailleurs sociaux afin de pouvoir échanger sur des situations plus complexes et ainsi favoriser une proposition de logement ont peine à se mettre en place en 2021. Il sera important de redynamiser ces rencontres et de les mettre en place de manière régulière

Depuis 2018, le service a mis en place des enquêtes de satisfaction, bailleurs et usagers, afin d'améliorer encore le dispositif. Le retour des enquêtes de satisfaction mises en place à l'attention des bénéficiaires démontre bien la plus-value d'un accompagnement par rapport aux questionnements ou attentes des ménages parfois démunis face à l'urgence de leur situation. N'ayant eu aucun retour de l'enquête de satisfaction de la part des bailleurs, nous insistons sur la pertinence d'organiser des rencontres au cours de l'année 2023. En 2022, il n'a pas été possible de poursuivre ces enquêtes en raison du surcroît de travail. Il sera repris pour l'année 2023 et il sera nécessaire d'être vigilant au retour des bailleurs pour que cela prenne tout son sens.

### **4. CONCLUSION**

L'Accompagnement Vers le Logement DALO permet une réelle plus-value par son action de coordination entre le ménage désigné DALO et le bailleur qui doit effectuer le relogement. En effet, l'évaluation de la capacité du ménage à accéder à un logement autonome et le diagnostic posé par l'équipe affinent le projet locatif du ménage (relogement en direct avec accompagnement social ou sous-location) et oriente vers un relogement adapté à la situation familiale et budgétaire du ménage.

En parallèle, les ménages sont plus informés sur les logements adaptés disponibles ce qui peut prévenir les risques de refus d'une proposition de logement.

Nous constatons malheureusement des difficultés à travailler avec certains bailleurs sociaux malgré leur désignation et cela impacte le nombre de relogements. Ainsi, tout comme en 2022, nous réaffirmons la nécessité de proposer une rencontre afin de faire ressortir l'intérêt du bailleur à échanger avec l'équipe avant le relogement. Cette question a été abordée en réunion d'équipe ainsi qu'avec la DDETS.



## Délégations FSL



### 1. EDITORIAL

Le service des 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, puis Communauté Européenne d'Alsace), l'action du service des Délégations FSL de GALA s'est étendue sur le secteur sud-ouest en 1999 (Molsheim à Saales, Obernai, Wasselonne).

Courant 2021, nous avons appris que les délégations sur la ville d'Obernai et alentours ne faisaient plus partie de notre territoire d'activité. Certains partenaires le regrettent (CCAS d'Obernai, assistantes sociales du secteur, Mission Locale), car nous travaillons ensemble depuis de nombreuses années.

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 l'UTAMS Sud et Ouest

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

### 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

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 devenu Communauté Européenne d'Alsace, pour le reste du département.

Le service effectue donc une prestation de service pour les deux FSL ; ces derniers délèguent des dossiers de demande de bilans diagnostics, de mesures d'ASLL ou de demandes d'enquêtes dans le cadre d'une procédure d'expulsion, ceci encadré par la charte départementale de l'Accompagnement Social Lié au Logement et des règlements intérieurs des deux 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.

---

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

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, afin d'acquies un maximum d'autonomie. 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 trouver d'autres solutions d'hébergement ou de relogement.

## 2.1 L'activité

### Moyenne des mesures pondérées par travailleur social en 2022

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

|                | 0,5 ETP      | 1 ETP        | 1 ETP        | TOTAL         |
|----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Janvier        | 23,96        | 43,26        | 40,78        | 108           |
| Février        | 18,86        | 42,80        | 42,68        | 104,34        |
| Mars           | 20,74        | 48,88        | 47,95        | 117,57        |
| Avril          | 25,34        | 49,14        | 49,65        | 124,13        |
| Mai            | 35,21        | 46,06        | 49,26        | 130,53        |
| Juin           | 22,93        | 45,64        | 46,25        | 114,82        |
| Juillet        | 23,84        | 46,63        | 44,64        | 115,11        |
| Août           | 19,15        | 45,33        | 49,08        | 113,56        |
| Septembre      | 22,20        | 48,88        | 44,73        | 115,81        |
| Octobre        | 27,20        | 43,40        | 42,22        | 112,82        |
| Novembre       | 30,07        | 37,96        | 43,86        | 111,89        |
| Décembre       | 19,05        | 42,86        | 46,51        | 108,42        |
| <b>MOYENNE</b> | <b>24,05</b> | <b>45,07</b> | <b>45,64</b> | <b>114,75</b> |

En moyenne sur l'année 2022, le nombre d'unités valeur (UV) n'a pas été atteint. Seuls pour les mois d'avril et de mai 2022, la moyenne s'approche et dépasse les 125 UV.

En 2022, par temps plein sur l'EMS, le nombre moyen mensuel de familles suivies étaient de 40. Compte tenu de la charge de travail par mesure, un nombre inférieur d'UV n'indique pas la possibilité d'une capacité de prise en charge supplémentaire pertinente. En effet à un instant T dans le mois, il est possible d'avoir 45 accompagnements mais en termes d'UV d'être en dessous des 50 UV en fonction des nouveaux dossiers commencés et des fins pour certains.

Hors EMS, 4 mois sur 12 ont enregistré un nombre d'UV supérieur à 25, allant jusqu'à 31.25.

L'arrivée de nouveaux dossiers dépend essentiellement des délégations FSL traditionnelles, mais également les demandes de bilan diagnostic dans le cadre de procédure d'expulsion sollicitée par la Sous-Préfecture de Molsheim sur le secteur de la vallée de la Bruche.

Lorsque le service n'a pas réussi à rencontrer les ménages suite à différentes prises de contact (mail, courriers, messages téléphoniques) sans réponse, un bilan sans suite à rédiger est envoyé au FSL. Pour certains ménages, le service a été délégué 2, voire 3 fois pour un même dossier, selon l'avancée de la procédure d'expulsion.

## Répartition Eurométropole et hors Eurométropole

|                 | 2020       |            | 2021       |                           |  | 2022       |                           |  |
|-----------------|------------|------------|------------|---------------------------|--|------------|---------------------------|--|
|                 | Nbre       | %          | Nbre       | Dont nvelles mesures 2021 | % de nouvelles mesures sur le total 2021 | Nbre       | Dont nvelles mesures 2022 | % de nouvelles mesures sur le total 2022 |
| <b>EMS</b>      | 191        | 86         | 177        | 101                       | 57                                       | 208        | 141                       | 68                                       |
| <b>Hors EMS</b> | 32         | 14         | 48         | 29                        | 60                                       | 59         | 38                        | 64                                       |
| <b>TOTAL</b>    | <b>223</b> | <b>100</b> | <b>225</b> | <b>130</b>                | <b>100</b>                               | <b>267</b> | <b>179</b>                | <b>100</b>                               |

En 2022, nous avons accompagné un nombre plus important de personnes.  
 En 2021, nous avons eu 57 % de nouvelles mesures alors qu'en 2022, nous sommes à 68 %.  
 Hors EMS, le nombre de mesures a presque doublé entre 2020 et 2022.

Après une diminution globale des orientations entre 2017 et 2019, la tendance est de nouveau à la hausse ces trois dernières années. Cette augmentation peut s'expliquer par la dégradation des situations depuis l'apparition du covid et les conséquences économiques qui en ont découlé, ainsi que de l'augmentation nette du coût de la vie.

### 2.2 Quelques aspects du travail du service en 2022

Au cours de l'année 2022, nous avons réalisé :

|                               | 0,5 ETP   | 1 ETP     | 1 ETP     | TOTAL      |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Bilans Diagnostics + ASLL     | 12        | 5         | 8         | <b>25</b>  |
| Bilans Diagnostics sans suite | 24        | 4         | 9         | <b>37</b>  |
| Bilans intermédiaires         | 9         | 17        | 26        | <b>52</b>  |
| Bilans de fin                 | 13        | 43        | 30        | <b>86</b>  |
| Enquêtes + ASLL               | 0         | 8         | 2         | <b>10</b>  |
| Enquêtes sans suite           | 6         | 18        | 21        | <b>44</b>  |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>64</b> | <b>95</b> | <b>96</b> | <b>255</b> |

L'écart du nombre de suivi entre le tableau ci-dessus et celui du paragraphe précédent (267 contre 255) est dû au fait que pour certains accompagnements, la mesure est arrivée en fin d'année mais le bilan est rédigé l'année suivante notamment pour les enquêtes assignation et les BD sans suite. Pour ces masques, certains sont notifiés à la réception 2021 mais pas 2022 pour la sortie du bilan.

## Motifs d'arrêt de la mesure en 2022

|                                    | <b>EMS</b> | <b>Hors EMS</b> | <b>TOTAL</b> |
|------------------------------------|------------|-----------------|--------------|
| Absence de contact après 2 mois    | 23         | 3               | <b>26</b>    |
| Accompagnement par TS de secteur   | 1          |                 | <b>1</b>     |
| Décès                              |            | 1               | <b>1</b>     |
| Décision du FSL                    | 1          |                 | <b>1</b>     |
| Démarches effectuées               | 10         | 1               | <b>11</b>    |
| Déménagement                       | 3          |                 | <b>3</b>     |
| Durée max ASLL atteinte            | 14         | 1               | <b>15</b>    |
| Expulsion                          | 1          |                 | <b>1</b>     |
| Famille non rencontrée             | 44         | 26              | <b>70</b>    |
| Mise en place d'une tutelle / MASP | 5          |                 | <b>5</b>     |
| Ne souhaite pas d'ASLL             | 4          | 1               | <b>5</b>     |
| Non adhésion                       | 19         | 6               | <b>25</b>    |
| Non maîtrise de la langue          | 1          |                 | <b>1</b>     |
| Résiliation de bail                | 1          |                 | <b>1</b>     |
| Situation réglée / locatif         | 17         | 8               | <b>25</b>    |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>143</b> | <b>47</b>       | <b>191</b>   |

Sur l'année 2022, pour 1 ETP nous avons réalisé, sur l'EMS, en moyenne 2 bilans par semaine et pour le mi-temps, 1,3 bilans par semaine. Pour l'ensemble du service des délégations FSL, 2,5 ETP, en moyenne pour 2022, il y a 5.3 bilans réalisés par semaine.

Cette année, nous constatons qu'il y a presque autant de BD sans suite, que de BD transformés en ASLL. Les années précédentes les demandes de BD avaient tendance, à se transformer plus facilement en ASLL. Cela peut s'expliquer, du fait que certains BD ont été demandés par le FSL donc pas préparé en amont et que nous rencontrons de plus en plus de difficulté à entrer en lien avec la personne.

Alors que pour les enquêtes, nous ne remarquons pas de changement, peu aboutissent à un accompagnement. Par contre, nous notons une amélioration pour les enquêtes sans suite où pour le 1er ETP, 8 sur 18 et pour l'autre, 7 sur 21, pour le mi-temps, 4 sur 6, où nous sommes arrivés à avoir un lien avec la personne. L'enquête n'aboutit pas du fait que la personne a soit quitté le logement, soit ne souhaite pas d'accompagnement ou soit à régler la situation d'impayé ou soit n'a pas donné suite.

Concernant le poste à temps partiel, 56.25% des écrits réalisés concernaient des bilans diagnostics, le plus souvent demandés par la Sous-Préfecture de Molsheim dans le cadre de la CCAPEX ou de procédure d'expulsion. 33% des bilans ont été suivis d'un ASLL.

55.3% de ces ménages n'ont pas pu être rencontrés dans les délais impartis par le FSL.

Nous programmons plusieurs visites à domicile pour donner un maximum d'opportunités au ménage. Des courriers postaux sont envoyés et un mot dans la boîte aux lettres sollicitant un contact est laissé à chaque passage.

Dans 17.02% de délégations, le ménage nous a contacté suite à la réception du courrier pour nous informer que la situation était réglée. Dans ce cas, nous proposons tout de même une rencontre à domicile pour faire le point, libre à la personne d'accepter. La rédaction d'un bilan sans suite est rédigée après confirmation du propriétaire du solde de la dette.



Comme nous pouvons le constater sur le tableau des motifs d'arrêt d'accompagnement, sur l'EMS, nous avons énormément d'arrêt pour absence de contacts après 2 mois ou pour non-adhésion presque 30 %. Ce qui peut expliquer le grand nombre de rédaction de bilans de fin de mesure. Par ailleurs, pour un peu moins de 31 % la famille n'est pas rencontrée, il s'agit notamment des enquêtes assignation sans suite ou certains BD sans suite.

### Nouvelles mesures déléguées en 2022

|                                  | <b>EMS</b> | <b>Hors EMS</b> | <b>TOTAL</b> |
|----------------------------------|------------|-----------------|--------------|
| <b>BD</b>                        | 25         | 23              | <b>48</b>    |
| <b>Enquêtes</b>                  | 59         | 6               | <b>65</b>    |
| <b>ASLL direct</b>               | 56         | 5               | <b>61</b>    |
| <b>Dossier annulé par le FSL</b> | 0          | 2               | 2            |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>140</b> | <b>36</b>       | <b>176</b>   |

Les deux dossiers annulés par le FSL l'ont été à notre demande car après avoir pris contact avec les ménages, nous avons appris la présence d'une tutelle ou curatelle. Dans ce cas, une demande d'ASLL n'est pas compatible avec la présence d'une tutelle. Ces deux dossiers n'ont pas fait l'objet d'une rédaction d'un bilan diagnostique.

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

|                    | <b>EMS</b> | <i>% de nouvelles mesures</i> | <b>Hors EMS</b> | <i>% de nouvelles mesures</i> |
|--------------------|------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| <b>Suite AVL</b>   | 17         | 82                            | 1               | 100                           |
| <b>Suite HT</b>    | 4          | 50                            | 1               | 100                           |
| <b>Suite IML</b>   | 5          | 60                            |                 |                               |
| <b>Suite CIVIL</b> |            |                               |                 |                               |
| <b>Suite SLI</b>   | 22         | 77                            | 3               | 67                            |

Lorsque les travailleurs sociaux des autres services de GALA sollicitent un ASLL suite à un relogement, le service des délégations n'attend pas la notification du FSL pour débiter l'accompagnement. Cela évite une rupture dans le suivi et un passage de relais clair et efficace. En 2022, concernant l'EMS, les orientations venant des autres services internes de l'ARSEA-GALA représentaient à elles seules presque un tiers des ménages accompagnés sur la période.

Cependant, cela a créé une difficulté sur un dossier en particulier qui a été rejeté par le FSL. Nous avons été informés lorsqu'un bilan de fin de mesure a été transmis 6 mois plus tard comme nous n'avons pas réceptionné la notification d'attribution. Ce genre de problématique est rare mais tout de même possible.

| <b>Délégation suite à...</b> | <b>EMS</b> | <b>Hors EMS</b> | <b>Total</b> |
|------------------------------|------------|-----------------|--------------|
| Accès                        | 75         | 9               | <b>84</b>    |
| BD à la demande du FSL       | 22         | 3               | <b>25</b>    |
| Maintien                     | 1          |                 | <b>1</b>     |
| ASLL simple                  | 24         | 1               | <b>25</b>    |
| Assignation                  | 61         | 4               | <b>65</b>    |
| Saisine CAF                  |            | 1               | <b>1</b>     |
| MJC                          | 3          |                 | <b>3</b>     |
| Expulsion                    | 2          | 19              | <b>21</b>    |
| Autres                       |            | 8               | <b>8</b>     |
| Inconnue                     | 20         | 14              | <b>34</b>    |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>208</b> | <b>59</b>       | <b>267</b>   |

Au niveau de l'EMS, notre action auprès des ménages s'inscrit en majorité dans le cadre de l'accès à un logement. Le second grand volet de notre action concerne l'accompagnement des ménages suite à une assignation, principalement pour impayés de loyer.

Hors EMS, les délégations concernent essentiellement des ménages qui connaissent des impayés locatifs et pour lesquels une procédure d'expulsion peut avoir déjà été entamée.

Les délégations "Inconnue" correspondent à une demande du FSL pour des bilans diagnostics sans en énoncer le motif ou à des familles non rencontrées.

Les délégations suite à des accès au logement arrivent en 3ème position.

### Les démarches en cours d'ASLL

|                           | <b>EMS</b> | <b>Hors EMS</b> | <b>Total</b> |
|---------------------------|------------|-----------------|--------------|
| Dossier de surendettement | 1          |                 | <b>1</b>     |
| Aide alimentaire          | 6          |                 | <b>6</b>     |
| Aide caritative           | 3          |                 | <b>3</b>     |
| Aide sociale communale    | 11         |                 | <b>11</b>    |
| Mesure de protection      | 3          | 2               | <b>5</b>     |
| Signalement procureur     | 1          |                 | <b>1</b>     |
| Assignation               | 1          | 1               | <b>2</b>     |
| Expulsion                 | 2          | 1               | <b>3</b>     |
| Réactualisation           | 4          |                 | <b>4</b>     |
| FAIE                      | 1          |                 | <b>1</b>     |
| FSL Accès                 | 2          |                 | <b>2</b>     |
| FSL Maintien              | 1          |                 | <b>1</b>     |
| Création DLS              | 11         | 8               | <b>19</b>    |
| SIAO                      | 3          |                 | <b>3</b>     |
| ACD                       | 5          | 5               | <b>10</b>    |
| Appui au relogement       | 8          |                 | <b>8</b>     |
| DALO                      | 3          |                 | <b>3</b>     |
| Ouverture de droits       | 11         | 2               | <b>13</b>    |
| <b>TOTAL</b>              | <b>77</b>  | <b>19</b>       | <b>96</b>    |

Hors EMS, le partenariat avec le service social de secteur permet la mise en place d'un accompagnement diversifié et complémentaire. Des orientations sont réalisées pour certaines prestations, telles que les demande d'aides alimentaires, les dossiers de surendettement et parfois les aides caritatives.

En 2022, nous avons été peu sollicités pour des demandes de ce type et nous n'avons pas eu l'occasion de constituer des demandes d'aides financières auprès du FSL, car l'état des dettes, qu'elles soient locatives et énergétiques dépassaient le montant maximal du barème FSL.

Depuis mars 2020, les situations des personnes accompagnées se sont considérablement détériorées. En 2022, le service a rencontré plus de personnes souffrant de maladies psychologiques, qu'elles soient ou non suivies par le monde médical, de problèmes de consommation d'alcool et autres produits illicites. La difficulté est alors de leur faire réaliser des démarches quelles qu'elles soient. Leur mobilisation, leur concentration sont limitées, voire inexistantes. Il est alors compliqué de les faire avancer. La nécessité d'un partenariat avec le secteur se met alors en place, afin d'optimiser les chances de réussite pour chaque objectif fixé préalablement.

En 2022, en dehors de notre travail ordinaire, nous avons, en partenariat avec le service social de secteur, sollicité auprès du Procureur de la République, deux mesures de protection à l'égard d'une mère de famille et d'un homme isolé.

Sur l'EMS, en supplément des différents bilans à rendre au FSL, nous avons réalisé 77 démarches administratives afin de faire évoluer favorablement la situation de chaque personne accompagnée. Parmi ces démarches, les premières représentées sont les plus anodines : 14 % d'ouverture de droit généralement suite à une absence de ressources qui conduit, dans l'attente, à une demande d'aide alimentaire et également 14 % sont des créations de demande de logement social qui sont effectuées dans le cadre d'une réelle volonté de changement de logement du fait de dégradation du logement (problème de moisissures, insalubrité, punaise de lit...) ou de la situation (problème d'impayés de loyer) mais également en prévention, comme solution de repli du fait qu'une proposition de logement arrive généralement au bout de plusieurs années malgré un dossier régulièrement à jour. En effet, dans ce cadre nous comptons sur l'ancienneté de la demande qui prévaut en complément d'autres éléments lors des commissions d'attribution au logement.

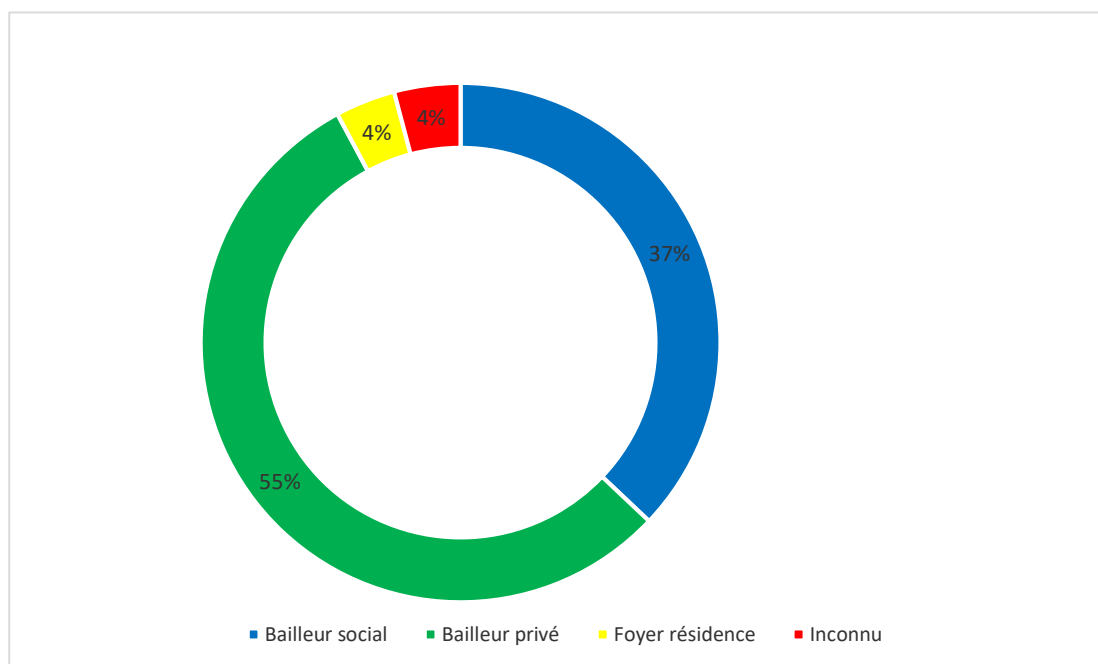
20 % des démarches administratives sont liées à des demandes d'aide qu'elles soient alimentaires, caritatives ou communales. En effet, nous constatons des situations de plus en plus précaires avec un budget très limité.

Presque 25 % de ces démarches administratives sont liées aux demandes de relogement et/ou d'hébergement (ACD, Appui au relogement, DALO et SIAO) sans compter les créations de DLS.

Par ailleurs, au cours de l'ASLL, il a été réalisé 4 demandes auprès du FSL pour des prises en charge financières notamment (FAIE, FSL accès, FSL maintien), 3 enquêtes supplémentaires ont été menées dans le cadre de la procédure d'expulsion et au vu de situations bien dégradées du fait de la vulnérabilité des personnes, 4 dossiers ont été orientés auprès du Procureur de la République ou a fait l'objet d'une demande de mise sous protection judiciaire.

Bien que ces démarches demandent un temps de travail non négligeable dans notre organisation, elles sont nécessaires à l'aboutissement des objectifs fixés avec la personne accompagnée dans le but de permettre une amélioration de la situation.

### Les bailleurs



Le regroupement de certains bailleurs sociaux ont changé notre manière de travailler. Auparavant, l'équipe pouvait contacter directement certains chargés de clientèle pour expliquer une situation et proposer l'étude du dossier en vue d'un relogement.

Aujourd'hui, rien de tout cela n'est encore possible. Seuls les organismes indépendants (Foyer de la Basse Bruche, Domial...) restent accessibles, mais ce ne sont pas ceux qui ont le patrimoine le plus étendu selon les secteurs.

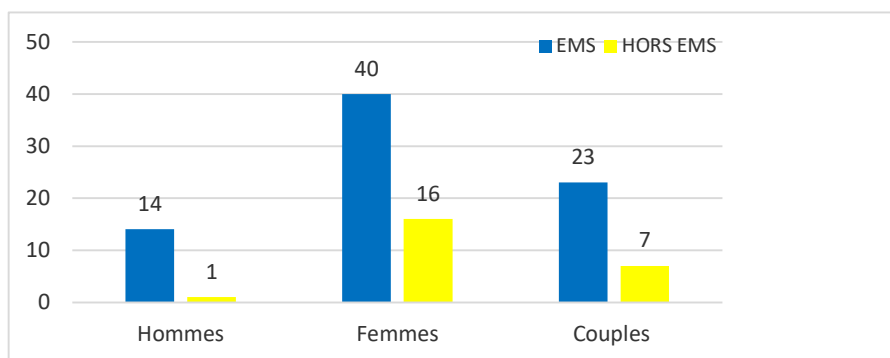
Pour 2022, nous constatons un changement dans la typologie des bailleurs. En effet, les années précédentes, nous avons surtout travaillé avec les bailleurs sociaux alors que pour cette année les bailleurs privés dépassent la majorité.

Pour modérer ces données, il est à noter que les bailleurs privés se retrouvent en réalité principalement dans les BD/Expulsions hors EMS et les enquêtes sur l'EMS. Concernant les dossiers d'ASLL maintien et/ou Accès, la quasi-totalité concernaient des bailleurs sociaux.

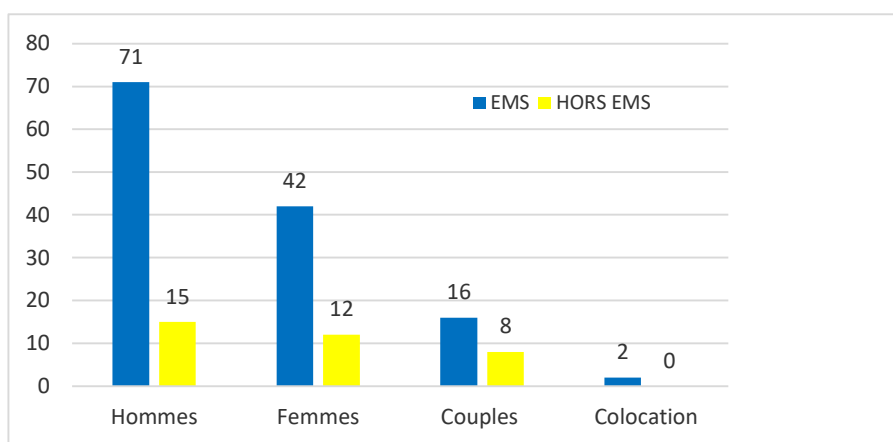
### Composition des ménages

Il est intéressant de remarquer que parmi les ménages avec enfants que le service accompagne, les femmes seules avec enfants sont largement majoritaires. A contrario, parmi les ménages sans enfants, les hommes seuls sont largement surreprésentés.

#### Ménages avec enfants



#### Ménages sans enfants

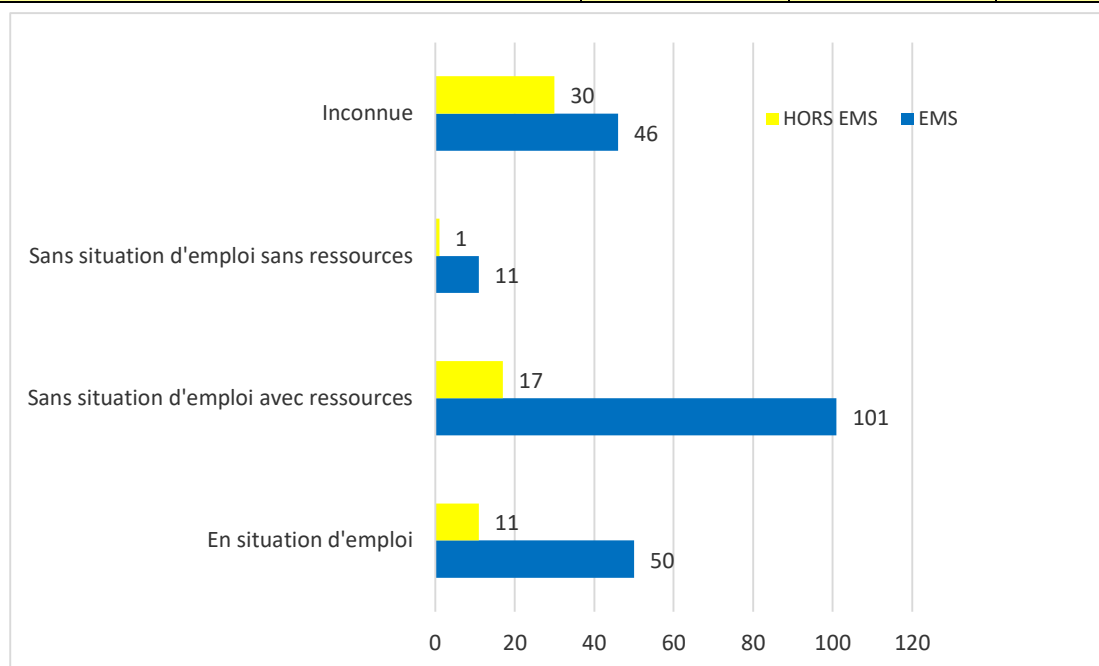


Hors EMS, les ménages avec enfant sont constitués essentiellement de femme comme cheffe de famille.

Pour les ménages sans enfant, la principale population rencontrée est constituée d'hommes.

## Situations socio-professionnelles du ménage

| RESSOURCES  | EMS        | Hors EMS  | TOTAL      |
|---|------------|-----------|------------|
| <b><i>En situation d'emploi</i></b>                   | <b>50</b>  | <b>11</b> | <b>61</b>  |
| CDI   | 28         | 6         | 34         |
| CDD / CUI   | 13         | 1         | 14         |
| Intérim   | 7          | 2         | 9          |
| Stage   | 2          | 2         | 4          |
| <b><i>Sans situation d'emploi avec ressources</i></b> | <b>101</b> | <b>17</b> | <b>118</b> |
| ASS   | 1          | 1         | 2          |
| ARE   | 12         | 2         | 14         |
| RSA   | 57         | 9         | 66         |
| AAH   | 11         | 1         | 12         |
| CPAM  | 3          | 1         | 4          |
| Congé parental  | 1          |           | 1          |
| Pension / retraite                                    | 16         | 3         | 19         |
| <b><i>Sans situation d'emploi sans ressources</i></b> | <b>11</b>  | <b>1</b>  | <b>12</b>  |
| Chômage non indemnisé                                 |            | 1         | 1          |
| Sans activité   | 11         |           | 11         |
| <b><i>Inconnue</i></b>                                | <b>46</b>  | <b>30</b> | <b>76</b>  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>208</b> | <b>59</b> | <b>267</b> |



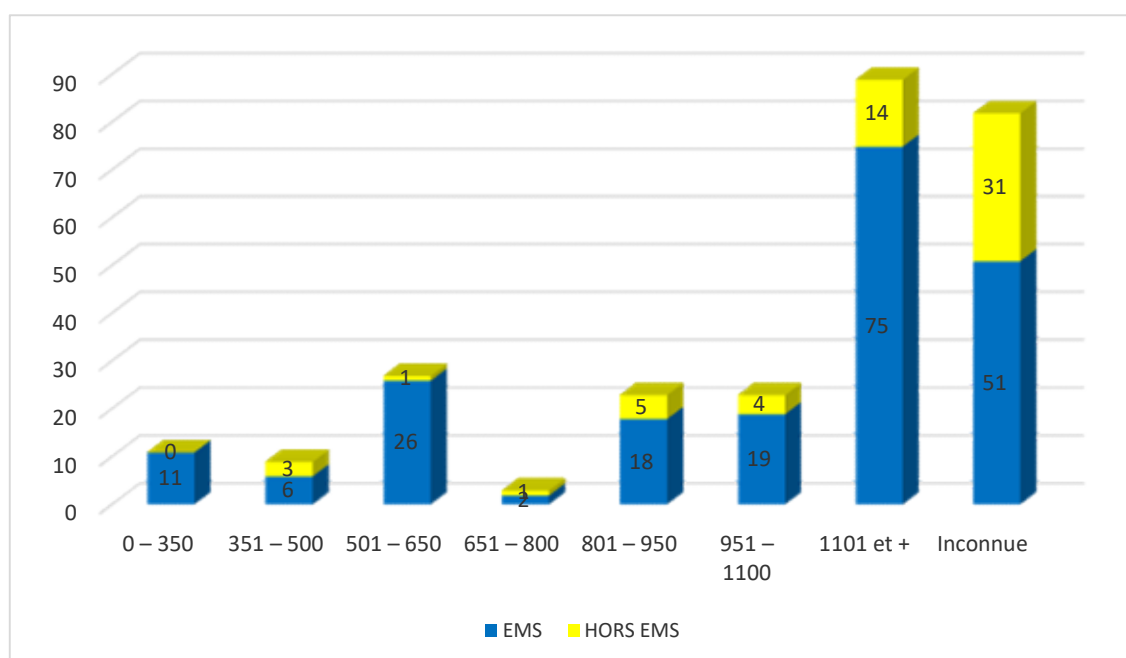
La majorité des populations rencontrées (44,2%) est bénéficiaire de prestations CAF et de minima sociaux.

La part des personnes salariées à temps plein ou partiel représente 22,85%.

4,49% des ménages sont sans ressources, ce qui ne facilite en rien le travail d'accompagnement par rapport à une gestion budgétaire. Dans ce cas, avant tout autre chose, les ouvertures de droit à des revenus doivent être effectués.

## Ressources des ménages

| RESSOURCES EN € | EMS        | Hors EMS  | TOTAL      |
|-----------------|------------|-----------|------------|
| 0 – 350         | 11         |           | <b>11</b>  |
| 351 – 500       | 6          | 3         | <b>9</b>   |
| 501 – 650       | 26         | 1         | <b>27</b>  |
| 651 – 800       | 2          | 1         | <b>3</b>   |
| 801 – 950       | 18         | 5         | <b>23</b>  |
| 951 – 1100      | 19         | 4         | <b>23</b>  |
| 1101 et +       | 75         | 14        | <b>89</b>  |
| Inconnue        | 51         | 31        | <b>82</b>  |
| <b>TOTAL</b>    | <b>208</b> | <b>59</b> | <b>267</b> |



Sur l'EMS, comme en dehors, les ressources perçues s'élèvent en majorité à 1101€ et plus. Ce public est essentiellement constitué de personnes isolées avec enfants percevant les minimas sociaux et des prestations CAF.

Les "inconnue" correspondent aux familles que le service n'a pas pu rencontrer. Vous constaterez la part importante que cela représente.

## Les contacts avec les usagers

|   |              |
|---|--------------|
| <b>CONTACTS USAGERS – TS</b>              | <b>3 451</b> |
| - mails,                                  | 1 599        |
| - courriers,                              | 214          |
| - démarches réalisées,                    | 56           |
| - démarches non réalisées,                | 2            |
| - contacts téléphoniques réalisés,        | 483          |
| - contacts téléphoniques non réalisés,    | 355          |
| - RDV bureau réalisés,                    | 207          |
| - RDV bureau non réalisés,                | 138          |
| - accompagnements extérieurs réalisés,    | 11           |
| - accompagnements extérieurs non réalisés | 5            |
| - VAD réalisées,                          | 210          |
| - VAD annulées,                           | 69           |
| - VAD personne absente                    | 102          |
| <b>CONTACTS PARTENAIRES</b>               | <b>863</b>   |
| - mails,                                  | 639          |
| - courriers,                              | 5            |
| - contacts téléphoniques réalisés,        | 205          |
| - RDV bureau réalisés.                    | 14           |
| <b>CONTACTS BAILLEURS</b>                 | <b>512</b>   |
| - mails,                                  | 317          |
| - courriers,                              | 71           |
| - contacts téléphoniques réalisés,        | 122          |
| - RDV bureau réalisés.                    | 2            |

A compter de février 2022, le télétravail a pris fin avec une reprise en présentiel à 100%.

L'équipe n'a pas pu forcément reprendre contacts comme avant mars 2020. En effet, les personnes ne souhaitent plus forcément être rencontrées à raison d'une visite à domicile ou un rendez-vous mensuel. Certaines privilégient les rendez-vous téléphoniques ou des contacts par mails.

Ainsi, le nombre de courriers postaux envoyés ont diminué au profit des mails.

Ce type de fonctionnement n'aide pas toujours à l'avancée des situations. En effet, les personnes peuvent rester plusieurs semaines sans contacter GALA ou mettent beaucoup de temps à répondre à nos sollicitations (mail et message téléphonique).

En 2022, nous constatons que des courriers nous ont été retournés par manque d'information concernant le bâtiment (A, B, C...). Lors de la VAD, un travail de recherche a été réalisé afin d'obtenir cette information. Il s'agit, dans ce cas, d'enquête assignation où la notification ne mentionne pas toutes les indications d'adresse.

### 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### 3.1 Vie du Service

En avril 2022, un membre récent de l'équipe a quitté le service pour être remplacé par un nouveau collègue. Cette arrivée a ramené un peu de sang neuf et un regard extérieur sur nos pratiques.

Après deux ans dans les locaux d'Aristide Briand, le service a changé de locaux pour se rapprocher du siège de l'établissement et mutualiser certains outils avec les collègues d'autres services de GALA.

L'ARSEA GALA a fourni à l'ensemble de l'équipe des ordinateurs portables utiles lors d'entretien à l'extérieur notamment pour les démarches avec les personnes ne disposant pas d'un outil informatique.

Début d'année 2022, nous avons retravaillé notre base de données afin d'en ressortir des statistiques informatisées plutôt que calculer manuellement. Il s'avère qu'à la rédaction de ce rapport, nous constatons toujours des difficultés. Par conséquent, une nouvelle séance de travail devra être réalisée courant 2023.

#### 3.2 Travail avec les familles

Les travailleurs sociaux du service des délégations FSL mettent en œuvre un accompagnement social lié au logement. Les points abordés sont ceux liés à la Charte ASLL. Suite à la création de la Communauté Européenne d'Alsace (CEA), cette charte a été retravaillée. Les salariés devraient en connaître le contenu courant 2023.

Après des familles, l'équipe privilégie un soutien sous forme d'informations, de conseils, d'accompagnements physiques pour certaines démarches, d'orientation et de médiation.

Obtenir l'adhésion du public devient de plus en plus délicate et fragile dans la durée.

Trop souvent les personnes n'honorent pas leur rendez-vous ou leur présence à domicile, sans prévenir de leur absence. Cela engendre des pertes de temps, des consommations d'essence... mais, cela freine surtout l'avancée du projet établi avec le bénéficiaire.

En dehors des rencontres physiques avec les personnes, nous passons également beaucoup de temps en réunions diverses, rencontres partenariales et rédaction des écrits à l'intention du FSL ou administratifs liées au dossier (aide financière, dispositif logement hébergement, orientation de personne vulnérable...).

Pour le secteur hors EMS, les temps de trajets sont loin d'être négligeables.

Nous rencontrons de plus en plus de familles qui sont présentes depuis des années sur le territoire français et qui ont toujours des difficultés de compréhension de la langue alors qu'elles viennent d'intégrer un logement autonome. L'ASLL suite à l'accès est donc complexifié à cause de ce frein.

#### 3.3 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers (intra associative / extra associative)

Hors EMS, dans un souhait de cohérence et de coordination pour les personnes accompagnées, des réunions avec les partenaires présents sur la situation sont organisées de manière régulière depuis novembre 2021.

Sur le secteur entre Molsheim et Saales, cette pratique n'a fait que de se développer avec de plus en plus d'acteurs présents (représentants des associations caritatives, milieu scolaire, service social de secteur, infirmière...).

L'équipe partage également les informations recueillies avec le service CCAPEX de GALA qui est présent lors des réunions à la Sous-Préfecture de Molsheim.

Au contraire sur l'EMS, nous rencontrons toujours autant de difficultés à travailler avec les centres médico-sociaux de secteur. En effet, lorsque la personne évoque GALA, il est très rare qu'elle arrive



d'elle-même à obtenir un rendez-vous alors que notre objectif principal est de tendre à l'autonomie dans les démarches de la personne.

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

Suite à la reprise d'activité en présentiel, certaines réunions ont pu être à nouveau organisées (réunions au FSL, réunions partenariales extérieures).

Lorsqu'une demande d'ASLL nous est orientée par les travailleurs sociaux de secteur, ceux-ci ont tendance à vouloir se désengager de l'accompagnement. Par conséquent, les liens partenariaux sur le secteur de l'Eurométropole sont souvent difficiles à être mis en place.

De plus en plus d'enquêtes assignation nous arrivent où la procédure d'expulsion a été lancée par Action Logement. Cela concerne essentiellement des jeunes qui ont pris une garantie Visale. Nous déplorons qu'Action Logement ne donne jamais de suite à nos demandes d'informations. Par conséquent, nous souhaitons mettre en place un partenariat avec eux. De plus, pour ces orientations, nous n'avons aucun élément concernant le bailleur initial (propriétaire privé, agence immobilière...) donc si nous n'arrivons pas à rencontrer le locataire, nous restituons une enquête ou bilan totalement vierge.

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

Les réunions multi – partenariales sont et seront encore développées sur le secteur de Molsheim à Saales, selon les besoins des familles rencontrées.

Une séance de GAP mensuelle a été programmée en 2022. L'ensemble de l'équipe y participe de manière volontaire. Ces temps d'échanges sont essentiels dans notre travail.

Certains membres de l'équipe ont participé à une formation Codelico à Strasbourg.

Des réunions de services en présence d'un psychologue de GALA sont mises en place mensuellement.

Une réunion organisée par le FSL de l'EMS s'est déroulée début décembre 2022 avec tous les partenaires effectuant de l'ASLL. Ces réunions avaient été mises en stand-by depuis le Covid. Elles ont pu reprendre et devraient être proposées une fois par semestre. Cette réunion a permis de soulever les difficultés rencontrées dans le cadre de nos accompagnements et ainsi mettre en exergue des pistes de travail par thématique pour les prochaines réunions.

## **5. CONCLUSION**

Le travail en délégation FSL n'a pas changé, mais l'équipe doit s'adapter de plus en plus à de nouveaux profils, plus fragiles, qui ne maîtrisent pas la langue française ou sont trop dégradés par les épreuves de la vie.

L'adhésion de la personne est primordiale. Si tel n'est pas le cas, l'équipe a l'impression de devenir des prestataires de service. En effet, certaines personnes ne contactent le service que pour des demandes urgentes. Si une solution ne leur est pas apportée rapidement, l'adhésion diminue, voire disparaît et le travail avec elles devient alors irréalisable.

En ce qui concerne les relogements, la demande est telle que les délais d'attente sont très longs sur une majorité de secteurs.

Le fonctionnement d'Alsace Habitat n'améliore pas les négociations de relogement et anéantit l'espoir d'un futur meilleur.

Le manque cruel de logements accessibles aux personnes que le service rencontre freine considérablement notre travail et nous pose de nombreuses questions.

## Pass'Accompagnement

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le dispositif KIT JIL est devenu « Pass'Accompagnement » à la suite d'un appel à projet émanant du Haut-Commissariat de la jeunesse. Le projet présenté par le Conseil Général du Bas-Rhin a été retenu et mis en expérimentation en 2010 pour une période de 2 ans. En septembre 2013, le Conseil Général fait le choix de poursuivre cette action en faveur de la jeunesse.

L'objectif est de soutenir les jeunes de 18 à 25 ans en difficulté dans leur accès à l'autonomie (soutien dans l'accès au logement, dans les démarches administratives, professionnelles, celles liées à la santé, au budget...). L'accompagnement contractualisé peut aller de 3 à 24 mois.

Les jeunes sont toujours accompagnés de manière individualisée, renforcée, en partenariat avec les prescripteurs et tous les acteurs pouvant permettre de faire évoluer favorablement leurs situations.

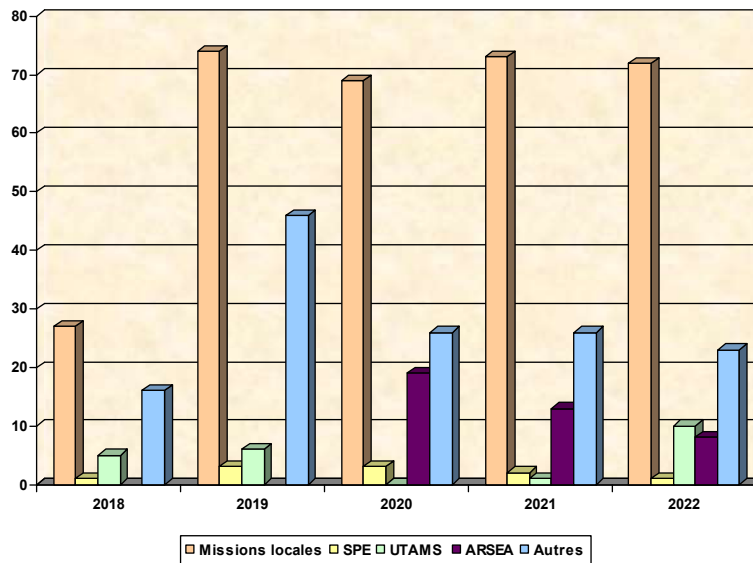
Les dossiers sont supervisés par un service spécifique de la Collectivité Européenne Alsace (CEA). Chaque situation est étudiée dans des délais très courts. Cette réactivité est un point fort et un levier important pour permettre aux travailleurs sociaux de GALA d'intervenir au plus tôt suite à l'orientation du prescripteur.

Une fois la candidature validée et orientée, un travailleur social de l'équipe prend attache avec le jeune et une première rencontre s'organise, afin de faire connaissance, d'expliquer le fonctionnement du dispositif et de recueillir ses attentes.

L'équipe du service se compose de 2 CESF et d'une ASS soit 2,5 ETP.

Leur champ d'intervention se fait sur l'ensemble du département et prioritairement hors Eurométropole de Strasbourg.

## 1.1 Origine des demandes



Pas de changement considérable en ce qui concerne les prescripteurs.

La Mission Locale reste l'orienteur principal du dispositif (57,6%). Tous les territoires sont concernés (EMS et hors EMS). Ce chiffre est toutefois en baisse par rapport à l'année dernière (75%). La baisse du taux de chômage dans le Bas-Rhin et l'accueil d'un public plus fragile au sein des Missions Locales explique peut-être ce changement.

20% des dossiers proviennent d'autres structures :

- ✚ Maison d'enfants de Climbach,
- ✚ DOMIE,
- ✚ OBERHOLZ,
- ✚ JEEP,
- ✚ ETAGE,
- ✚ FND,
- ✚ CHRS La Cité relais.

Le service constate une baisse du nombre d'orientations faites par les foyers présents sur Saverne. Quelques pistes d'explication seront développées par la suite.

Le nombre d'orientations par les UTAMS a augmenté : il représente 8,5% des demandes.

Nous supposons que les réunions du Codélico et autres réunions partenaires organisées pour présenter le dispositif ont porté leurs fruits.

8,5% des orientations sont faites par des structures de l'ARSEA :

L'OPI, le Château d'Angleterre mais aussi l'équipe du pass'accompagnement de GALA (dans le cadre d'une rupture de couple pour une situation et deux autres ont été faites suite aux ateliers logement organisés à la Mission Locale de Molsheim).

Le SPE a effectué pour sa part 5% des orientations.

## 1.2 Composition familiale des ménages

| Année | Femmes | Hommes | Enfants | TOTAL |
|-------|--------|--------|---------|-------|
| 2018  | 87     | 64     | 26      | 177   |
| 2019  | 78     | 75     | 27      | 179   |
| 2020  | 70     | 76     | 30      | 176   |
| 2021  | 73     | 75     | 29      | 177   |
| 2022  | 71     | 71     | 34      | 176   |

Le dispositif s'adresse autant à des personnes seules qu'à des couples, avec ou sans enfants.

Le service a eu 59 nouveaux dossiers attribués en 2022 qui se répartissent de la façon suivante :

- 👤 41 personnes seules sans enfant,
- 👤 7 familles monoparentales,
- 👤 11 couples dont 3 couples avec un enfant.

Malgré l'augmentation du nombre d'orientations, on note une baisse au niveau des mesures accompagnées car certaines orientations sont précoces. La période de diagnostic permet d'évaluer ces situations particulières mais leur fragilité entraîne des sorties plus rapides (situation instable, absence d'implication, changement de projet, séparation de couple...).

## 1.3 Hébergement des ménages avant l'entrée

| MODE D'HEBERGEMENT | 2021       | 2022       |
|--------------------|------------|------------|
| Amis               | 8          | 8          |
| Famille            | 61         | 58         |
| Famille d'accueil  | 4          | 3          |
| Foyer              | 18         | 9          |
| Hôtel              | 1          | 1          |
| Inconnue           |            | 1          |
| Logement privé     | 15         | 25         |
| Logement social    | 2          | 5          |
| Sans hébergement   | 6          | 4          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>115</b> | <b>114</b> |

Peu de changement constaté concernant le mode d'hébergement avant l'entrée dans le dispositif : l'hébergement familial reste largement majoritaire. Il s'agit souvent de jeunes souhaitant accéder à leur premier appartement en raison de relations conflictuelles avec le (ou les) parent(s).

Certaines demandes faites par des structures ont pour objectif d'assurer la poursuite de l'accompagnement alors qu'un relogement est déjà en cours ou sur le point d'être réalisé. Cela peut expliquer la hausse du nombre de personnes en logement privé à l'entrée dans le dispositif.

Pour ceux déjà logés, les motifs d'orientation sont souvent liés à l'état du logement ou à des impayés de loyer et/ou d'énergies. Pour une minorité, l'accès au logement a pu se faire entre l'envoi de la prescription et la première intervention du travailleur social référent.

Souvent, les jeunes concernés ne sont alors plus intéressés par l'accompagnement proposé car le logement était souvent l'unique motivation.

Pour les jeunes issus de foyer, il s'agit surtout de fin de prise en charge du Contrat Jeune Majeur. La mise en place de l'AJAR (ARSEA-ESPERANCE) viendrait-elle expliquer la baisse du nombre d'orientations constatée sur le secteur de Saverne ?

L'AJAR (Appartements pour Jeunes avec Accompagnement renforcé) propose en effet un logement en colocation avec un accompagnement aux sortants d'ASE. Cette solution avec logement rassure peut-être les prescripteurs car elle évite les sorties "sèches" et répond aux besoins de jeunes éloignés de l'autonomie. 12 orientations sur le secteur de Saverne ont été faites en 2022 dont 9 ayant abouti (7 orientations en 2021 dont 5 entrées).

Les personnes orientées n'étaient, d'après les collègues travaillant à l'AJAR, pas en capacité de gérer seules un appartement, les démarches administratives, ni leur budget dans certains cas.

#### 1.4 Situation financière des ménages à l'entrée

| Ressources              | 2021       | 2022       |
|-------------------------|------------|------------|
| AAH                     | 3          | 3          |
| Assedic                 | 12         | 3          |
| CDD / CAE               | 18         | 19         |
| CDI                     | 9          | 16         |
| Chômage non indemnisé   | 1          | 1          |
| Formation non rémunérée |            | 1          |
| Formation rémunérée     | 37         | 27         |
| Garantie Jeunes/CEJ     | 2          | 6          |
| IJ                      | 2          | 3          |
| Inconnues               | 2          | 2          |
| Intérim                 | 12         | 12         |
| RSA                     | 14         | 16         |
| Sans activité           | 3          | 4          |
| Service civique         |            | 1          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>115</b> | <b>114</b> |

Pour accéder au dispositif, un minimum de ressources est exigé.

67 % des jeunes orientés sont en activité à l'entrée dans le dispositif :

- 📌 41 % sont en emploi (CDI, CDD, intérim) ; lorsque les missions intérimaires sont renouvelées à la semaine, les projections financières sont difficiles car certains jeunes n'ont pas suffisamment travaillé pour prétendre à des indemnités chômage. De plus, certains contrats (même CDI) sont à temps partiel,
- 📌 23 % sont en formation rémunérée contre 32% en 2021 : il s'agit pour la plupart de jeunes en alternance (apprentissage, contrat de professionnalisation). Cette diminution s'explique sûrement par une baisse d'orientation des jeunes du Domie Saverne qui sont majoritairement apprentis,
- 📌 3 % sont au chômage (indemnisé ou non) : à noter que certains peuvent cumuler allocations chômage et activité salariée.

L'élaboration des tableaux budgétaires mensuels démontre l'instabilité des ressources lorsque les jeunes cumulent des situations d'emploi, chômage et prestations CAF. Ces situations présentent des freins à l'accès au logement, ne présentant pas suffisamment de garanties financières.

16 % sont bénéficiaires de la CAF, à savoir RSA ou AAH. Pour les bénéficiaires du RSA, il s'agit de personnes avec enfant à charge.

6 % sont sans activité, donc sans revenus (fin ou suspension de droits).

5 % sont inscrits dans le parcours de la Garantie Jeunes, ou du Contrat d'Engagement Jeunes. Cette allocation peut se cumuler avec des revenus d'activité ou de formation. Elle n'est pas cumulable avec

la prime d'activité. Dans le cas de jeunes percevant uniquement cette allocation, le travail de relogement reste compliqué. La non-adhésion du jeune peut aussi entraîner la suspension de l'allocation et n'ouvre pas droits aux indemnités chômage.

1,75% de situation financière « inconnue » correspondent aux jeunes non rencontrés.

### 1.5 Type de relogement des jeunes

| Type de bailleurs                                | 2021      | 2022      |
|--|-----------|-----------|
| Propriétaires privés                             | 19        | 15        |
| Bailleurs sociaux                                | 9         | 11        |
| FJT, CHRS, SLI et Résidence Intergénérationnelle | 3         |           |
| Autres   | 0         | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>31</b> | <b>27</b> |

Certains propriétaires ont envie de donner une chance aux jeunes qui démarrent dans la vie active et sont rassurés par les aides proposées par le dispositif pour sécuriser l'accès au logement. On constate cependant une légère diminution des relogements dans le parc privé. Cela reflète la réalité locative actuelle. D'une part, les montants des loyers augmentent considérablement, et, d'autre part, les propriétaires sont de plus en plus exigeants dans la recherche du locataire idéal, demandant des garanties que bien souvent des jeunes ne peuvent apporter (Revenus supérieurs à 3 fois le montant du loyer, garant physique...).

Sur le secteur d'Haguenau (Schweighouse sur Moder, Oberhoffen sur Moder), plusieurs relogements ont eu lieu dans le parc social (Alsace Habitat, Domial et Néolia) dont un dans une résidence neuve. Quatre relogements ont eu lieu sur l'EMS avec Ophéa, Habitation Moderne et DOMIAL. Enfin, deux relogements ont eu lieu à Sélestat avec DOMIAL, dont un en bail glissant.

L'instruction d'un ACD (Accord Collectif Départemental), visant à prioriser une demande de logement social d'un ménage, favorise bien souvent l'attribution d'un logement (9 relogements sur 11).

| NOMBRES D'ACD INSTRUITS | NOMBRES D'ACD VALIDES | NOMBRES D'ACD REFUSES | RELOGEMENTS PARC SOCIAL AVEC ACD | RELOGEMENTS PARC SOCIAL SANS ACD |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 14                      | 11                    | 3                     | 9                                | 1                                |

Une demande SIAO a été instruite pour un jeune dont la situation était précaire (errance, ressources instables). La demande est restée sans proposition.

Une autre demande a été faite pour un couple avec enfant, afin d'intégrer le dispositif HTM (Hébergement Temporaire Molsheim) fin décembre 2022.

Malgré les relogements dans le parc privé et dans le parc social, nous sommes encore confrontés à quelques difficultés

#### **Dans le parc privé**

- ✚ Refus des dispositifs type FSL et VISALE par des propriétaires ou agences immobilières. Un garant physique reste exigé dans de nombreux cas. Certaines agences demandent aux jeunes d'utiliser « Garant'me » ou "Cautionéo" qui sont des systèmes payants de garantie,
- ✚ Peu de petits logements disponibles sur certains secteurs ou logements insalubres,

- ✚ Augmentation du coût des loyers, même pour des petits logements, qui ne permet parfois plus à des jeunes avec des ressources d'apprentissage ou RSA de se reloger. Les secteurs de l'Eurométropole et en particulier Strasbourg deviennent presque inaccessibles.

### **Dans le parc social**

- ✚ Sur le secteur de Molsheim : Il y a eu peu, voir pas de propositions de logements du côté des bailleurs sociaux car leur parc est saturé. Certains bailleurs sociaux (Foyer de la Basse Bruche et Domial) n'ont eu que peu de vacance de logements de type F2-3 en 2022,
- ✚ Concernant Alsace Habitat nous constatons que depuis la fusion OPUS/SIBAR nous avons davantage de difficultés à proposer des candidatures alors qu'avant les accès se faisaient plus facilement avec OPUS 67, cela même si le ménage ne connaît pas de dette locative,
- ✚ En présence d'une dette locative, même ancienne ou intégrée dans un moratoire, certains bailleurs refusent d'étudier le dossier de la personne. Ceci est dommageable, peut s'entendre, mais peut considérablement aussi réduire notre champs d'action hors EMS,
- ✚ Les bailleurs sociaux exigent de plus en plus que des jeunes accédant à un logement paient directement le dépôt de garantie au moment de la signature du bail par chèque alors qu'ils disposent rarement de ce mode de paiement et bien qu'un FSL à vocation d'être instruit pour éviter cette avance de frais. A notre sens, cela va à l'encontre de l'objectif premier du FSL qui est d'apporter un soutien financier aux personnes, notamment aux jeunes, dans leur accès au logement. Nous questionnons pour ces raisons la possibilité d'une mise en paiement plus rapide du FSL pour le parc social,
- ✚ Le Pass'Accompagnement ne semble pas encore suffisamment distingué du FSL classique car il faut régulièrement insister auprès des bailleurs pour avoir le bon formulaire de proposition de location complété, nécessaire à l'instruction de la demande,
- ✚ Lorsque l'accès au parc privé ne s'avère pas approprié aux ressources des jeunes, l'accès au logement du parc social ne peut pas répondre à l'urgence énoncée par ces derniers. Pour passer en commission, un dossier doit être complet avec des pièces administratives à jour. Il est parfois difficile d'obtenir rapidement les documents demandés (pièce d'identité à jour, avis d'imposition, attestation d'hébergement...),
- ✚ Le service rencontre toujours les mêmes difficultés concernant l'avis d'imposition : sortants d'études, bénéficiaires du RSA, apprentis, la plupart n'ont pas fait leur déclaration d'impôts avant l'entrée dans le dispositif. Les délais pour obtenir le document de la part de l'administration fiscale sont longs. Certains jeunes sont rattachés au foyer fiscal de leurs parents mais la rupture de lien familial les empêche de récupérer ce document,
- ✚ Il n'est pas possible de prioriser le dossier (ACD RDLS) tant qu'il n'est pas complet. Le dossier doit de plus être maintenu à jour le plus régulièrement possible (minimum une fois par trimestre, idéalement une fois par mois ou en cas de changement de situation).

Pour des jeunes ne relevant pas d'un accès en logement autonome, d'autres solutions doivent être trouvées. Les solutions ne sont pas les mêmes sur l'EMS et sur le reste du département mais la plupart transitent via le SIAO. Le secteur hors EMS est moins pourvu en structures intermédiaires. Le service n'a pas toujours les moyens d'aider à trouver des solutions pour des jeunes ne souhaitant pas s'installer sur l'Eurométropole.

Des solutions type colocation coachée ou Résidences jeunes travailleurs mériteraient d'être développées sur des secteurs tels que Saverne. Les places sont à l'heure actuelle peu nombreuses et peu de turn-over est constaté.

Les RJT restent également une solution intéressante pour certains jeunes n'étant pas encore aptes à s'installer en logement autonome sur l'EMS mais les listes d'attente sont importantes.

Force est de constater un manque réel de structures intermédiaires hors EMS (type CHR, RJT) pour permettre à des jeunes hébergés dans ces secteurs, n'ayant pas les capacités nécessaires d'accéder à un logement autonome, de pouvoir intégrer une structure accompagnée. Souvent, pour des raisons professionnelles, familiales ou autres, ces jeunes n'ont pas la possibilité de se déplacer sur l'EMS pour prétendre à une place "plus rapidement" en structure.

## 1.6 Durée de l'accompagnement

| Durée | 1 à 2 mois | 3 à 5 mois | 6 à 12 mois | Plus de 12 mois | Total |
|-------|------------|------------|-------------|-----------------|-------|
| 2021  | 4          | 3          | 16          | 35              | 58    |
| 2022  | 4          | 14         | 14          | 29              | 61    |

La durée des accompagnements diminue considérablement. Concernant les sorties "rapides", dans les trois voire six premiers mois de mesures : Il s'agit de jeunes non rencontrés ou relogés lors du 1er contact et/ou ne souhaitant plus d'accompagnement. D'autres ont renoncé au dispositif car ils ne se sentaient pas prêts ou en raison d'un changement de projet. Dans certains cas, les sorties ont été actées surtout par manque d'adhésion. Le Pass'Accompagnement n'est pas un guichet d'offre de logement. Nous devons souvent le rappeler. Certains jeunes sont uniquement en recherche de solutions immédiates et ne sont pas prêts à s'investir dans un accompagnement.

Parfois, il est possible que l'accompagnement perdure au-delà des 24 mois prévus. Concernant, 3 situations, nous avons maintenu un accompagnement de 6 mois supplémentaires, jusqu'à l'obtention d'un logement en bail glissant pour l'un, une solution de logement pour un autre et un relogement proche du terme pour une dernière situation.

Il arrive également que des jeunes sortis du dispositif nous interpellent pour des questions ou conseils. Un jeune, qui avait quitté la région puis est revenu dans le Bas Rhin, a repris contact avec sa référente pour être aidé dans sa nouvelle recherche de logement. Une orientation vers une structure adaptée lui a été proposée car les 24 mois avaient été atteints.

Nous avons également vécu la situation d'une jeune femme que nous soupçonnions être victime de violences conjugales, qui avait souhaité quitter le dispositif au bout d'un mois, pour retourner avec son conjoint, et qui, quelques mois plus tard, est revenue vers nous expliquant être dans l'urgence de quitter le domicile conjugal. Une orientation vers les services sociaux de secteur lui a été proposée, car, dans ce genre de situation, il ne nous est pas possible de proposer de solutions d'urgence.

## 1.7 Nombre de contacts avec les jeunes et les partenaires

|  | 2021  | 2022  |
|--|-------|-------|
| Visite à domicile réalisée                   | 206   | 119   |
| Visite à domicile non réalisée               | 72    | 31    |
| RDV au bureau réalisé                        | 255   | 228   |
| RDV au bureau non réalisé                    | 125   | 99    |
| Contact téléphonique réalisé                 | 853   | 714   |
| Contact téléphonique non réalisé             | 593   | 455   |
| Accompagnement pour démarche                 | 105   | 16    |
| Envoi courrier ou e-mail au jeune            | 4 272 | 2 220 |
| Reçu courrier ou e-mail du jeune             |       |       |
| Contact avec un autre partenaire             | 1 193 | 983   |
| Contact avec le prescripteur                 |       |       |
| Contact infructueux avec un autre partenaire |       |       |
| Contact infructueux avec le prescripteur     |       |       |
| Contact avec un propriétaire                 | 644   | 331   |
| Contact infructueux avec un propriétaire     |       |       |
| <b>TOTAL</b>                                 | 8 318 | 5 196 |



La fin du télétravail a été actée en février 2022 entraînant une reprise en présentiel à 100%. Depuis 2021, les contacts infructueux avec les bailleurs et les partenaires ne sont plus comptabilisés bien qu'ils existent toujours. Les visites ou rendez-vous non réalisés correspondent à une annulation du jeune, du travailleur social, ou à l'absence de la personne au rendez-vous ou visite programmée. Dans ce dernier cas, le temps perdu sur la route est à prendre en compte.

Le travailleur social, lors des rendez-vous, accompagne les jeunes pour instruire des demandes telles que :

- ✚ demandes de logement social,
- ✚ demandes Résidence Jeune Travailleur,
- ✚ VISALE,
- ✚ mobili-jeune,
- ✚ complémentaire Santé Solidaire,
- ✚ impôts,
- ✚ CAF,
- ✚ recherches de logement sur internet, etc...

La plupart de ces démarches sont désormais dématérialisées et de ce fait, de plus en plus de rendez-vous avec les jeunes sont réalisés au bureau. Même si les travailleurs sociaux ont chacun leur ordinateur portable, il est parfois nécessaire d'être équipé d'une imprimante/scanner, matériel dont les jeunes ne sont pas forcément dotés.

L'ordinateur portable avec un accès internet à distance reste cependant utile lors de rendez-vous à domicile ou dans les structures partenaires.

### ***Temps passé avec le public (hors rendez-vous)***

L'activité du service ne se résume pas uniquement aux contacts avec le public accompagné ou les partenaires. La rédaction d'écrits professionnels, réunions, formations, temps passés sur la route pour aller à la rencontre des jeunes et ateliers Garantie Jeunes en font également partie.

### ***Temps de réunion***

Le service participe à des réunions programmées à l'interne et à l'externe, en présentiel ou en visioconférence.

#### ✚ Internes

Certaines réunions ont une fréquence mensuelle (ex : réunions de service) et des temps de bilan mensuel par travailleur sociaux avec la cadre intermédiaire.

D'autres réunions se tiennent de manière plus ponctuelle comme par exemple les réunions d'expression communes à tous les salariés de l'établissement.

En 2022, ces réunions ont pu reprendre en présentiel, ce qui a permis de rencontrer de nouveaux collègues.

Un Groupe d'Analyse des Pratiques (GAP) a été remis en place dans les locaux de GALA, à raison d'une rencontre mensuelle, et dédié à tous les salariés de l'établissement. L'ensemble de l'équipe du Pass'Accompagnement y participe de façon récurrente.

Depuis octobre 2022, des réunions de service conjointe avec l'équipe du Pass'Accompagnement, la responsable du service ainsi que le psychologue de GALA ont été mises en place, afin de discuter de situations plus spécifiques à l'équipe (situations problématiques, fonctionnement d'équipe, etc....)

#### ✚ Externes

### ***Réunion Pass'Accompagnement à la CEA***

Une réunion en visioconférence a été mise en place avec la chargée de Mission du Pass'accompagnement et les collègues d'ARSEA-Espérance à destination des partenaires extérieurs en lien avec le public jeunes (Missions Locales, UTAMS). Cette réunion avait pour objectif de rappeler les différents dispositifs jeunes de l'ARSEA : Pass Accompagnement, AJAR et Colocation Coachée.

L'objectif de cette réunion était de reclarifier le fonctionnement de chaque dispositif afin que les partenaires puissent initier des orientations adaptées au profil des jeunes rencontrés. Cela a permis un véritable échange entre travailleurs sociaux, qui, pour certains, n'avaient pas connaissance des dispositifs existants en faveur des jeunes.

Une réunion a également été faite entre les collègues des dispositifs AJAR et Pass Accompagnement de l'ARSEA. Cette réunion avait pour objectif de discuter des doubles orientations (AJAR/Pass Acc) effectuées par certains partenaires et de réfléchir à la meilleure méthode à adopter. Les équipes ont opté pour la mise en place d'entretiens communs. Cependant, ce cas de figure ne s'est pas représenté. Deux salariées du service ont accompagné le Directeur de l'établissement GALA à une réunion destinée à présenter les dispositifs jeunes de l'ARSEA auprès des services financeurs de la CEA. La chargée de Mission Insertion et Logements Jeunes de la CEA et 2 cadres intermédiaires d'ARSEA-Espérance étaient également présentes.

L'équipe a participé à la présentation du nouveau dispositif CEJ organisée par la Mission Locale en visioconférence : le Contrat d'Engagement Jeunes a pris le relais de la Garantie Jeunes à partir de mars 2022.

L'équipe a également participé à un forum jeune à la CEA pour présenter le dispositif aux jeunes et professionnels.

Le service a participé à d'autres réunions d'informations : l'accès au logement social des publics prioritaires PDALHPD, les dispositifs d'Action Logement et plusieurs présentations CODELICO de structures partenaires (FRANCE VICTIME par exemple...). L'objectif étant de maintenir les connaissances à jour pour accompagner de manière plus efficiente ou orienter le public.

Des temps de rencontre entre la chargée de mission et les cheffes de services du dispositif (hors EMS pour Gala et EMS pour l'étage) ont également lieu 2 fois par an.

Une présentation du dispositif se fait également auprès des financeurs et des élus une fois par an par la direction.

### ***Atelier Garantie Jeune Molsheim***

Depuis février 2022, la Garantie Jeune a laissé place au contrat d'engagement jeune (CEJ). La Garantie Jeune débutait à des dates précises, par un tronc commun de plusieurs semaines avec participation obligatoire à l'ensemble des ateliers proposés. L'arrivée dans le dispositif CEJ se fait par un flux continu. Les jeunes peuvent choisir de participer ou non à certains ateliers.

De ce fait, le nombre de participants aux ateliers a nettement chuté, allant parfois même jusqu'à l'annulation de la prestation par manque d'intérêt des jeunes. Il faut dire que pour le CEJ, les jeunes sont accueillis à partir de l'âge de 16 ans. A cet âge, le projet logement est encore loin de leurs centres d'intérêt et le projet professionnel reste à construire en totalité.

La poursuite de ces ateliers nous semble important pour la transmission d'informations relatives à la recherche de logement et à l'ensemble des démarches à entreprendre, afin de s'y maintenir.

Les jeunes, même ceux éloignés d'un projet logement, attestent être très intéressés par ce moment de partage et d'apprentissage. Parfois, suite à ces ateliers, des orientations sont établies vers le dispositif Pass'Accompagnement.

Lors de nos passages à la Mission Locale, nous en profitons pour informer les nouveaux salariés de l'existence de certains dispositifs présents sur le secteur qui pourraient correspondre davantage à leurs besoins.

### ***Temps de trajets***

Pour mener à bien ses missions, le service se déplace sur tout le département. Le temps passé sur la route est non négligeable par rapport au temps de travail :

- 🚗 13 527 km ont été parcourus en 2022. On constate une légère augmentation par rapport à 2021 (11 574 km), peut-être liée à la fin du télétravail,
- 🚗 A titre de comparaison : 10 725 kilomètres ont été effectués en 2020 (période de confinement comprise) contre 19 029 km en 2019.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

Le service a connu plusieurs changements en 2022 :

- ✚ l'équipe n'a plus la possibilité de télétravailler depuis fin février 2022. Elle a repris à 100% en présentiel. Certaines réunions partenariales se déroulent toutefois encore en visioconférence, justifié par la continuité du télétravail dans plusieurs structures,
- ✚ un membre de l'équipe, présent depuis la mise en place du dispositif à titre expérimental, est parti à la retraite le 01/04/22 et a été remplacé par une autre salariée de l'ARSEA-GALA. Les collègues ont regretté de ne pas avoir eu un temps pour effectuer un passage de relais efficace,
- ✚ depuis septembre 2020, l'équipe du Pass Accompagnement était délocalisée dans des locaux situés au Neudorf, avec le service des Délégations FSL (soit 5 salariés au total). Les deux équipes ont déménagé en juillet 2022 dans de nouveaux locaux situés à proximité du siège, partagés avec d'autres services de l'ARSEA-GALA. Le souhait de l'établissement était de rassembler l'ensemble des services sans logements en gestion. L'équipe apprécie ce nouveau cadre de travail ainsi que le rapprochement du siège,
- ✚ le service constate une baisse de nombre de mesures fin 2022 mais apprécie toutefois cette situation car cela offre une meilleure disponibilité pour les personnes suivies. L'accompagnement proposé est global et nécessite un temps de présence important. Nous accompagnons de manière plus efficace les jeunes et cela permet de faire avancer favorablement leur situation plus rapidement.

### 2.2 Travail avec les familles

Les travailleurs sociaux du service mettent en œuvre l'accompagnement social en privilégiant des rôles d'informations, de conseils, d'accompagnement, de soutien, d'orientation et de médiation. Nous évaluons également l'autonomie des jeunes et les accompagnons vers le logement le plus adapté. Chaque jeune accompagné bénéficie d'un projet personnalisé ; il lui est propre et est conçu avec lui. Ce projet s'appuie sur ses besoins et attentes mais également sur ses potentialités. Il ne fait pas abstraction de ses difficultés. Au contraire, elles sont prises en compte par un accompagnement adapté qui mise également sur les compétences et capacités en présence.

#### 2.2.1 Accompagnement administratif

L'équipe se doit de vérifier dès le début de la mesure la situation administrative des personnes accompagnées. Que ce soit pour entrer en logement autonome ou en structure, nous n'échappons pas à un travail de plus en plus conséquent pour aider le jeune à mettre à jour ses documents administratifs sans lesquels une entrée en logement n'est pas possible.

Une vigilance est portée aux situations des jeunes d'origines étrangères qui ont des démarches particulières à effectuer auprès de la Préfecture concernant leurs titres de séjour. Dans certains cas, ces démarches peuvent prendre du temps et ainsi bloquer leurs accès aux droits.

#### 2.2.2 Accompagnement au projet logement

En fonction de chaque situation, l'équipe évalue la solution de logement la plus adaptée au profil de chaque jeune accompagné : parc privé, parc social, Résidences Jeunes Travailleurs, orientations SIAO pour les profils les plus précaires etc...

Il est parfois nécessaire de retravailler le projet locatif avec le jeune, en confrontant son idéal à la réalité du logement à l'heure actuelle. Bien souvent, les personnes seules souhaitent un F2, mais les prix pratiqués dans le parc privé ne correspondent pas à leurs revenus. Cela peut alors leur prendre du temps pour accepter de revoir certains critères.

Certaines situations relèvent davantage d'un relogement en parc social (les personnes seules avec enfants bénéficiaires du RSA) mais l'équipe n'a pas de visibilité quant aux délais d'attribution.

### 2.2.3 Accès logement

Le service accompagne les jeunes avant et pendant l'entrée en logement. L'accompagnement ne s'arrête pas à la remise des clés. Il se poursuit le temps nécessaire à l'apprentissage des droits et devoirs des locataires ainsi que tout ce qui concerne la gestion de la vie quotidienne (budget, administratif, entretien du logement...).

### 2.2.4 Difficultés rencontrées

- ✚ Les délais pour trouver une solution (lors de fin de prise en charge en structure) sont parfois courts obligeant à solliciter des renouvellements de prise en charge pour éviter que des jeunes se retrouvent à la rue.
- ✚ Les délais de traitement des dossiers CAF restent longs en 2022 (plusieurs mois de traitement pour les personnes non bénéficiaires des minimas sociaux). Les jeunes en attente de droits (notamment pour les aides au logement) sont en souffrance financière.
- ✚ Difficultés rencontrées avec le dispositif MOBILI-JEUNE, pourtant très pertinent et utilisé pour les alternants : après avoir tenté pendant plusieurs mois d'instruire des demandes, nous avons d'abord appris la suspension de ce dispositif puis une remise en place avec des connexions limitées (heures spécifiques, quota, etc....). Les demandes deviennent difficiles et très chronophages.
- ✚ De même pour l'aide à l'installation de 1 000€ d'Action Logement qui a été victime de son succès : l'accès est devenu très limité puis stoppé totalement fin 2022. La perte de cette aide reste regrettable pour les jeunes qui s'installent en logement.
- ✚ SIAO : La plateforme n'est pas simple d'utilisation, génère une perte de temps pour instruire une demande. Cela nécessite des échanges téléphoniques avec le service pour savoir comment débloquer les problèmes rencontrés. Certains collègues essaient même de trouver d'autres solutions pour contourner les difficultés que représente cette démarche. De nombreuses solutions d'hébergement passent désormais obligatoirement par la plateforme SIAO alors qu'avant on pouvait orienter à l'interne (transversalité entre les services de GALA) ce qui était beaucoup plus simple et efficace.

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

De plus en plus de structures administratives ne permettent plus d'effectuer de démarches sans avoir accès à Internet. La création de compte personnel en ligne est indispensable mais prend du temps. Nous remettons aux jeunes un document que nous avons créé et intitulé "fiche administrative" qui permet de centraliser tous les codes d'accès qu'ils ont tendance à oublier.

Tous les jeunes ne sont pas égaux en termes de maîtrise de l'outil informatique mais surtout peu possède le matériel adéquat. Cet aspect est désormais pris en compte dans notre travail d'accompagnement. Bien que les jeunes évoluent dans une société connectée, ils ne sont pas pour autant à l'aise avec toutes les démarches dématérialisées à réaliser et notre intervention reste nécessaire auprès d'eux pour finaliser les démarches. En cas de besoin, l'équipe a la possibilité d'orienter les jeunes vers des "conseillers numériques" présents chez certains partenaires, sur différents territoires.

Pour seconder les jeunes dans leurs dossiers, étant donné qu'ils n'ont pas toujours accès à internet, il nous arrive de faire le lien à la place des jeunes pour transmettre certains documents. Pour faire évoluer les situations et permettre aux jeunes d'avancer dans leur projet locatif, il faut insérer des pièces mises à jour dans les demandes de logement social par exemple. Ils ne peuvent pas toujours le faire par eux-mêmes, nous souhaiterions pourtant pouvoir associer le jeune à chaque démarche mais pour les raisons évoquées précédemment nous n'avons pas toujours les moyens d'effectuer un aller-retour pour un simple document.

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

Le service a constaté une nouvelle baisse de mesures pour l'année 2022. Cela s'explique de plusieurs manières. Certains jeunes orientés ne sont finalement pas du tout rencontrés ou ne donnent plus de nouvelle suite au premier rendez-vous. Certains ne sont peut-être pas prêts à s'investir dans un accompagnement et sont en attente de réponse immédiate concernant une solution logement.

La phase diagnostic prévue durant les trois premiers mois suivant l'orientation dans le dispositif reste essentielle. Elle est nécessaire pour permettre à l'équipe d'avoir une vue d'ensemble de la situation et d'évaluer si le dispositif est adapté. Cela nécessite des temps de coordination entre l'équipe, les partenaires et la chargée de Mission du dispositif. De plus, nous constatons que certains prescripteurs ne connaissent plus suffisamment les jeunes qui sont orientés, ils ne les ont reçus parfois qu'une fois en entretien. Le manque d'analyse de la situation de certains jeunes détourne de l'objet du dispositif qui, rappelons-le, n'est pas un dispositif d'urgence.

En qualité de référent de parcours, l'équipe prend attache avec les organismes, structures ou professionnels à l'interne ou à l'externe, pouvant concourir à l'aboutissement de démarches avec les jeunes. Nous travaillons notamment avec d'autres services de l'établissement, au travers de divers dossiers qui peuvent être constitués (Baux Glissants, Appartements de Coordination Thérapeutique...) dans le cadre d'une recherche de solution locative.

L'équipe se trouve de plus en plus confrontée à des situations de jeunes très éloignés de l'autonomie. Le manque de préparation à la vie d'adulte, le sens des responsabilités, la maturité les mettent parfois en difficulté. Le service observe des profils de plus en plus fragiles, évoquant un mal-être, connaissant des problèmes psychologiques ou traversant des situations complexes (relations toxiques, transition identitaire...). Le rôle des référents est alors de proposer des orientations adaptées : psychologues de l'ARSEA-GALA, Centre-Médico-Psychologique (CMP), psychiatres, consultations spécialisées en addictologie, Point Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ)...

Lorsqu'une situation nécessite une coordination plus particulière (Centres Médicaux Psychologiques, tuteurs, curateurs par exemple), nous mettons en place des rencontres pluridisciplinaires, en présence du jeune, afin d'expliquer et de coordonner les actions de chacun.

Le service voit son activité évoluer depuis quelques années. La précarisation des jeunes a amené l'équipe à modifier son accompagnement, à effectuer de nombreuses démarches administratives et à accompagner dans une stabilisation des ressources. Parfois, le diagnostic réalisé en cours de mesure met en avant que le logement autonome n'est pas envisageable pour certains profils. De ce fait, le temps passé sur ces situations très en difficultés ne permet pas la disponibilité/réactivité pour la prospection et l'accompagnement des autres jeunes dans les visites de logement par exemple.

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

Nombre de démarches s'effectuent à travers l'outil numérique et il est de moins en moins possible d'avoir un interlocuteur en cas de difficulté, d'incompréhension. Les référents partenaires des institutions, des administrations disparaissent de notre toile sociale.

L'équipe apprécierait de disposer de "référents partenaires" comme c'est déjà le cas avec la CAF. Cela permettrait d'interpeller les organismes en direct afin d'obtenir des réponses immédiates aux questions particulières. Des démarches pourraient ainsi être finalisées au cours de rendez-vous avec les jeunes. En 2022, les rencontres partenariales ont pu être remises en place en présentiel pour la plupart, ce qui a insufflé une nouvelle dynamique.

Le service apprécie la disponibilité et la réactivité de la chargée de Mission Pass'Accompagnement ainsi que de la référente administrative du dispositif, pour des échanges sur des situations en cours ou sur de nouvelles orientations. Notre cadre intermédiaire maintient également des contacts réguliers avec elle ce qui permet un travail efficient.

Au cours de l'accompagnement, selon les situations financières, nous pouvons être amenées à instruire des demandes d'aides financières et/ou alimentaires que ce soit auprès des CCAS, associations caritatives, CEA (cellule Pass'Accompagnement), Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ).

### 3. DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Compte tenu des évolutions des situations accompagnées, l'équipe a continué à travailler sur les modifications à apporter aux masques de saisie pour être au plus près de la réalité dans ses statistiques. Des échanges constants avec le service administratif se sont poursuivis dans ce but.

Afin d'éviter les ruptures d'accompagnement brutales, les salariées ont souhaité travailler sur l'envoi d'un mail préalable à la demande d'une lettre de relance envoyée par la CEA. Ce mail rappelle aux jeunes l'importance de contacts réguliers et le risque d'une fin d'accompagnement. Une date limite leur est donnée pour reprendre contact avec leur référent. Cette façon de procéder a déjà porté ses fruits. Le service a souhaité moderniser le document remis aux jeunes à l'entrée dans le dispositif. Cet outil a pour objectif de rappeler le fonctionnement du dispositif. Il permet aussi de transmettre des informations pour préparer un accès au logement, apporter des conseils en matière de gestion administrative et budgétaire. L'équipe a également souhaité s'adapter à l'actualité en apportant des outils pour lutter contre la précarité énergétique.

Les salariées ont pu participer à des réunions d'informations ou à des formations, afin d'améliorer leurs connaissances et compétences dans l'intérêt du travail d'accompagnement réalisé. Le service prend aussi l'initiative de contacter des partenaires extérieurs pour échanger sur les pratiques de chacun et coordonner les actions dans l'intérêt des personnes accompagnées.

### 4. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'objectif du Pass'Accompagnement est de préparer au mieux les jeunes à leur entrée dans un logement. L'équipe doit s'adapter à de nouveaux profils de plus en plus fragiles. Lorsque l'adhésion et/ou la situation est difficile, nous avons le sentiment d'être prestataires de services, et d'être sollicités pour répondre à une urgence. Si nous n'apportons pas une solution immédiate au jeune, le risque d'un éloignement, voire un essoufflement de l'adhésion apparaît.

Le service fait également face à des orientations qui ne sont pas adaptées au dispositif, nécessitant un travail important de coordination dès réception du dossier et une attention particulière à la phase diagnostic.

Les difficultés énoncées précédemment ont entraîné des sorties rapides (3 ou 6 mois). Le service a de ce fait connu une baisse du nombre de mesures sur la fin d'année 2022 générant une inquiétude. Le travail d'information sur le dispositif auprès des partenaires doit perdurer.

Les recherches de logement deviennent de plus en plus complexes face à des propriétaires ou bailleurs sociaux toujours plus exigeants. L'augmentation du prix des loyers pratiqués interpellent et met en difficulté l'avancée des projets.

Le dispositif conserve toutefois sa pertinence pour les jeunes adhérant à l'accompagnement et ayant une situation permettant de travailler sereinement un projet logement.

#### ***Perspectives 2023***

C'est avec enthousiasme que nous avons appris la reconduction des séances mensuelles de GAP au sein de l'établissement GALA. L'équipe apprécie ces temps d'échanges et d'analyses, réel soutien à la pratique professionnelle.

Début 2023, une évaluation concernant les ateliers logement à la Mission Locale de Molsheim doit être programmée, afin de déterminer les suites à donner à ces ateliers.

La chargée de mission Pass'accompagnement a contacté le service pour envisager la mise en place d'atelier au sein de la Mission Locale de Sélestat. Ce projet sera précisé en 2023.

Toujours dans l'envie de répondre aux difficultés psychologiques rencontrées par les jeunes, l'équipe espère pouvoir reprogrammer un temps d'échange avec la Maison de l'Adolescent à Strasbourg, rencontre qui n'a pas abouti en 2022.

L'équipe a été sollicitée pour participer aux "Forums Jeunes", organisé par la CEA. Ces forums biannuels ont pour objectif de présenter les nombreux dispositifs jeunes présents sur le département.

Les membres de l'équipe restent en attente de l'autorisation de l'ARSEA pour avoir la possibilité de transmettre leurs numéros de téléphone portable professionnel aux personnes accompagnées. Le souhait est de s'adapter aux modes de communication actuels des jeunes. Ce fonctionnement a déjà pu être mis en place à titre dérogatoire, notamment pour l'accompagnement d'une personne malentendante qui ne pouvait communiquer que par SMS ou par mail.





# Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives CCAPEX

## 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Démarrée fin 2018, cette action consiste à réaliser des bilans diagnostics auprès de ménages locataires du **parc locatif privé** dont les difficultés ont été portées à la connaissance des différentes CCAPEX du Bas-Rhin. Dans le Bas-Rhin, 5 sous-commissions CCAPEX siègent en sous arrondissement : Strasbourg EMS, Saverne, Haguenau-Wissembourg, Molsheim et Sélestat.

L'un des objectifs de ces bilans est de proposer des actions concrètes et réalistes pour permettre aux sous-commissions de la CCAPEX de produire des recommandations afin de prévenir l'expulsion, ou de travailler des solutions de relogement le plus en amont possible dans la procédure.

Ce dispositif concerne les ménages non suivis par des services sociaux (ils peuvent déjà être connus pour l'une ou l'autre raison, mais ne bénéficient pas de réel accompagnement social). Ces ménages peuvent être en situation d'expulsion pour différentes raisons :

-  impayés de loyers,
-  troubles de voisinage,
-  non-respect des transmissions de documents obligatoires,
-  vente ou reprise du logement en fin de bail.

La transmission du dossier par les sous-commissions CCAPEX d'arrondissement à GALA vaut préconisation de la mesure. Elle est notifiée au ménage par courrier du secrétariat de la CCAPEX concernée. Le service de l'Etat informe l'établissement GALA de la décision prise et lui communique les pièces du dossier par mail.

A réception des dossiers orientés par la CCAPEX, GALA étudie la demande et prend contact avec le locataire et les différents intervenants qui sont en lien avec lui (travailleur social, bailleur, banque de France, CAF...).

### **Le diagnostic doit être effectué dans un délai de 4 semaines :**

GALA adresse un courrier aux ménages pour lancer le diagnostic. Cette correspondance fixe un rendez-vous et il est demandé aux usagers de le confirmer dès réception. Le travailleur social de GALA doit, durant cette phase, rencontrer ou échanger avec l'ensemble des personnes concernées pour obtenir les informations relatives à la situation globale du ménage (loyer actuel, ressources, dettes...) et évaluer la pertinence d'un maintien dans le logement ou d'un relogement.



En effet, le bilan diagnostic doit permettre de :

- ✚ recueillir des éléments actualisés sur la situation sociale de la famille,
- ✚ évaluer la capacité de la personne à payer son loyer courant et à apurer sa dette,
- ✚ faire le point avec la famille sur le budget actuel, anticiper le budget futur intégrant les dépenses locatives,
- ✚ faire le point sur le parcours locatif et la situation logement / hébergement actuelle,
- ✚ donner une indication quant aux moyens à mobiliser pour permettre à la personne de surmonter les difficultés : état des dettes et de leur remboursement, dépôt d'un dossier de surendettement...),
- ✚ cerner, si besoin, la demande de logement et préciser les besoins et attentes du ménage : secteur géographique, taille, taux d'effort envisageable, nécessité d'adéquation du logement en fonction des difficultés de santé,
- ✚ établir un ordre de priorité quant aux démarches à effectuer,
- ✚ communiquer cette analyse au ménage et à la sous-commission d'arrondissement,
- ✚ proposer un accompagnement social lié au logement (ASLL) à l'issue du bilan pour les ménages qui le souhaitent, en vue de travailler un maintien dans le logement ou un relogement.

Depuis janvier 2021, l'action de la CCAPEX s'est étendue au moyen de l'intervention de l'EMPE (Equipe Mobile de Prévention des Expulsions locatives). Cette mission temporaire est née du constat de l'engorgement des administrations chargées des expulsions locatives suite à l'année 2020 marquée par le COVID et une absence d'expulsions effectives dans cette période. La fin de cette action est prévue en décembre 2022.

L'EMPE a pour objectif d'effectuer le bilan des situations ayant une procédure d'expulsion rallongée par la situation sanitaire et d'accompagner les ménages souhaitant un ASLL sur le même modèle que l'AVDL CCAPEX. Cet accompagnement doit être mis en place en prenant en compte une procédure d'expulsion beaucoup plus avancée et un délai restant invariablement réduit.

Les dossiers sont orientés à GALA au stade du commandement de quitter les lieux ou à défaut à la réquisition du concours de la force publique. Selon les arrondissements, ces orientations font suite à des commissions mais les dossiers peuvent également être transmis en dehors de celles-ci.

## 2. Activité

### Répartition des mesures

| SECTEUR                            | CCAPEX    | EMPE      | TOTAL     |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| <i>Eurométropole de Strasbourg</i> | 19        | 12        | <b>31</b> |
| <i>Haguenau</i>                    | 2         | 5         | <b>7</b>  |
| <i>Molsheim</i>                    |           | 4         | <b>4</b>  |
| <i>Saverne</i>                     |           | 3         | <b>3</b>  |
| <i>Sélestat</i>                    |           | 8         | <b>8</b>  |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>21</b> | <b>32</b> | <b>53</b> |

Ces 53 mesures représentent tous les bilans diagnostic qu'ils donnent lieu à un ASLL ou pas ainsi que les ASLL en cours.

La part des situations AVDL CCAPEX est de 39,6% pour 60,4% de situations sur le dispositif CCAPEX EMPE.

On constate que 59% des mesures sont situées au sein de l'Eurométropole de Strasbourg, contre 63% en 2021. De manière globale, ce chiffre plus élevé sur l'EMS peut principalement s'expliquer par le coût plus élevé des locations situées sur ce secteur. Ainsi, cela engendrerait plus fréquemment des défauts de paiement et la mise en place d'une procédure d'expulsion envers les ménages montrant déjà une fragilité budgétaire.

Une autre hypothèse serait que, dans les secteurs moins urbanisés, les locations se faisant plus entre particuliers, les propriétaires ont tendance à déclarer les dettes locatives plus tardivement, à fortiori lorsque propriétaires et locataires se connaissent. Cependant, nous constatons régulièrement que l'intervention d'une agence vient permettre une information et un début de procédure plus précoce dans la mesure où cette dernière tend à appliquer les procédures plus rigoureusement et plus rapidement.

Sur l'année 2022, nous pouvons constater que le nombre d'orientations a baissé de 18,5% en comparaison à l'année 2021. Ce chiffre est d'autant plus parlant sur les orientations en AVDL CCAPEX où le nombre d'orientations a baissé de 30%, dû à la répartition des secteurs avec une autre association mi-mai 2021. Il est important de noter que sur l'arrondissement de Haguenau-Wissembourg, il n'y a pas eu de nouvelle orientation en AVDL depuis octobre 2021. Le nombre de ménages orientés au titre de l'EMPE est stable, avec néanmoins une forte progression sur l'arrondissement de Sélestat.

Les arrondissements ont une gestion différente des CCAPEX que ce soit sur le rythme des réunions ou encore l'étape à laquelle le dossier est étudié. Cet élément induit donc une variation des orientations selon les secteurs que la mesure soit en CCAPEX ou en EMPE.

### Objet des mesures déléguées

| CCAPEX               | EMS       | Hors EMS |          |         |          |   | Total |
|----------------------|-----------|----------|----------|---------|----------|---|-------|
|                      |           | Haguenau | Molsheim | Saverne | Sélestat | T |       |
| <i>BD avec ASLL</i>  | 13        | 2        |          |         |          | 2 | 15    |
| <i>BD sans suite</i> | 6         |          |          |         |          |   | 6     |
| <b>TOTAL</b>         | <b>19</b> | 2        |          |         |          | 2 | 21    |

Nous pouvons voir que sur l'ensemble des mesures traitées, 71% d'entre elles ont abouti à un ASLL. Ce chiffre est représentatif quel que soit le secteur. Il est en hausse par rapport à 2021 où il était de 63% seulement.

Dans ce cadre précis, les mesures peuvent viser un maintien ou un relogement. Le projet peut ou doit parfois être retravaillé en cours d'ASLL en raison de l'évolution de la situation personnelle et/ou professionnelle des familles mais également des jugements consécutifs aux audiences d'assignation ainsi que l'évolution de la procédure d'expulsion.

L'évolution de ces objectifs est en grande partie liée aux décisions des instances et au déroulement de la procédure à travers ses différents stades. Lorsqu'elle tend à évoluer vers la réquisition du Concours de la Force Publique (CFP), le travailleur social pourra être amené à orienter le locataire vers le Juge de l'Exécution (JEX) afin d'obtenir des délais. Cette année, cela a été le cas pour 2 ménages sur l'AVDL CCAPEX mais il s'agit d'une démarche qui se prête plus particulièrement à l'EMPE – 5 en 2022 – comme nous le verrons ci-dessous.

| EMPE                 | EMS       | Hors EMS |          |         |          |    | Total |
|----------------------|-----------|----------|----------|---------|----------|----|-------|
|                      |           | Haguenau | Molsheim | Saverne | Sélestat | T  |       |
| <i>BD avec ASLL</i>  | 11        | 3        | 3        | 2       | 6        | 14 | 25    |
| <i>BD sans suite</i> | 1         | 2        | 1        | 1       | 2        | 6  | 7     |
| <b>TOTAL</b>         | <b>12</b> | 5        | 4        | 3       | 8        | 20 | 32    |

Sur l'action EMPE, ce sont 78% des bilans diagnostics qui aboutissent à un ASLL contre 48,5% en 2021. La particularité du public visé par cette action avait amené l'équipe à revoir les modalités de contacts entre 202 et 2021 et cela a porté ses fruits en 2022.

Il convient de rappeler que ces familles ont déjà été contactées par les services sociaux à différentes étapes de la procédure notamment pour les diagnostics sociaux et financiers. Si certaines n'ont pas donné suite à ces premières tentatives, d'autres ont déjà bénéficié d'accompagnements sociaux et sont informées des échéances mais ont mis fin à cet accompagnement pour diverses raisons.

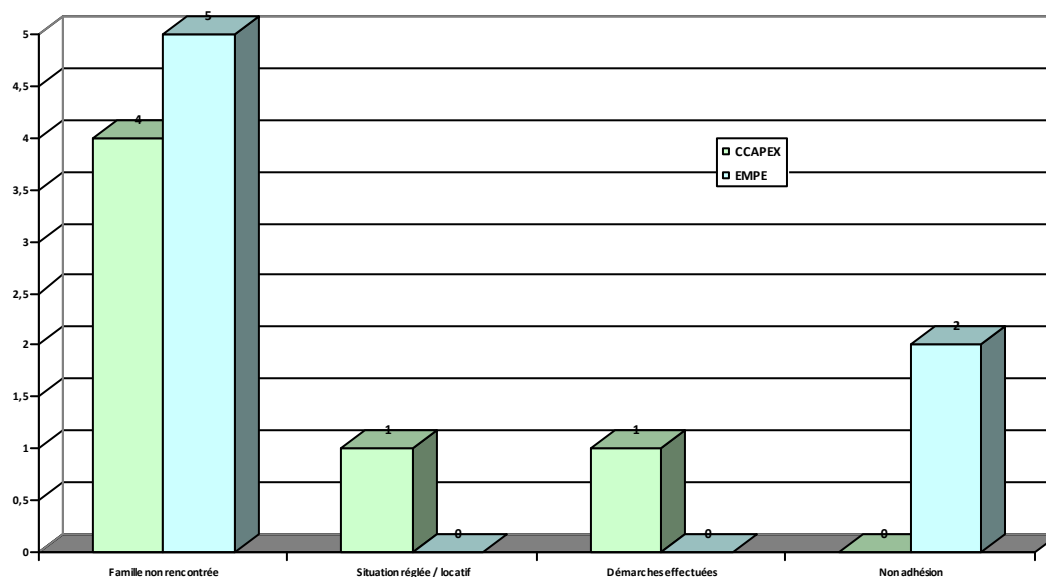
Dans le cadre de l'EMPE, l'accompagnement réside essentiellement en des mesures visant à travailler un projet de relogement. Les délais étant restreints, les démarches sont à effectuer au plus vite ce qui peut impressionner les personnes accompagnées. L'intervention du service tend à les rassurer mais peut avoir tendance à augmenter leur espoir d'un relogement rapide. Bien que certains ménages rencontrés souhaitent trouver les solutions par eux-mêmes, il leur est difficile d'ajuster leur demande aux réalités de terrain avec une tension locative réelle à fortiori sur le secteur de l'Eurométropole.

Qu'il s'agisse des mesures AVDL CCAPEX ou EMPE, force est de constater un manque de réalisme face à la situation locative des familles. La médiatisation des reports de périodes hivernales en 2020 et 2021 semble avoir largement concouru à ce phénomène. En effet, les locataires disposent d'une temporalité tronquée ne se sentant pas concernés par l'échéance à venir, supposant que l'expulsion est loin d'arriver à son terme dans la mesure où elle a déjà été reportée par le passé.

Il convient enfin de préciser qu'en 2022, les 2 dispositifs ont connu de longues périodes sans orientation avec à contrario des orientations en nombre à d'autres périodes plus tendues. Ainsi, pour l'AVDL CCAPEX, aucun dossier n'a été transmis depuis septembre 2021, hors EMS. Sur l'EMS, nous recensons 8 mois sans orientation en 2022.

Pour l'EMPE, il y a également eu 8 mois sans orientation sur l'intégralité du département.

## Objet des bilans sans suite



Parmi les bilans sans suite - 6 pour la CCAPEX et 7 pour l'EMPE – plus de 65% sont dues à une absence de rencontre. Cette proportion est en augmentation par rapport à 2021 où ce taux était autour de 50%.

Pour programmer une rencontre, un premier courrier est envoyé au ménage dès réception de la demande de bilan diagnostique. Si la personne ne donne pas suite, le travailleur social cherchera à entrer en contact par tous moyens possibles. Il contacte ainsi les partenaires sociaux, le bailleur ou son représentant, l'huissier en charge de la procédure d'expulsion et/ou du recouvrement de la dette : ces différentes actions visent à favoriser la connaissance de la famille, de sa situation locative et à contribuer à la concrétisation de la rencontre. Il se déplace au domicile le jour du rendez-vous fixé. En cas d'absence, un second courrier est transmis à la famille pour une deuxième et dernière tentative de rencontre. Si aucune rencontre n'a pu être réalisée, le travailleur social rédige un bilan sans suite qui sera adressé au secrétariat de la CCAPEX et aux Sous-Préfectures dans les arrondissements hors EMS.

Dans le rapport d'activité de 2021, nous établissions l'hypothèse que la modification de la substance du courrier de proposition de rendez-vous ait pu avoir une incidence sur la concrétisation des rencontres avec les ménages. Nous constatons que cette hypothèse est maintenant vérifiable au vu des chiffres de bilans sans suites en baisse de 35% entre 2021 et 2022.

## Population accompagnée

| CCAPEX           | EMS       | Hors EMS |          |         |          | Total     |
|------------------|-----------|----------|----------|---------|----------|-----------|
|                  |           | Haguenau | Molsheim | Saverne | Sélestat |           |
| <b>MENAGES</b>   | <b>19</b> | <b>2</b> |          |         | <b>2</b> | <b>21</b> |
| <i>Hommes</i>    | 13        | 2        |          |         | 2        | 15        |
| <i>Femmes</i>    | 14        | 1        |          |         | 1        | 15        |
| <i>Enfants</i>   | 19        | 0        |          |         | 0        | 19        |
| <b>PERSONNES</b> | <b>46</b> | <b>3</b> |          |         | <b>3</b> | <b>49</b> |

Sur le dispositif CCAPEX, 21 ménages comptabilisent 49 personnes soit 2,3 personnes par ménage avec une part d'enfants représentant 39 % du total.

| EMPE             | EMS       | Hors EMS  |           |          |           |           | Total     |
|------------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                  |           | Haguenuau | Molsheim  | Saverne  | Sélestat  | T         |           |
| <b>MENAGES</b>   | <b>12</b> | <b>5</b>  | <b>4</b>  | <b>3</b> | <b>8</b>  | <b>20</b> | <b>32</b> |
| <i>Hommes</i>    | 6         | 3         | 3         | 1        | 4         | <b>11</b> | <b>17</b> |
| <i>Femmes</i>    | 11        | 4         | 3         | 3        | 7         | <b>17</b> | <b>28</b> |
| <i>Enfants</i>   | 18        | 5         | 5         | 4        | 12        | <b>26</b> | <b>44</b> |
| <b>PERSONNES</b> | <b>35</b> | <b>12</b> | <b>11</b> | <b>8</b> | <b>23</b> | <b>54</b> | <b>89</b> |

Sur le dispositif EMPE, 32 ménages comptabilisent 89 personnes soit 2.8 personnes par ménage avec une proportion plus élevée d'enfants par rapport à la CCAPEX puisque cela représente 49.5 % de la totalité des personnes.

Dans le cadre de la procédure d'expulsion, il peut être plus délicat d'aborder le risque d'expulsion locative avec les familles ayant des enfants à fortiori lorsqu'il est composé d'enfants en bas âge. En effet de prime abord, ces ménages peuvent entretenir des idées reçues, considérant que la présence d'enfants les protège plus du risque d'évolution et de mise en application de la procédure d'expulsion locative engagée à leur encontre. Ils n'ont pas conscience des risques sous-jacents de l'expulsion locative notamment dans les termes éducatifs et de protection de l'enfance. Pour autant, une fois les choses expliquées et entendues, ce sont ces mêmes ménages qui se mobilisent plus rapidement pour ne pas arriver au stade ultime de la procédure.

### 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### 3.1 Vie du Service

Depuis sa création fin 2018, le service connaît des mouvements de personnels constants. L'année 2021 est marquée par d'importantes évolutions dans la composition de l'équipe. Ceci s'explique d'une part par l'appel à projet émis par le financeur, la DDETS. En effet, cela a engendré l'embauche momentanée d'un second travailleur social en janvier 2021 mais la perte de ce même ETP à l'issue du résultat de l'appel à projet fin 2021. Depuis janvier 2022, un seul travailleur social intervient dans ce dispositif.

D'autre part, un nouveau dispositif : l'Equipe Mobile de Prévention des Expulsions financé pour 2 ans (2021 et 2022) par la DDETS est rattaché au service de la CCAPEX depuis janvier 2021. Cette action initialement financée pour deux ETP a finalement été assumée en grande partie par une salariée durant la première moitié de 2022.

L'évolution du nombre de salarié au sein du service favorise les regards croisés sur la prise en charge des usagers, des solutions possibles et permet une complémentarité dans la transmission de connaissances et de savoirs. C'est donc une véritable richesse qui profite pleinement à la vie de service. Il est cependant important de noter qu'après deux départs en juillet et septembre 2022, une seule salariée porte l'AVDL CCAPEX et l'EMPE.

Contrairement à 2021, l'année 2022 représente la bascule de la crise sanitaire et le retour à un accompagnement de proximité. Les propositions de rendez-vous ont été davantage acceptées par les ménages, et nous pouvons émettre l'hypothèse d'une moins grande peur de recevoir des personnes au domicile et de risquer de tomber malade.

Un point mensuel avec la cadre intermédiaire permet d'aborder les situations des familles tout en menant une réflexion commune visant à lever les freins éventuels. Ce travail est mené en lien avec la

psychologue de l'ARSEA-GALA qui participe aux réunions mensuelles et constitue un appui supplémentaire indéniable dans le travail avec les ménages accompagnés dans le cadre de la CCAPEX.

La cadre intermédiaire siège dans 4 sous-commissions CCAPEX du Bas-Rhin au titre de l'ARSEA, et au nom des associations représentatives du logement. La commission CCAPEX peut être saisie à tout moment de la procédure d'expulsion soit par le bailleur, soit par l'huissier en charge de la procédure. Les situations qui sont susceptibles d'être orientées à GALA sont donc notamment discutées pendant ces commissions et le dossier est alors transmis ultérieurement par mail en vue de la réalisation du bilan.

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

Dans le cadre du travail mené avec les familles, il est peut-être nécessaire d'envisager un projet de relogement. L'adaptation des enfants à un nouveau cadre de vie constitue régulièrement un frein pour les parents. En effet, dans ce cas, leur crainte principale réside dans la perte de repères des enfants et les difficultés éventuelles d'adaptation dans une nouvelle ville et une nouvelle école. Un dialogue régulier est alors indispensable afin de rassurer les parents, voire les enfants sur ce point et ainsi lever les freins au projet de relogement. Cela peut aussi passer par des accompagnements physiques ou des démarches conjointes qui favoriseront l'appropriation du projet par l'ensemble de la famille.

La question de la mobilité est systématiquement abordée dans le travail autour du relogement. Fort est de constater que l'élément de la localisation du logement - pourtant l'un des plus importants au vu de la tension locative sur le département - reste le critère où les ménages sont les moins amènes à faire des concessions. C'est un travail de longue haleine, parfois difficile à concrétiser, que d'accompagner les gens dans l'idée d'élargir les secteurs de recherche de logement.

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

Les différents services de l'ARSEA-GALA sont en contact avec un certain nombre d'associations œuvrant dans l'inclusion socio-professionnelle des personnes. Ainsi le service CCAPEX travaille régulièrement avec différents Centres Médico-sociaux de secteur, avec l'UDAF au travers du dispositif PASS contre le surendettement mais en premier lieu avec les bailleurs et leurs représentants.

De fait, qu'il s'agisse des partenaires sociaux ou des acteurs de la situation locative de la famille, le travail en partenariat est primordial afin de soutenir les ménages dans la résolution de problématiques socio-économiques et ainsi de les aider à retrouver une place dans leur environnement social. L'ensemble de ces actions vise à concourir à l'amélioration de la situation globale du ménage dans son logement et dans son parcours socio-professionnel.

De ce fait, en 2022, nous avons œuvré afin de faire connaître nos interventions au fil des contacts liés avec d'autres associations, administrations, etc. ce qui nous a permis d'avoir des interlocuteurs particuliers en fonction de certaines problématiques (santé, sanitaire, emploi).

Comme abordé plus haut, le travail d'accompagnement peut amener à un relogement, ce qui peut induire une mobilité professionnelle soit en termes de maintien dans l'emploi actuel ou d'insertion professionnelle. Certaines personnes accompagnées ont ainsi un secteur de recherche de logement limité du fait de leur manque de mobilité. En effet, si elles ne disposent pas du permis de conduire, elles sont tributaires du maillage des transports en commun, ce qui peut mettre en péril leur insertion professionnelle ou le maintien en emploi.

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

Les ménages orientés n'ont pour la plupart jamais été accompagnés par les services sociaux de proximité. Un lien est fait avec les services sociaux de secteur dès le bilan diagnostic afin de savoir si la famille est connue par leurs services. Au cours de l'accompagnement, le travailleur social de

l'ARSEA-GALA réalise les orientations vers d'autres intervenants du domaine social ou du juridique selon leurs besoins et leurs demandes. L'ADIL constitue ainsi une ressource pour trouver des réponses aux questions juridiques permettant d'appuyer le parcours d'accompagnement des familles.

L'accompagnement est également l'occasion de repérer et de concourir à la résolution de problématiques rencontrées au niveau de la santé. En effet, depuis 2021, le service a connu une constante du nombre d'orientations de personnes âgées isolées, ou de personnes fragiles sur le plan psychologique. En ce sens, le service a régulièrement fait appel à l'équipe mobile santé précarité. Il peut également être opportun de solliciter la CARSAT, la CPAM ou encore les associations tutélaires dans ce contexte.

En conséquence, le travailleur social coordonne les interventions de ces partenaires et s'informe régulièrement de leurs avancées afin d'apporter le cas échéant aux prescripteurs ou au juge les éléments favorisant les décisions adaptées dans le cadre de la procédure d'expulsion engagée à l'encontre du ménage.

Un petit bémol est à apporter concernant le travail en lien avec les intervenants dans le cadre de la protection des majeurs. En effet, nous ne pouvons que déplorer les échanges de plus en plus compliqués, et un repos de ces intervenants sur notre service pour effectuer les démarches de « droit commun », ce qui floute davantage notre cadre d'intervention et parfois handicape les personnes dans les démarches urgentes.

Dès lors que la situation de la personne est stabilisée, soit par l'emménagement dans un nouveau logement (social ou privé) et la mise en place d'un plan d'apurement de la dette locative relative au logement quitté, soit par la suspension de la procédure d'expulsion grâce à un plan d'apurement de la dette locative mis en place en accord avec le bailleur, un bilan de fin d'ASLL est rédigé. L'ASLL peut également prendre fin si le jugement donne lieu à un maintien dans les lieux.

La nouvelle situation du ménage peut alors être transmise au CMS afin qu'une attention soit portée sur sa situation, notamment lorsque celle-ci peut encore être considérée comme fragile. Un ASLL Accès peut aussi être demandé afin de sécuriser le nouveau parcours locatif. Dans ce cas, le service de délégations FSL de l'ARSEA-GALA sera mandaté pour prendre le relais.

Enfin, certains ménages de ce dispositif nécessitent un accompagnement plus important, ils sont donc orientés vers les dispositifs de logement accompagnés de type SLI, IML ou encore bail glissant.

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

Au vu du nombre de réunions tenues chaque mois entre les membres des CCAPEX des différents secteurs, force est de constater que le travail de partenariat représente un axe majeur du bon fonctionnement du dispositif mis en place.

Il existe un travail en transversalité au sein de l'ARSEA-GALA, puisque certains ménages peuvent être orientés, à un moment donné de leur accompagnement, vers un autre service de l'établissement. En effet, il appartient au travailleur social en accord avec la demande de la famille et le contexte locatif de définir l'orientation vers le dispositif le plus adapté lorsqu'un relogement s'avère nécessaire. Selon le profil de cette dernière, une demande de SIAO sera donc instruite avec demande d'orientation vers le service / établissement visé.

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

GALA siège dans les instances des CCAPEX et a été précurseur sur ce type d'accompagnement entre 2018 et 2021. En 2021, l'UDAF a été mandaté aux côtés de l'ARSEA-GALA pour intervenir sur les secteurs de Sélestat, Molsheim et Saverne.

Si 2021 avait vu la naissance de l'EMPE, intervention traduisant la volonté de l'Etat de considérer les situations d'expulsion locative les plus avancées et dont les éléments du dossier laissent apparaître des difficultés périphériques, l'accompagnement de ces personnes, basé sur le travail d'un projet de relogement en urgence vise à limiter le nombre de sorties à la rue sèches.

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

Une communication régulière est instaurée avec la DDETS, le financeur de l'action dans l'optique d'améliorer l'efficacité de l'intervention du service CCAPEX.

Il convient de noter qu'à ce jour, le service CCAPEX n'est pas toujours clairement repéré par les partenaires prescripteurs des demandes de DSF (diagnostic social et financier) dans le cadre de la procédure d'expulsion. Il apparaît donc qu'une meilleure visibilité du service permettrait une orientation facilitée afin de rendre les bilans demandés dans les temps impartis, ceci dans l'intérêt des familles accompagnées.

Au long de l'année 2022, dans la même veine que 2021, le service CCAPEX a connu des orientations fluctuantes avec des périodes de creux. Ces dernières semblent s'expliquer par la surcharge de travail des prescripteurs liée à l'actualité politiques (élections présidentielles et législatives).

Force est de constater une évolution positive dans la transmission des dossiers. En effet, ceux-ci sont beaucoup plus complets qu'auparavant, ce qui permet d'engager des démarches plus efficaces et parfois des contacts plus directs avec les ménages. De plus, l'année 2022 a confirmé l'évolution débutée en 2021 dans les contacts avec les secrétariats des Sous-Préfectures et les interlocuteurs directs. Ces échanges permettent bien souvent d'éclaircir des situations et de faciliter la compréhension des tenants et aboutissants pour tous les protagonistes.

#### 5. CONCLUSION

Chaque ASLL mis en place dans le cadre du dispositif CCAPEX est unique et l'accompagnement peut se réaliser sur une durée plus ou moins longue en fonction de la situation locative de la famille au moment de l'orientation, ses besoins, ses projets ou objectifs et ses ressources. Le travailleur social construit avec la famille un accompagnement sur mesure selon son projet tout en prenant en considération son rythme en lien avec son parcours locatif passé. Parfois, cet accompagnement revêt davantage la forme d'une veille en fonction des besoins des personnes accompagnées.

Si 2021 et 2022 ont connu une évolution considérable dans la composition et les missions de l'équipe, 2023 sera à nouveau amenée à voir l'équipe évoluer. C'est donc un service en mutation constante, ce qui induit des ajustements tout aussi constants tant sur le plan humain qu'en termes de dynamiques professionnelles.

Le service espère par ailleurs voir 2023 se caractériser par une augmentation des orientations tout en conservant un travail d'accompagnement qui se veuille aussi qualitatif.



## Nouveau Départ

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DÉLIVRÉES

Le projet « Nouveau Départ », réalisé sur 3 ans, a débuté fin 2020, il a pour visé de proposer un accompagnement socio-professionnel et linguistique renforcé à 150 Bénéficiaires d'une Protection Internationale (BPI) et des demandeurs d'asile de plus de 6 mois.

Un deuxième volet de ce projet consiste à sensibiliser à l'interculturalité et impliquer les entreprises du territoire dans des démarches favorables à l'intégration et à la montée en compétences du public cible.

Ce projet est porté par l'association FACE Alsace et les membres de son consortium : CRIT, COFOREB, LA FAS, l'IRFA Est et L. CONSULTING.

Les objectifs de ce projet sont de :

- ✚ renforcer le parcours d'accompagnement socio-professionnel des BPI et des demandeurs d'asile de plus de 6 mois,
- ✚ mobiliser, impliquer et sensibiliser les entreprises dans l'insertion professionnelle des bénéficiaires,
- ✚ favoriser une plus grande synergie entre les acteurs publics, privés et associatifs au profit des bénéficiaires en développant des partenariats nationaux et locaux.

L'offre de services proposée :

- ✚ sessions d'accompagnement socio-professionnel de 10 personnes, d'une durée de 6 mois visant à accélérer à l'apprentissage des savoirs de base et à s'insérer sur le marché de l'emploi et/ou de la formation,
- ✚ implication d'entreprises dans les parcours d'accompagnement à travers un programme de parrainage professionnel et interculturel en collaboration avec des salariés d'entreprises,
- ✚ parcours progressif d'apprentissage linguistique à visée professionnelle d'une durée moyenne de 76 heures,
- ✚ réalisation d'une campagne de valorisation des parcours professionnels des bénéficiaires du projet auprès des entreprises.

Les objectifs quantitatifs :

- ✚ accompagner au maximum 150 Bénéficiaires de Protection Internationale (BPI) et demandeurs d'asile de plus de 6 mois,
- ✚ aboutir à 50% de sorties positives vers le marché de l'emploi et/ou de la formation,
- ✚ sensibiliser au minimum 10 entreprises à l'interculturalité.

Les plus-values du projet :

- ✚ accompagnement global des BPI et demandeurs d'asile de plus de 6 mois vers l'employabilité et l'autonomie,
- ✚ instaurer un cadre structurant et dynamique pour les bénéficiaires de l'action,
- ✚ soutien des acteurs publics à l'insertion territoriale des réfugiés,
- ✚ participation du réseau d'entreprises en maximisant les contacts avec le monde de l'entreprise.

### 1.1 L'intervention de l'ARSEA-GALA dans le projet

L'établissement GALA de l'ARSEA a répondu à l'appel à projet pour animer des ateliers logement. L'objectif est de sensibiliser les bénéficiaires à la recherche autonome d'un logement, à l'installation et aux droits et devoirs en tant que locataire.

Ces ateliers sont menés par un ou des travailleurs sociaux. 3 Conseillers en Economie Social et Familiale ont en charge ce projet.

Les ateliers regroupent 10 personnes maximum par session et durent 3 fois 2 heures, pour un total de 6 heures de formation.

Les sessions sont réparties en deux groupes, l'un à Strasbourg et l'autre à Mulhouse.

Les thématiques des ateliers sont :

- ✚ *Atelier 1* : Les étapes de la recherche de logement
- ✚ *Atelier 2* : L'entrée dans les lieux et le déménagement
- ✚ *Atelier 3* : Le budget et les droits et devoirs du locataire

Nous avons eu à cœur de créer un contenu et des visuels les plus complets possible mais également de nous assurer d'une bonne compréhension de ceux-ci par un public ne maîtrisant pas complètement le français.

Il a été nécessaire de travailler longuement en amont des ateliers sur le fond et la forme de notre intervention.

Des PowerPoint sont diffusés et les bénéficiaires ont un support papier par atelier.

Nous avons simplifié et expliqué le vocabulaire du domaine du logement et avons, un maximum, alimenté le tout de dessins et pictogrammes.

Afin de répondre au plus proche des besoins, nous avons également constitué une "mallette à outils" que nous pouvons utiliser en complément si besoin.

Elle comprend notamment des exemples papiers de déclarations de revenus, une fiche mémo "combien de temps garder mes papiers", des exemples d'annonces immobilières, la plaquette de la Région Alsace "Ma demande de logement"....

## 2. LES SESSIONS 2022

| STRASBOURG | SESSIONS | ATELIERS | NOMBRE DE PARTICIPANTS | TOTAL          |           |
|------------|----------|----------|------------------------|----------------|-----------|
|            | 4        |          | 1                      | 0              | 6         |
|            |          |          | 1                      | 6              |           |
|            |          |          | 2                      | 6              |           |
|            |          |          | 3                      | 1              |           |
|            |          |          | 3                      | 4              |           |
|            | 5        |          | 1                      | 4              | 5         |
|            |          | 2        | 5                      |                |           |
|            |          | 3        | 5                      |                |           |
|            |          |          | TOTAL STRASBOURG       | 11             |           |
| MULHOUSE   | SESSIONS | ATELIERS | NOMBRE DE PARTICIPANTS | TOTAL          |           |
|            | 3        |          | 1                      | 5              | 5         |
|            |          |          | 2                      | 4              |           |
|            |          |          | 3                      | 3              |           |
|            | 4        |          | 1                      | 4              | 4         |
|            |          |          | 2                      | 3              |           |
|            |          |          | 3                      | 3              |           |
|            | 5        |          | 1                      | 8              | 8         |
|            |          |          | 2                      | 8              |           |
|            |          |          | 3                      | 4              |           |
|            | 6        |          | 1                      | 6              | 8         |
|            |          |          | 2                      | 8              |           |
|            |          |          | 3                      | 4              |           |
|            |          |          |                        | TOTAL MULHOUSE | 25        |
|            |          |          |                        | <b>TOTAL</b>   | <b>36</b> |

En 2022, ce sont 36 personnes que nous avons formées lors de nos interventions sur les deux sites, soit une légère augmentation par rapport à 2021. Nous avons réalisé 20 ateliers au total sur Strasbourg et Mulhouse.

Nous avons mené 2 sessions de formation à Strasbourg alors que nous avons pu en faire 4 à Mulhouse. Ceci s'explique par la difficulté pour Face Alsace Strasbourg de recruter des bénéficiaires. En effet, les personnes doivent s'engager à participer à tous les ateliers de toutes les thématiques pour une période de 6 mois.

Les bénéficiaires sont majoritairement des hommes et pères de famille. Certains sont hébergés par des tiers ou en structure, d'autres ont pu accéder à un appartement du parc social ou privé, mais malgré des situations locatives différentes et la barrière de la langue, tous se sentent concernés et participent activement aux ateliers.

Nous avons eu des retours positifs de la part de Face Alsace et également des bénéficiaires eux-mêmes sur le contenu et l'animation des ateliers.

Le partenariat privilégié avec Face Alsace nous permet d'animer nos ateliers dans de bonnes conditions (mise à disposition d'une salle, du matériel informatique). Nos référents ont à cœur de mobiliser le plus possible les bénéficiaires afin d'avoir des groupes les plus complets possible.

### **3. BILAN ET PERSPECTIVES 2022**

Malgré la Covid-19 encore présente, nous avons pu mener tous les ateliers programmés en présentiel sur les deux sites.

Dans un souci de nous inclure complètement dans le projet Nouveau Départ, nous continuons de proposer, en plus des ateliers logement, une possibilité de partenariat privilégié vers le service des Baux Glissants.

Ainsi, cette année, un dossier de candidature a été instruit dans le service et le ménage est en attente d'une proposition de logement par les bailleurs sociaux.

Pour l'année 2023, 3 sessions sont déjà programmées sur Mulhouse et, pour le moment, une première session à Strasbourg.

Le projet Nouveau Départ continue à passionner les travailleurs sociaux et c'est avec un réel enthousiasme qu'ils continuent à nous améliorer les interventions pour proposer un contenu toujours plus proche des besoins des bénéficiaires.

Fin d'année 2022, un travailleur social a quitté son poste au sein de l'ARSEA-GALA.

Un nouveau collègue partant pour ce dispositif va rejoindre l'équipe pour animer ces ateliers à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## Service technique

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service technique est un service à part entière, transversal à l'ensemble des services et dispositifs de GALA et financé par ces derniers. Il assure la gestion technique des locaux de GALA et ses antennes hors EMS, ainsi que des différents logements en gestion. Le parc des logements a, cette année, encore évolué, ce qui vient renforcer nos missions d'hébergement et d'accompagnement.

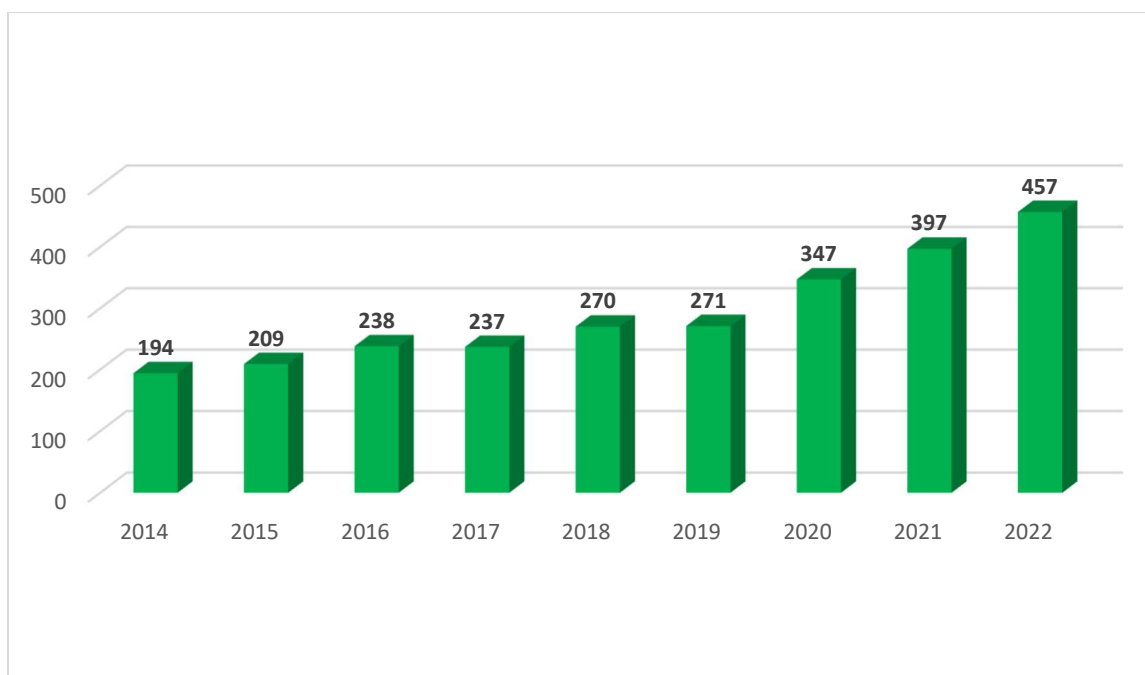
Les salariés rattachés au service technique interviennent pour plusieurs missions :

- ✚ état des lieux d'entrée, de pré-visite et de sortie, tant avec les bailleurs qu'avec nos résidents,
- ✚ équipement en mobilier et sécurisation des logements,
- ✚ entretien et remise en état des logements après chaque sortie,
- ✚ travaux d'entretien des logements en site occupé,
- ✚ suivi de l'entretien des bureaux et antennes de GALA,
- ✚ gestion du parc de véhicules,
- ✚ gestion des stocks,
- ✚ suivi des interventions entreprises dans les logements,
- ✚ gestion des fiches d'interventions,
- ✚ gestion administrative en lien avec les assurances et les victimes / auteurs de sinistres,
- ✚ gestion et suivi des logements en traitement contre les punaises de lit,
- ✚ la facturation aux résidents (interventions récupérables).

## 1.1 Le parc locatif

Comme déjà engagé en 2021, l'année 2022 a vu notre parc locatif s'agrandir, mais également se renouveler.

### Evolution du parc année après année



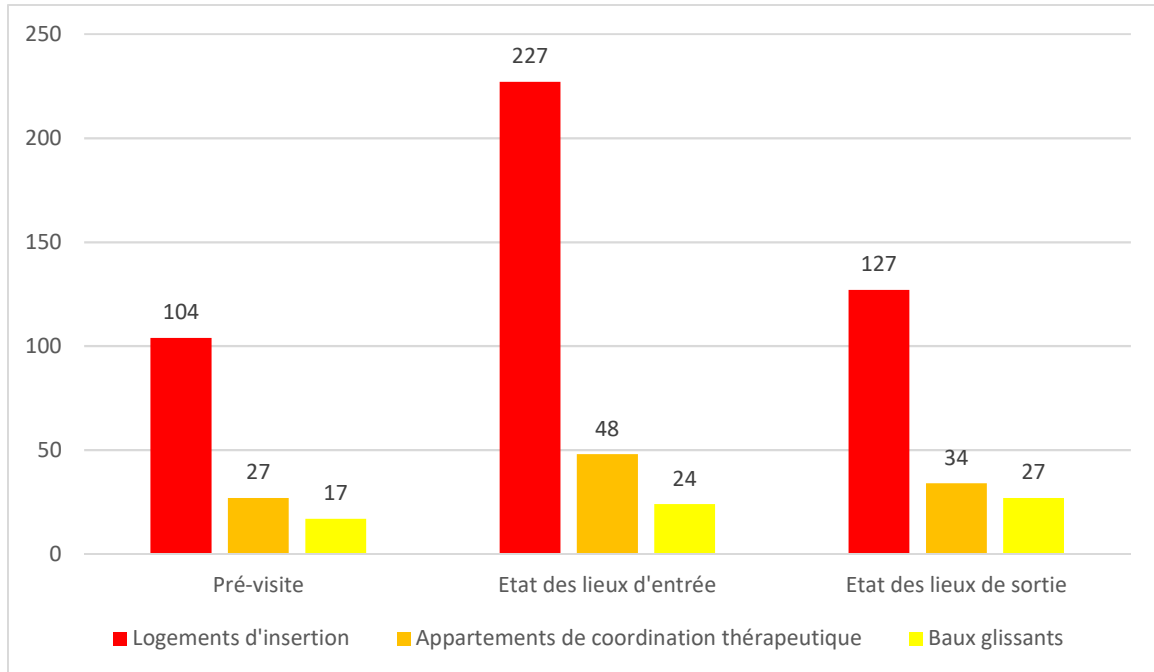
### 106 nouveaux logements ou locaux en 2022

| SERVICE / DISPOSITIF   | NB DE NVX LOGEMENTS |
|------------------------|---------------------|
| ACT                    | 12                  |
| BAIL GLISSANT          | 11                  |
| BUREAUX/STOCKAGE       | 1                   |
| HEBERGEMENT TEMPORAIRE | 0                   |
| IML                    | 48                  |
| LOGEMENT D'ABORD       | 6                   |
| NID                    | 6                   |
| REBOND                 | 3                   |
| SIVIL                  | 1                   |
| SLI + MILDECA          | 2                   |
| UN CHEZ SOI            | 16                  |
| <b>TOTAL</b>           | <b>106</b>          |

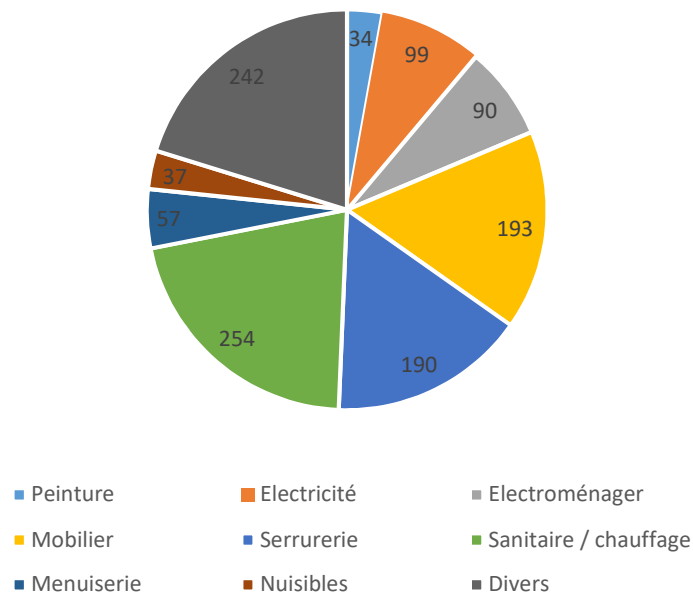
L'augmentation et la qualité de notre parc est un enjeu important et permet ainsi de répondre à plus de demandes, ce qui nous place comme un acteur incontournable de l'insertion par le logement. Certains logements ne permettant plus une occupation optimale du fait de leur état, nous a mené à prospecter de nouveaux logements afin de remplacer ceux qui ont été rendus à savoir 46 logements. De ce fait, un renouvellement d'équipements et une augmentation des états des lieux. L'augmentation de la charge de travail est également liée à la crise ukrainien qui a généré l'acquisition et l'équipement en urgence de nouveaux logements.

## 1.2 L'activité

486 états des lieux (bailleurs/résidents)  
148 pré-visites résidents



1 196 interventions dans les logements



## **Suivi administratif**

Les interventions techniques pour les logements de GALA représentent pour l'année 2022, 1 196 fiches d'interventions, transmises et enregistrées par l'assistante technique, analysées et validées par le responsable technique et transmises aux techniciens.

Une fiche d'intervention peut comporter plusieurs demandes de travaux pour le même logement. Toutes les interventions confondues, représentent 1 300 à 1 400 actions effectuées sur l'année.

En plus des interventions techniques pour l'entretien des logements, le service assure également toute la coordination, à savoir les états des lieux, l'équipement des logements, la gestion des sinistres, le suivi d'interventions ponctuelles des entreprises, la gestion du traitement des nuisibles et la facturation aux résidents le cas échéant.

Une permanence téléphonique (2 jours par semaine) donne également la possibilité à nos occupants de contacter un technicien pour un problème, de l'expliquer par téléphone et soit d'y remédier avec les conseils apportés, soit de prendre rendez-vous pour une intervention. L'objectif de cette permanence est de mettre les personnes en situation réelle de locataire et de leur permettre d'exprimer une difficulté par téléphone et d'avoir des conseils. En cas de problème technique grave (fuite d'eau par exemple), les personnes ont comme consigne de contacter l'accueil et demander un technicien. Quelques changements sont à souligner, à savoir les plages horaires ont été augmentées, un nouveau numéro via un portable dédié à la permanence a été mis en place. La gestion de cette permanence est dorénavant effectuée par la secrétaire technique. Ces évolutions viennent optimiser notre vocation d'accompagnement et de disponibilité pour nos résidents.

### **1.3 Les missions du personnel**

Les techniciens de GALA, au-delà de leurs missions purement techniques d'entretien de logements, assurent des actions pédagogiques et de formation pour les ménages accompagnés pendant l'intervention. L'idée étant de participer à l'apprentissage de gestes simples par les personnes accompagnées pour qu'elles soient en capacité de gérer des problèmes techniques simples et éviter une facture onéreuse ! Ces temps nécessitent des compétences claires, de la patience, une envie de transmettre et une capacité de mobilisation. En 2022, la reprise de ces actions n'a pu être effective du fait de la charge de travail trop importante et notamment liée au relogement des réfugiés Ukrainiens. Cette mission reste une bonne méthode d'accompagnement et sera remise en place dès que les conditions le permettront.

Le service technique était composé en 2022 d'un coordinateur, de 8 techniciens de terrain et d'une assistante technique à mi-temps depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021.

L'objectif d'étendre l'intervention du service technique aux autres établissements de l'ARSEA par la mise en place d'une plate-forme technique reste d'actualité, cependant il conviendra de revoir notre organisation et la main d'œuvre nécessaire à la réussite de cette ambition.

### **Le responsable technique**

Il est responsable de l'organisation du travail de l'équipe et des questions de sécurité et d'hygiène concernant leurs intervenants. Il assure une veille juridique des évolutions réglementaires en matière de sécurité et de formation du personnel. C'est lui qui a la responsabilité de la gestion logistique des outils de travail mis à disposition, des moyens nécessaires au quotidien pour l'exécution des travaux et il est garant de la qualité des interventions auprès des ménages.

Il est l'interlocuteur privilégié de plusieurs partenaires : les bailleurs concernant les logements, les assurances pour la gestion des sinistres et différentes entreprises pour les interventions d'entretien sous-traitées. Il participe par ailleurs au suivi du registre sécurité de l'établissement et à la mise en œuvre du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, avec le Directeur.



Ses missions sont très variées et ont plusieurs dimensions :

#### **Managériale**

Fait partie de l'équipe de Direction et participe aux réunions cadres,  
Planifie et encadre les interventions de l'équipe technique,  
Organise et mène les réunions bimensuelles du service mais également les entretiens d'évaluation des techniciens,  
Assume la responsabilité de la priorisation des interventions liée aux urgences,  
Encadre les stagiaires.

#### **Partenariale**

Planifie et contrôle l'intervention des sociétés de maintenance externe,  
Suivi des sinistres avec la compagnie d'assurance, de l'ouverture du dossier à sa clôture,  
S'assure de la réalisation des devis, de la mise en œuvre de l'intervention ou de la livraison et contrôle la dépense.

#### **Responsable qualité**

Contrôle le suivi et la réception des travaux réalisés,  
S'assure du respect des procédures, des règles de sécurité et d'hygiène des techniciens,  
Participe à certaines visites de chantier,  
Organise la permanence téléphonique du service,  
Veille au respect des personnes et de leurs droits lors des interventions.

#### **Dimension logistique et financière**

Assure la gestion des stocks de matériels divers (électroménager logements, petit ou gros outillage de réparation, matériel d'entretien...)  
Assure le suivi budgétaire du compte technique.

Par ailleurs, pour garder un contact avec le terrain, avec les équipes et pour maintenir des échanges en direct avec les ménages accompagnés, il participe au même titre que les autres techniciens à certaines interventions.

### **Les techniciens**

Les techniciens à GALA sont garants de l'état global de nos logements, des conditions de sécurité des locaux et des annexes occupées par les salariés. Ils apportent une attention particulière à leur action en effectuant des interventions professionnelles de qualité et en adoptant une attitude bienveillante envers les occupants.

Ce sont eux qui interviennent en premier lieu avec les bailleurs au moment des états des lieux d'entrée, puis lors de l'installation des occupants. Ils assurent la gestion administrative d'un état des lieux, forment les ménages aux choses à vérifier lors d'un accès, donnent des indications et conseils pour l'occupation, l'utilisation de l'appartement et ses équipements lors des entrées. Ils sont également en lien étroit avec les travailleurs sociaux préalablement à l'entrée pour aménager les lieux en fonction des compositions familiales.

Ils sont les interlocuteurs privilégiés des familles si des interventions sont nécessaires pour des équipements, des réparations ou des conseils. Les occupants ont d'ailleurs le numéro de téléphone de notre permanence téléphonique pour apprendre à exprimer leurs difficultés ou problèmes, dans l'optique de pouvoir le faire une fois locataires avec la permanence des bailleurs.

Ils ont également une place importante dans le lien avec les travailleurs sociaux référents car lors des interventions, ils peuvent remarquer des problèmes d'occupation ou d'utilisation du logement et en faire état aux travailleurs sociaux pour les visites à domicile à suivre.

La majorité de leurs interventions réside dans la diversité des travaux d'entretien et de dépannage, en respectant des délais raisonnables et en privilégiant les urgences.

Les techniciens présentent tous une polyvalence dans tous les domaines d'intervention, mais chacun a également une spécificité en termes de formation et de qualification. Cette diversité permet d'avoir un regard approfondi dans tous les domaines techniques, de limiter l'intervention d'entreprises extérieures et de pouvoir envoyer des spécialistes pour des interventions pointues.

En fin d'accompagnement d'un ménage, le service technique organise systématiquement une pré-visite, quinze jours avant l'état des lieux de sortie. Son but est pédagogique dans le sens où il informe le ménage des réparations nécessaires qu'il peut effectuer lui-même pour éviter une facturation. Cette intervention a pour but de sensibiliser les usagers à l'occupation d'un logement mais également au devoir de rendre un appartement dans un état acceptable au moment du départ.

Suite à l'état des lieux de sortie, les techniciens se chargent de remettre en état le logement et vérifient la conformité des différents points de sécurité. Le mobilier ou l'électroménager endommagés et qui ne peuvent pas être réparés, sont commandés et remplacés par le service.

#### 1.4 Des interventions diverses

Les techniciens interviennent également ponctuellement comme soutien technique dans le cadre d'activités internes à l'établissement.

En 2022, ils ont participé à :

- ✚ des interventions d'entretien/travaux de nos locaux professionnels, à savoir aux ACT et au Canal (hébergement temporaire)
- ✚ le suivi du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels et le registre sécurité avec le Directeur,
- ✚ l'organisation avec les prestataires externes de certains contrôles sécurité (utilisation des extincteurs, exercice d'évacuation des locaux,...),
- ✚ la gestion de nos stocks de matériel (électroménager, mobilier, matériel d'entretien et d'hygiène,...).

Depuis la fusion absorption de l'association GALA par l'ARSEA, les techniciens interviennent ponctuellement vers les établissements de l'association et la Direction Générale. Cette transversalité d'intervention est amenée à se généraliser avec la mise en place du projet de plateforme de gestion locative et technique.

#### 1.5 La gestion du parc de véhicules

GALA possède un parc de 29 véhicules (18 véhicules de service pour les travailleurs sociaux, 2 camionnettes Boxer, 7 véhicules pour les techniciens, 2 véhicules de direction). Ces derniers doivent être en bon état de marche en permanence pour assurer la sécurité des conducteurs, des passagers et de leur environnement.

Le service technique connaît les caractéristiques de sécurité et les obligations légales afin de décider si un véhicule est apte à prendre la route. Ils effectuent donc des inspections régulières pour s'assurer que les véhicules garantissent une sécurité maximale toute l'année et pas seulement lorsque les révisions annuelles approchent.

Ce sont d'ailleurs eux qui sont destinataires des fiches « événements indésirables » pour différents problèmes techniques (affichage tableau de bord, accident de la route...) Ils sont en lien avec les assurances et les garages pour le suivi des échéances et la planification des interventions.

## 2 FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

Durant l'année 2022 la crise ukrainienne, ainsi que les travaux aux canal et l'évolution de l'équipe technique a perturbé l'organisation du service et considérablement augmenté sa charge de travail :

- ✚ acquisition et équipement de nouveaux logements en urgence pour les Ukrainiens,
- ✚ travaux sol, peinture et aménagement des studios au Canal,
- ✚ interventions ponctuelles pour d'autres structures,
- ✚ mise en place de tableau de suivi des travaux et logements,
- ✚ gestion des plannings des techniciens via Outlook,
- ✚ mise en place systématique des demandes d'intervention par une fiche de travail,
- ✚ recrutement, formation et intégrations des nouveaux arrivés,
- ✚ départ à la retraite de Patrick SIGWALT et Jean-Jacques WILLIG, démission d'un technicien.

L'année 2022 a été très chargée en terme d'activité et de mouvements au sein du service technique. L'acquisition de nouveaux logements, un turn-over dense (entrées/sorties des résidents), les différents départs et arrivés de techniciens, nécessite une nouvelle réflexion sur l'organisation qui doit maintenant évoluer pour s'adapter au mieux afin de faire face à la charge de travail que génère ses évolutions. Elle permettra également de définir les taches de chacun, y compris les fonctions de la secrétaire technique qui a intégré le service à temps plein en cette fin d'année 2022.

## 3 CONCLUSION

Cette année a nécessité une forte capacité d'adaptation dans notre manière d'intervenir pour répondre aux mieux à l'augmentation de notre patrimoine et de sa gestion, mais elle pose la question d'une nouvelle organisation afin que le service soit en capacité d'être réactif et travailler dans de bonne condition.

Au-delà des différents nouveaux projets et nouveaux services qui ont impacté le volume d'activité de l'établissement, le service technique s'est développé à quatre niveaux :

**1<sup>er</sup> niveau** : l'augmentation de la charge de travail qui a nécessité encore l'embauche de jeunes techniciens en 2022 et en assurer la formation en 2023. L'embauche de techniciens plus aguerris afin d'assurer cette formation/adaptation au métier de technicien polyvalent aux nouveaux arrivants.

**2<sup>ème</sup> niveau** : intervention d'entreprises extérieurs (peintures, déménageurs, sanitaires) afin de soulager le service et répondre plus rapidement au demande de logement de nos résidents et réduire ainsi au maximum la vacance technique. La mise en place de partenariat avec certaines de ses entreprises est à réfléchir en 2023.



**3<sup>ème</sup> niveau** : mise en place de nouvelles procédures de fonctionnement afin de fluidifier les demandes d'intervention, les équipements des logements et d'en assurer le suivi.

**4<sup>ème</sup> niveau** : l'approvisionnement en mobilier reste toujours tendu. Le service technique s'adapte au mieux de ces aléas et l'équipement des logements ne souffrent pas de retard notable.

Cette nouvelle organisation à GALA, mais plus largement associative, nous permet d'assurer au mieux nos missions au service des personnes accompagnées, de veiller à leur sécurité, à leur bien-être et d'occuper un logement en toute sécurité.

## LOGEMENTS EN GESTION au 31 décembre 2022

Quelques chiffres :

-  1 277<sup>e</sup> bail signé fin 2022,
-  106 nouveaux logements loués à GALA en 2022,  
46 baux résiliés dont 10 baux transcrits (glissés) au nom de l'occupant et 36 restitués aux bailleurs.

C'est ainsi que GALA gère 457 logements au 31 décembre 2022.

### 1 – REPARTITION PAR BAILLEUR

Nombre de logements par bailleur au 31 décembre de chaque année

| <i>BAILLEURS SOCIAUX</i>      | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       | Au 31/12/2022        |   |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------|---|
| 3F GRAND EST                  | 7          | 7          | 6          | 7          | 6          | 10         | 12         | 13                   | 1 studio – 4 F1 – 3 F2 – 4 F3 – 1 F5            |
| ALSACE HABITAT                | -          | -          | -          | -          | -          | 2          | 72         | 62                   | 1 studio – 10 F1 – 17 F2 – 20 F3 – 11 F4 – 3 F5 |
| BATIGERE                      | 4          | 4          | 5          | 6          | 8          | 11         | 11         | 13                   | 5 F1 – 4 F2 – 2 F3 – 2 F4                       |
| CDC HABITAT SOCIAL            | 3          | 5          | 4          | 5          | 6          | 6          | 6          | 6                    | 1 studio – 2 F1 – 3 F2                          |
| DOMIAL*                       | 10         | 9          | 12         | 13         | 14         | 14         | 16         | 20                   | 3 studios – 9 F1 – 5 F2 – 1 F3 – 2 F4           |
| FOYER BASSE BRUCHE            | 5          | 1          | -          | -          | -          | 1          | 1          | 2                    | 1 F3 – 1 F4                                     |
| FOYER MODERNE de SCHILTIGHEIM | 6          | 6          | 4          | 11         | 11         | 12         | 14         | 17                   | 6 F1 – 3 F2 – 7 F3 – 1 F4                       |
| HABITAT DE L'ILL              | 3          | 3          | 3          | 5          | 3          | 4          | 5          | 8                    | 2 F2 – 4 F3 – 2 F4                              |
| HABITAT° MODERNE              | 14         | 13         | 14         | 15         | 16         | 29         | 36         | 43                   | 6 F1 – 9 F2 – 20 F3 – 7 F4 – 1 F5               |
| ICF NORD EST                  | 2          | 4          | 4          | 4          | 1          | 6          | 6          | 4                    | 2 F3 – 2 F4                                     |
| IN'LI GRAND EST               | -          | -          | -          | -          | -          | 2          | 2          | 8                    | 2 F1 – 3 F3 – 3 F4                              |
| LOGIEST                       | 1          | 1          | 1          | -          | 2          | -          | -          | -                    |   |
| NEOLIA                        | -          | -          | -          | -          | -          | 3          | 6          | 6                    | 4 F2 – 1 F3 – 1 F4                              |
| OPHÉA (ex : CUS HABITAT)      | 40         | 44         | 45         | 49         | 45         | 58         | 68         | 71                   | 3 studios – 12 F1 – 24 F2 – 25 F3 – 7 F4        |
| OPUS 67                       | 62         | 76         | 79         | 83         | 78         | 70         | -          | -                    |   |
| SIBAR & Semath                | 2          | 4          | 5          | 6          | 5          | 8          | -          | -                    |   |
| SEDES (ex : SOCOLOPO)         | -3         | 1          | 1          | 1          | -          | -          | -          | -                    | -   |
| STRASB. HABITAT               | 1          | 4          | -          | -          | -          | -          | -          | -                    | -   |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>163</b> | <b>182</b> | <b>183</b> | <b>205</b> | <b>195</b> | <b>236</b> | <b>255</b> | <b>273 logements</b> |   |

|                       |           |           |           |           |           |            |            |                      |  |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|----------------------|--|
| ABRAPA                | -         | -         | -         | -         | -         | -          | -          | 24                   | 13 F2 – 11 F3                                    |
| Association BOWE      | 2         | 2         | 3         | 3         | 3         | 3          | 3          | 3                    | 1 F1 – 2 F2                                      |
| Commune de DORLISHEIM | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1          | 1          | 1                    | 1 F1   |
| Commune de Wisches    | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1          | 1          | 1                    | 1 studio   |
| HH Gestion ALSACE     | -         | -         | -         | -         | -         | -          | -          | 2                    | 1 studio – 1 F2                                  |
| LEGACY ALSACE         | -         | -         | -         | -         | -         | 8          | 11         | 12                   | 11 studios – 1 F1                                |
| PARTICULIERS          | 42        | 52        | 49        | 60        | 71        | 98         | 126        | 139                  | 61 studios – 29 F1 – 31 F2 – 11 F3 – 4 F4 – 3 F5 |
| Ville d'ILLKIRCH      | -         | -         | -         | -         | -         | -          | -          | 2                    | 1 F3 – 1 F4                                      |
| <b>TOTAL</b>          | <b>46</b> | <b>56</b> | <b>54</b> | <b>65</b> | <b>76</b> | <b>111</b> | <b>142</b> | <b>184 logements</b> |  |

|               |            |            |            |            |            |            |            |                      |  |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------|--|
| <b>TOTAUX</b> | <b>209</b> | <b>238</b> | <b>237</b> | <b>270</b> | <b>271</b> | <b>347</b> | <b>397</b> | <b>457 logements</b> |  |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------|--|

## 2 – REPARTITION DES DIFFERENTS TYPES DE LOGEMENTS PAR SECTEUR

| Secteurs     | NOMBRE DE LOGEMENTS au 31 décembre 2022 |           |            |            |           |          |          |            |
|--------------|---|-----------|------------|------------|-----------|----------|----------|------------|
|              | Studio/<br>chambre                      | F1        | F2         | F3         | F4        | F5       | Pavillon | Total      |
| E.M.S.       | 80                                      | 74        | 98         | 90         | 33        | 6        |          | 381        |
| Hors E.M.S.  | 2                                       | 14        | 23         | 23         | 11        | 3        |          | 76         |
| <b>TOTAL</b> | <b>82</b>                               | <b>88</b> | <b>121</b> | <b>113</b> | <b>44</b> | <b>9</b> |          | <b>457</b> |

## 3 – REPARTITION DES TYPES DE LOGEMENTS DE 2015 A 2022

| Type de logements | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       | 2021       | 2022      |           |            |            |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|
|                   |            |            |            |            |            |            |            | Restitués | Glissés   | Nouveaux   | Au 31/12   |
| Studio/chambre    | 30         | 36         | 33         | 33         | 33         | 55         | 76         | 12        |           | 18         | 82         |
| Logement F1       | 46         | 50         | 50         | 54         | 59         | 72         | 86         | 3         |           | 5          | 88         |
| Logement F2       | 58         | 62         | 58         | 72         | 72         | 86         | 99         | 10        | 2         | 34         | 121        |
| Logement F3       | 42         | 46         | 52         | 66         | 59         | 80         | 85         | 7         | 3         | 38         | 113        |
| Logement F4       | 26         | 36         | 35         | 39         | 41         | 45         | 42         | 3         | 3         | 8          | 44         |
| Logement F5       | 7          | 8          | 9          | 6          | 7          | 9          | 9          | 1         | 2         | 3          | 9          |
| Pavillon          |            |            |            |            |            |            |            |           |           |            |            |
| <b>TOTAL</b>      | <b>209</b> | <b>238</b> | <b>237</b> | <b>270</b> | <b>271</b> | <b>347</b> | <b>397</b> | <b>36</b> | <b>10</b> | <b>106</b> | <b>457</b> |

## Représentations extérieures au 31 mai 2023

### 1. CRHH ALSACE – CHAMPAGNE ARDENNE – LORRAINE

Remplace Conseil Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH)

**CONSEIL**                      Suppléant : **Sami BARKALLAH**  
*Directeur de GALA*

**BUREAU**                      Suppléant : **Sami BARKALLAH**

**COMMISSION D'HEBERGEMENT ET D'ACCES AU LOGEMENT**  
Suppléant : **Sami BARKALLAH**

### 2. PLAN DEPARTEMENTAL D'ACTION POUR LE LOGEMENT ET L'HEBERGEMENT DES PERSONNES DEFAVORISEES (PDALHPD)

**COMITE RESPONSABLE DU PLAN**  
Titulaire : **Sami BARKALLAH**

**EQUIPE TECHNIQUE DU PLAN**  
Titulaire : **Sami BARKALLAH**

**COMITE DE PILOTAGE THEMATIQUE**  
✚ *présentation des expulsions locatives*  
✚ *l'hébergement et le logement accompagné*  
✚ *l'accès au logement social*  
✚ *mobilisation du parc privé à vocation sociale*  
✚ *la lutte contre l'habitat indigne*

Titulaire : **Sami BARKALLAH**

### 3. FEDERATION SANTE HABITAT (EX FNH/VIH)

**MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION** : **Sami BARKALLAH**  
**MEMBRE DU BUREAU** : **Sami BARKALLAH**  
**GROUPE DE TRAVAIL** : **Florence KLEIN-SCHIEDT**  
*Cadre intermédiaire - GALA*

### 4. COMMISSION DE MEDIATION - DALO

Titulaire : **Émilie SOUR**  
*Cadre intermédiaire – GALA*

## 5. COMITE D'ORIENTATION - FSL

EUROMETROPOLE Membre du Comité : **Sami BARKALLAH**  
CONSEIL DEPARTEMENTAL Membre du Comité : **Sami BARKALLAH**

## 6. HABITATION MODERNE

Membre de la Commission d'attribution : **Sami BARKALLAH**

## 7. COREVIH (COORDINATION REGIONALE DE LUTTE CONTRE LE VIH)

Titulaire **Florence KLEIN-SCHEIDT**  
Cadre intermédiaire - GALA  
Suppléant **Véronique ROELLY**  
Aide-soignante - GALA

## 8. ICIS : INSTANCE CONCERTATION INTERVENTION SOCIALE

Titulaire : **Sami BARKALLAH**

## 9. SIAO – SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

Administrateur : **Sami BARKALLAH**

## 10. CCAPEX – COMMISSION DE COORDINATION DES ACTIONS DE PREVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES DU BAS-RHIN ET SES SOUS-COMMISSIONS

### CCAPEX

Titulaire : **Sami BARKALLAH**

### SOUS-COMMISSION STRASBOURG

Titulaire : **Emilie SOUR**  
Suppléant : **Florence KLEIN-SCHEIDT**

### SOUS-COMMISSION SAVERNE

Titulaire : **Emilie SOUR**  
Suppléant : **Florence KLEIN-SCHEIDT**

### SOUS-COMMISSION MOLSHEIM

Titulaire : **Emilie SOUR**  
Suppléant : **Florence KLEIN-SCHEIDT**

### SOUS-COMMISSION HAGUENAU / WISSEMBOURG

Titulaire : **Emilie SOUR**  
Suppléant : **Florence KLEIN-SCHEIDT**

### SOUS-COMMISSION SELESTAT / ERSTEIN

Titulaire : **Emilie SOUR**  
Suppléant : **Florence KLEIN-SCHEIDT**

## 11. CONFERENCE INTERCOMMUNALE DU LOGEMENT (CIL)

Titulaire : **Sami BARKALLAH**

## 12. DOMIAL – CALEOL (COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN D'OCCUPATION DES LOGEMENTS)

Membres de la Commission d'attribution STRASBOURG : **Florence KLEIN-SCHEIDT**  
**Anne-Laure MARCHAL**  
**Emilie SOUR**  
**Géraldine MASSOTTE**  
Cadres intermédiaires - GALA

## 13. UN CHEZ SOI D'ABORD

Membre du Conseil d'Administration : **Sami BARKALLAH**  
Membre du Bureau : **Sami BARKALLAH**

## 14. COMITE SANTE PRECARITE

Pilote des groupes de travail sur le département

Membres : **Sami BARKALLAH**  
**Florence KLEIN-SCHEIDT**

## 15. ARS GRAND EST

Arrêté n° 2002/0609 du 26 janvier 2022 relatif à la composition de la **Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie Grand Est**.

Collège n° 5 : acteurs de la cohésion et de la protection sociale  
Représentant des établissements qui assurent l'accueil et l'accompagnement de personnes confrontées à des difficultés spécifiques.

Suppléant : **Sami BARKALLAH représentant l'ARSEA**

Arrêté n° 2002/0611 du 26 janvier 2022 relatif à la composition de la **Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie Grand Est**

Collège n° 5 : acteurs de la cohésion et de la protection sociale

Suppléant : **Sami BARKALLAH représentant l'ARSEA**

## 16. FOYER MODERNE – CALEOL (COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN D'OCCUPATION DES LOGEMENTS)

Membres de la Commission d'attribution : **Florence KLEIN-SCHEIDT**  
**Anne-Laure MARCHAL**  
**Emilie SOUR**  
**Géraldine MASSOTTE**  
Cadres intermédiaires - GALA

## 17. COMMUNAUTE PSYCHIATRIQUE DE TERRITOIRE (CPT) – COPIL DU PROJET TERRITORIAL DE SANTE MENTALE DU BAS-RHIN (PTSM)

Collège Social : **Anne-Laure MARCHAL**  
Cadre intermédiaire - GALA