

Accompagnement global

1. EDITORIAL

Depuis 2015, dans le cadre d'un cofinancement par la Collectivité Européenne d'Alsace (CeA) et le Fonds Social Européen (FSE), L'ARSEA est présente dans l'accompagnement des bénéficiaires du RSA du département du Bas-Rhin dans le cadre de plusieurs dispositifs dont l'accompagnement global. Ce dernier est destiné à lever les freins sociaux qui entravent la recherche d'emploi des demandeurs d'emploi bénéficiaires ou non du RSA, accompagnés par France Travail. L'action est réalisée directement dans les agences France Travail (Meinau, Danube, Seyboth, Pont Matthis, HautePierre, Schiltigheim, Lingolsheim, Haguenau, Sélestat et Molsheim).

2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

2.1 Le rôle du travailleur social au sein de l'Accompagnement Global

L'Accompagnement Global se réalise en binôme avec un professionnel ou des professionnels de France Travail dédié(s). Ces derniers n'interviennent que sur la partie emploi de l'accompagnement.

Le rôle du travailleur social de l'ARSEA est de lever les freins périphériques à l'insertion des demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA ou non.

Pour cela, il abordera tout au long de l'accompagnement :

-  La question de la santé,
-  La gestion d'un budget mensuel,
-  L'accès et/ le maintien dans le logement,
-  Contraintes familiales (garde d'enfant, prise en charge entourage malade et/ou dépendant),
-  La mobilité,
-  L'aide aux démarches administratives et juridiques, l'accès au droit, réponse à la fracture numérique....
-  Les questions d'isolement, de solitude

Durant l'accompagnement d'une durée de 6 mois à un an, des échanges réguliers sont réalisés avec la personne accompagnée, au bureau ou par téléphone. La fréquence des entretiens varie en fonction de la situation et de la sollicitation des personnes. De manière générale, les entretiens sont plus fréquents à l'entrée du dispositif et s'espacent une fois les démarches administratives engagées.

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

Présentation d'un accompagnement :

« Le défi de la coordination des demandes d'aide financière »

Dans le cadre de l'accompagnement global, j'accompagne Monsieur X, intégré à ce dispositif le 28 juin 2024. Dès le début, il a eu besoin d'une orientation pour une aide alimentaire, ce qui a entraîné des suivis réguliers. Rapidement, ses besoins se sont élargis à des demandes d'aide financière, notamment pour régler une facture d'électricité de 300 €.

Contrairement aux pratiques antérieures où une seule demande suffisait, il a été nécessaire de solliciter trois structures différentes pour couvrir la somme. Ce processus a mis en lumière une nouvelle complexité : les structures demandent désormais à être informées de la participation des autres avant de confirmer leur propre engagement. Cela a nécessité un travail de coordination supplémentaire, impliquant des échanges répétés entre les différentes associations pour obtenir les accords écrits. Grâce à l'énergie déployée pour coordonner tout cela, Mr X a obtenu les aides financières pour sortir de sa précarité.

Ce changement de procédure allonge les délais, mobilise davantage de ressources et complique la mission du travailleur social. Là où les démarches étaient auparavant plus intuitives et fluides, elles deviennent de plus en plus chronophages. Ce constat reflète une évolution récente dans les pratiques d'accompagnement, où la multiplicité des interlocuteurs et la fragmentation des aides renforcent la charge administrative et organisationnelle.

Nadège HAMDI, accompagnement Global Lingolsheim

2.2 Les personnes accompagnées

2.2.1 Nombre de personnes accompagnées :

En 2021	En 2022	En 2023	En 2024
1092	977	1261	1369

Le nombre de personnes accompagnées n'est pas comparable d'une agence à l'autre. Il dépend :

- De la taille de l'agence,
- Du temps de travail du travailleur social dédié à l'accompagnement global dans l'agence,
- Du nombre de référents sociaux au niveau du secteur.

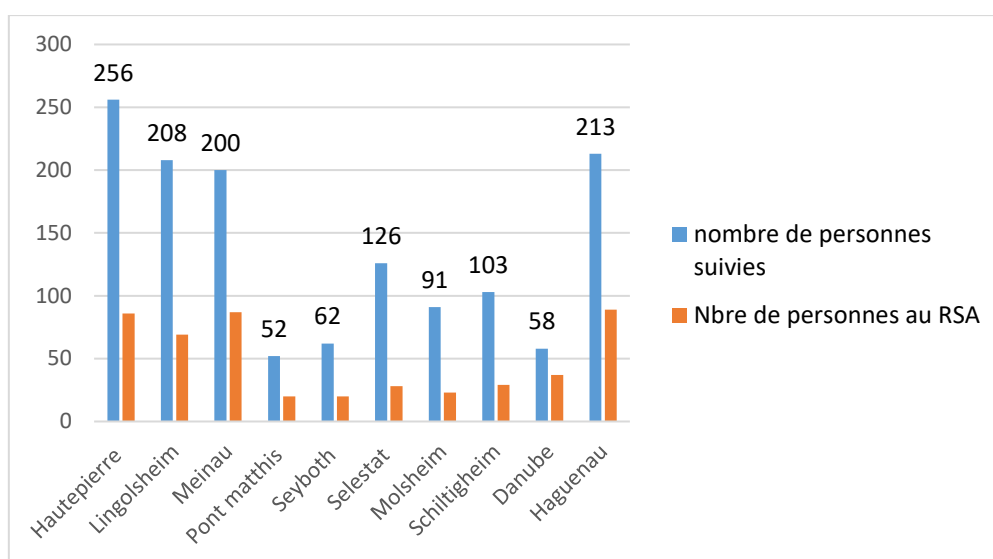
L'équipe de l'accompagnement global se compose de 7 salariées représentant 6,7 équivalents temps plein, dont la répartition par agence est la suivante :

Pôle Emploi Meinau: 1 ETP
Pôle Emploi Hautepierre: 1,5 ETP

Pôle Emploi Lingolsheim : 1 ETP
Pôle Emploi Schiltigheim : 0.4 ETP

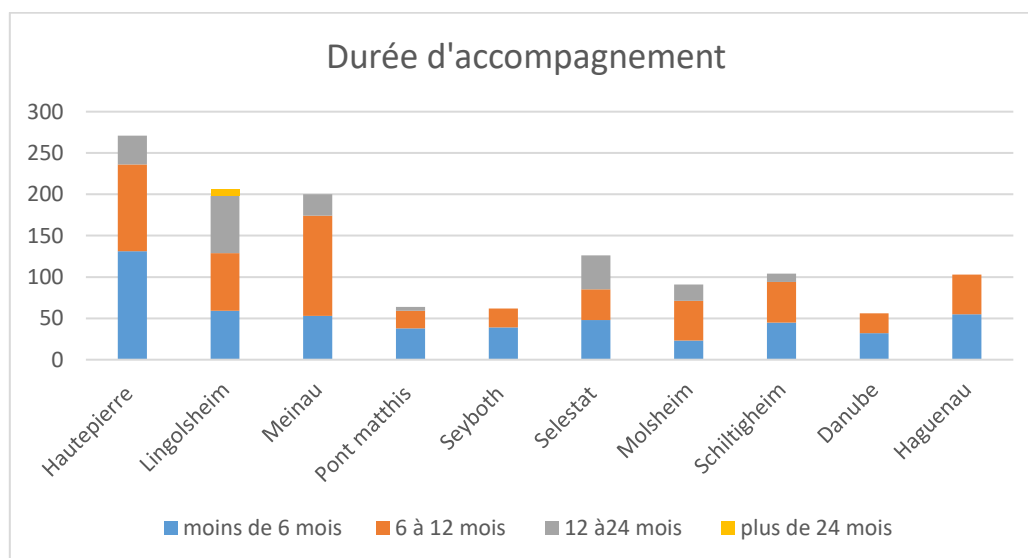
Pôle Emploi Pont Matthis : 0. 20 ETP
 Pôle Emploi Danube : 0.3 ETP
 Pôle Emploi Seyboth : 0.30 ETP

Pôle Emploi Sélestat: 0.5 ETP
 Pôle Emploi Molsheim : 0.5 ETP
 Pôle Emploi Haguenau : 1 ETP



Nous pouvons observer sur ce graphique le nombre de BRSA au regard du nombre total de personnes accompagnées. Il est cependant à noter que l'ouverture de droits au RSA peut intervenir en cours d'accompagnement, chiffre qui n'apparaît pas sur ce graphique.

2.2.2 Durée de l'accompagnement



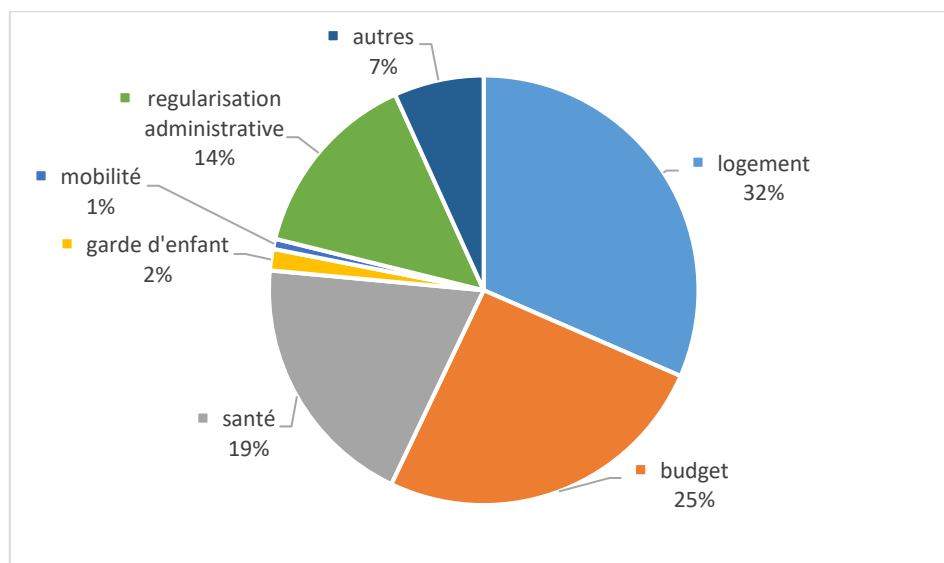
La durée d'accompagnement correspond à la durée de prise en charge du bénéficiaire dans le cadre de l'accompagnement global et ne représente pas systématiquement le temps réel d'accompagnement par les professionnels ARSEA, les personnes ne sortant de notre accompagnement que lorsque la sortie est actée par France Travail. Aussi, un certain nombre de personnes notées comme accompagnées au-delà des 12 mois est en réalité en veille du côté du travailleur social ARSEA. La veille permet au bénéficiaire de revenir vers l'ARSEA, qui demeure le seul référent social,

dès lors qu'il rencontre une nouvelle problématique nécessitant son soutien, ce qui arrive très régulièrement.

Le dépassement des 12 mois d'accompagnement s'explique également par la réintégration de certains bénéficiaires d'une année à une autre, par FT. Leur mode de décompte l'autorise (financement FSE annuel), ce qui n'est pas le cas pour l'ARSEA (financement FSE pluriannuel, ne permettant pas la saisie à deux reprises du même bénéficiaire).

2.3 Problématiques accompagnées

2.3.1 Global



Le diagramme représente les thématiques prises en charge par l'ensemble des professionnelles de l'accompagnement global, à l'entrée du bénéficiaire dans le dispositif. Il est néanmoins nécessaire de préciser que la plus grande majorité des personnes accompagnées rencontrent en réalité des freins multiples à l'accès à l'emploi, cumulant ainsi les thématiques d'intervention ci-dessus visées.

Ce diagramme permet d'observer au niveau macro ce qui est relevé dans presque toutes les agences : la problématique du **logement est bien souvent le motif principal** ayant justifié l'orientation en accompagnement global.

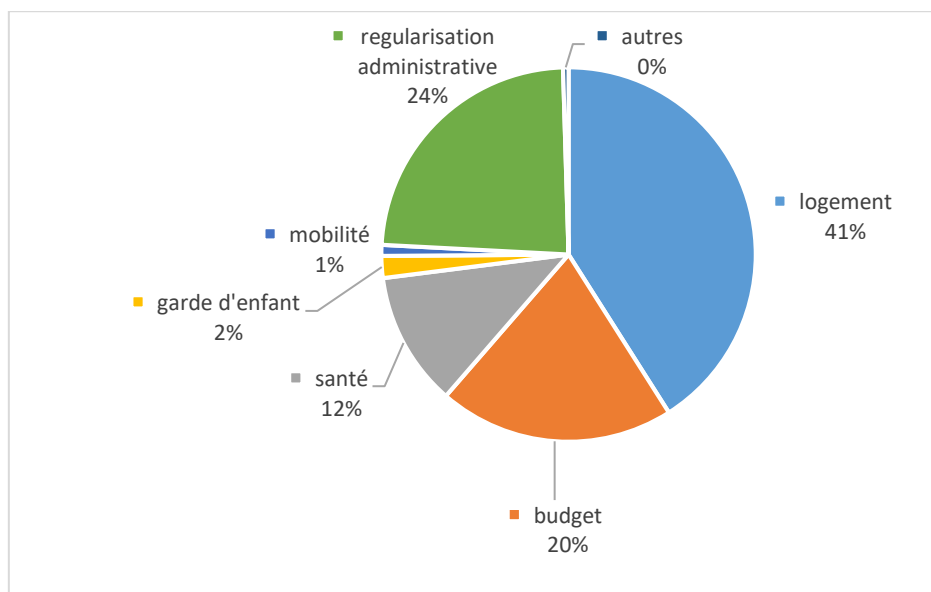
Les délais d'accès à un logement social sont aujourd'hui de 18 mois à 2 ans sur le territoire. L'accès au logement privé est de plus en plus limité, du fait de conditions d'obtention de plus en plus complexes excluant les personnes les plus précaires ainsi que les personnes en situation administratives irrégulières. Une très grande proportion des personnes accompagnées sont dépourvues de logement et sont domiciliées au CCAS, des structures sociales, des proches... Cette errance représente un frein de taille pour accéder à un emploi : comment s'engager à se lever tous les matins alors que nous ne sommes pas certains du lieu où nous pourrions nous reposer le soir ?

Par ailleurs, force est de constater que **les demandes d'aides financières**, des personnes accompagnées ont doublé depuis 2022. L'augmentation des demandes financières/alimentaires peuvent s'expliquer par les différents événements survenus durant l'année 2024 accentuant la précarité des personnes accompagnées comme la hausse des prix des factures d'Énergie et l'inflation.

Autre fait marquant : la proportion de personnes accompagnées sur **la thématique de la santé** a augmenté sur quasi toutes les agences et représente ainsi, au total, 15% des problématiques initiales prises en charge dans le cadre de l'accompagnement global. La dégradation de la santé psychologique du public depuis la crise du COVID, l'augmentation de la précarité, les personnes qui tardent à consulter un professionnel du soin et la population vieillissante sont autant d'éléments qui nous semblent expliquer ce chiffre.

2.2.4 Données spécifiques, par agence

2.2.4.1 Agence France Travail Meinau



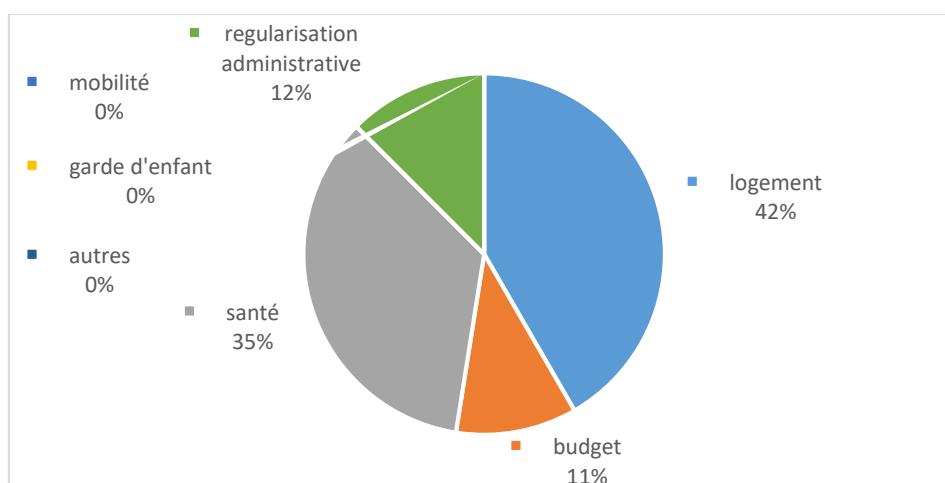
L'activité est toujours aussi dense avec 3 Conseillers de l'Agence France Travail dans l'accompagnement Global pour 1 travailleur Social de l'ARSEA, laissant souvent des personnes dans l'attente avant une première prise de contact allant jusqu'à parfois 3 mois avant un premier rendez-vous.

Sur ce territoire, les principales problématiques rencontrées sont toujours les difficultés liées au logement et au budget. Les difficultés liées au logement ont néanmoins encore une fois augmenté.

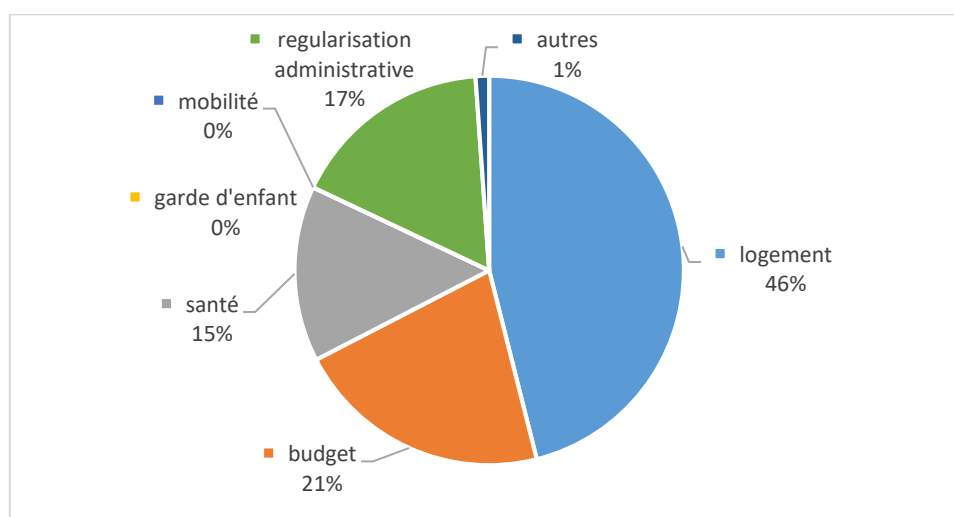
Elles augmentent d'environ 20 % depuis 2022. La majorité des personnes accompagnées et relevant de ces problématiques sont notamment des mères seules avec enfants et des hommes seuls isolés, et sans domicile.

Nous observons également de plus en plus de demandeurs d'emplois en demande de cours de Français, nécessitant un soutien institutionnel à l'apprentissage de la langue Française.

2.2.4.2 Agence France Travail Seyboth



2.2.4.3 Agence France Travail Pont Mathis



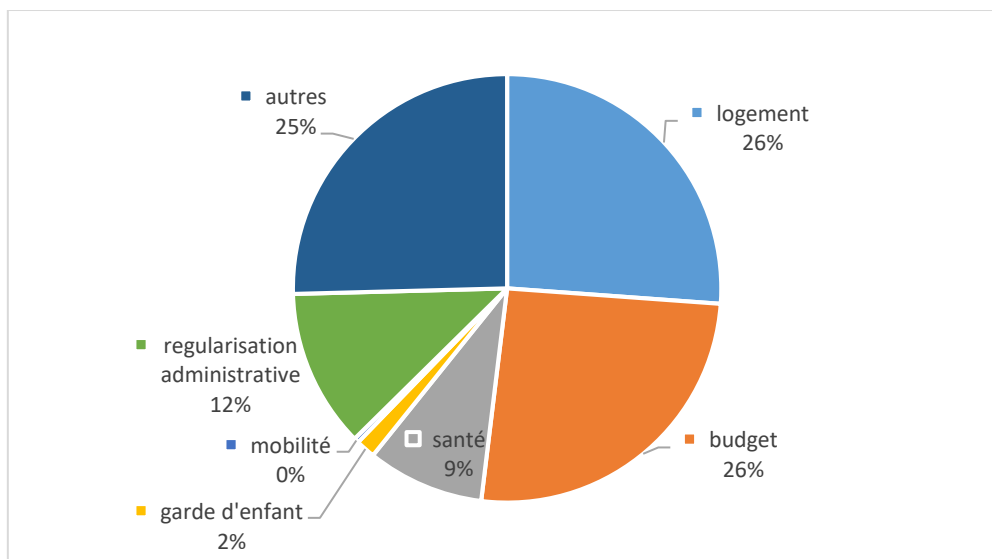
Les agences Pont Mathis et Seyboth sont toutes deux au centre de Strasbourg. Aussi est-ce très certainement la raison pour laquelle les problématiques rencontrées sont proches.

Les bénéficiaires de ces agences sont tout comme sur le restant du territoire, particulièrement concernés par des problématiques d'accès au logement (voir ci-dessus).

S'en suivent les démarches liées au budget et la régularisation administrative qui peuvent être parfois liées. Par exemple une demande d'aide financière/alimentaire (FSL maintien, Aide Sociale Communale, distributions alimentaires) dans l'attente d'une ouverture de droits (APL, RSA, ...) ou de la régularisation d'un trop perçu (recours administratif, démarches auprès du défenseur des droits, ...). Nous pouvons remarquer une augmentation des démarches liées à la santé dans l'agence Seyboth comparativement à 2023.

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

2.2.4.4 Agence France Travail Haute-pierre

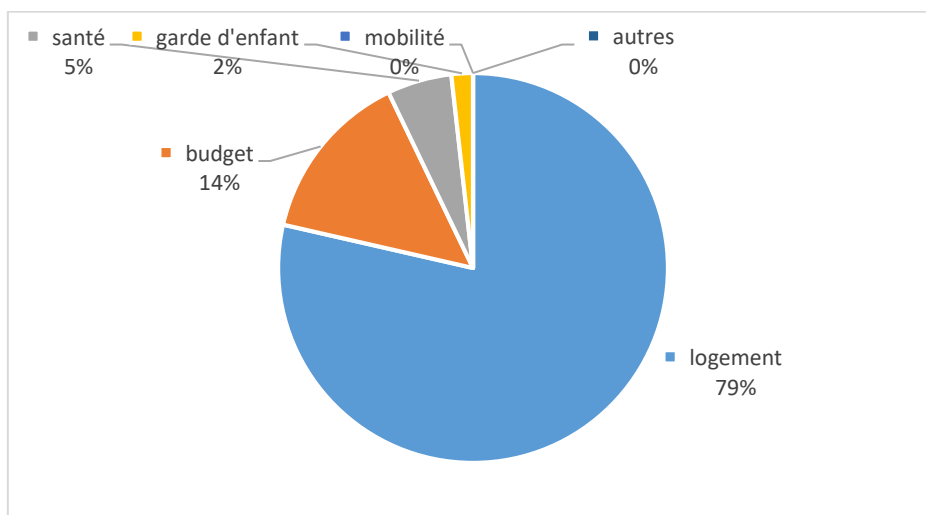


Si la problématique de logement est largement prégnante sur le territoire, celle de la santé est tout aussi présente notamment du fait de la difficulté d'accéder aux soins. Celle-ci est par ailleurs souvent couplée à d'autres problématiques telles que l'accès aux droits ou les régularisations administratives.

Les accompagnements sont longs, complexes et demandent une adaptabilité de tous les instants. Très souvent, la durée d'accompagnement, limitée à 12 mois, ne permet pas de répondre intégralement aux besoins sociaux de la personne accompagnée.

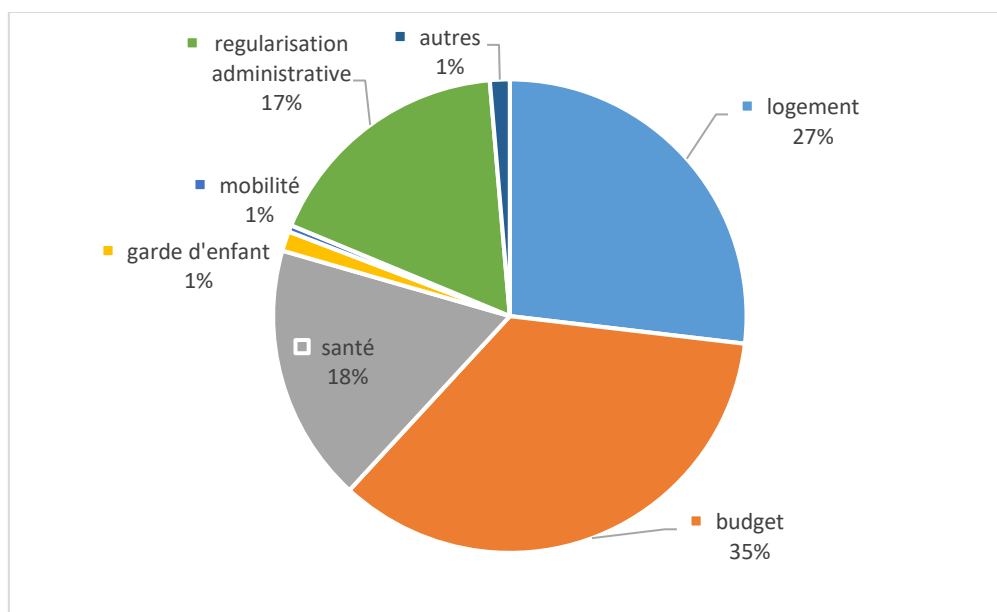
Les personnes accompagnées n'arrivent pas à s'investir ou à se projeter dans des démarches de recherche d'emploi, leurs besoins primaires n'étant, souvent pas remplis.

2.2.4.5 Agence France Travail Danube



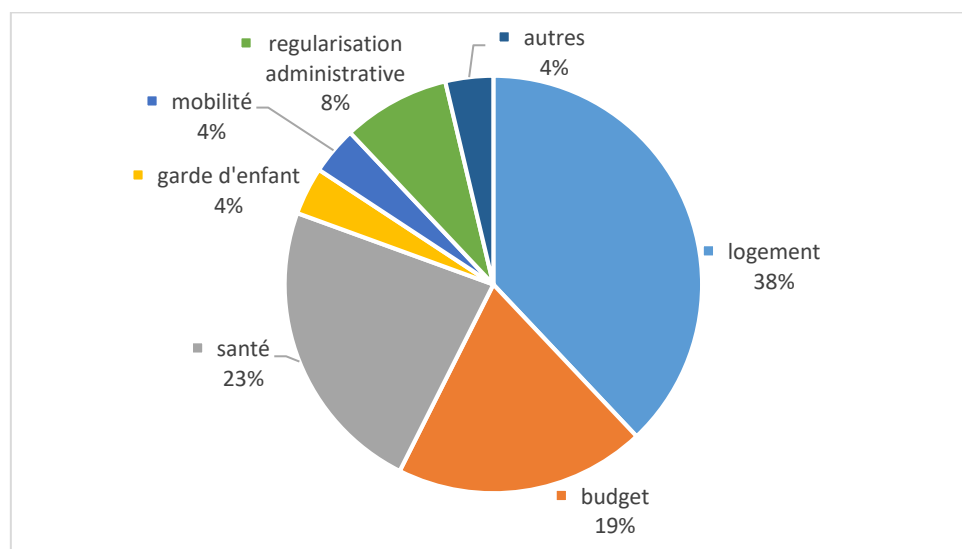
Le logement est la principale thématique prise en charge. Cela s'explique par la présence de la Croix Rouge qui fait de la domiciliation postale, sur le secteur. Il y a également une forte population migrante, arrivée en France depuis moins de 2 ans.

2.2.4.6 Agence France Travail Lingolsheim



L'accompagnement dans des problématiques budgétaires est une part importante de l'accompagnement proposé sur le secteur. La population est vieillissante, public n'ayant pas forcément l'habitude de demander de l'aide : celle-ci n'est finalement sollicitée que tardivement, lorsque les dettes se sont cumulées et les conditions financières par conséquent particulièrement dégradées.

2.2.4.8 Agence France Travail Schiltigheim



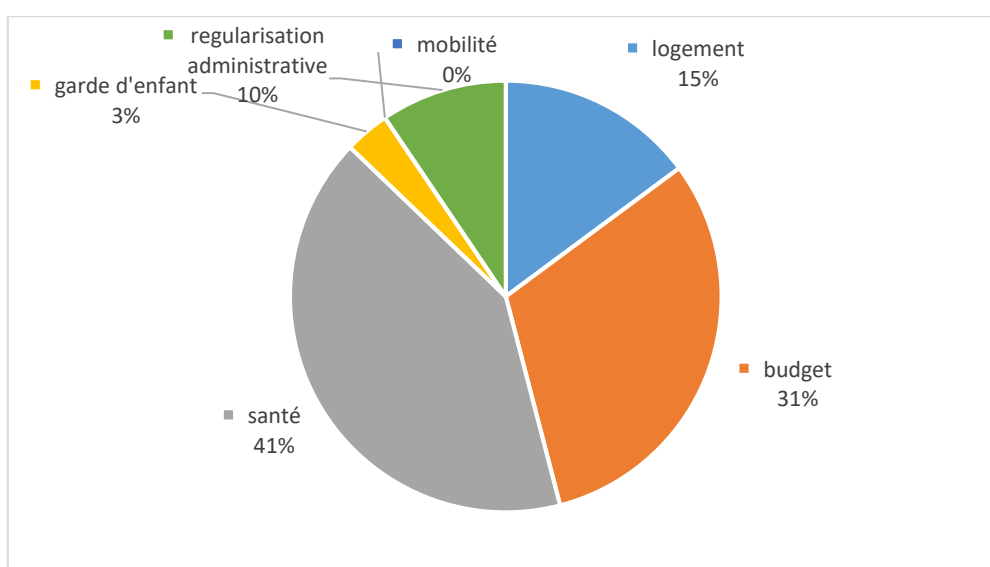
L'agence France Travail de Schiltigheim regroupe six villes faisant parties de l'Eurométropole et treize communes hors Eurométropole, ce qui apporte une particularité en terme d'accompagnement social selon les territoires. En effet, les besoins, la précarité et les dispositifs mobilisables ne sont pas les mêmes en fonction du secteur d'habitation.

Les principales demandes des personnes accompagnées sur l'année 2024 concernent le logement, les démarches en lien avec la santé et celles avec le budget. Au cours de l'année il a été procédé à la

réalisation de nombreuses premières demandes de logement social et /ou d'inscription sur le dispositif SIAO, mais aussi à l'activation des dispositifs ACD et DALO pouvant rendre ces demandes prioritaires. Le constat est le même que l'année précédente à savoir que bon nombre de personnes refusent les dispositifs d'hébergement d'urgence. Elles s'opposent également souvent à changer de secteur et se cantonnent à demander des logements uniquement dans les communes où elles résident déjà ou celles limitrophes à leurs lieux de résidence.

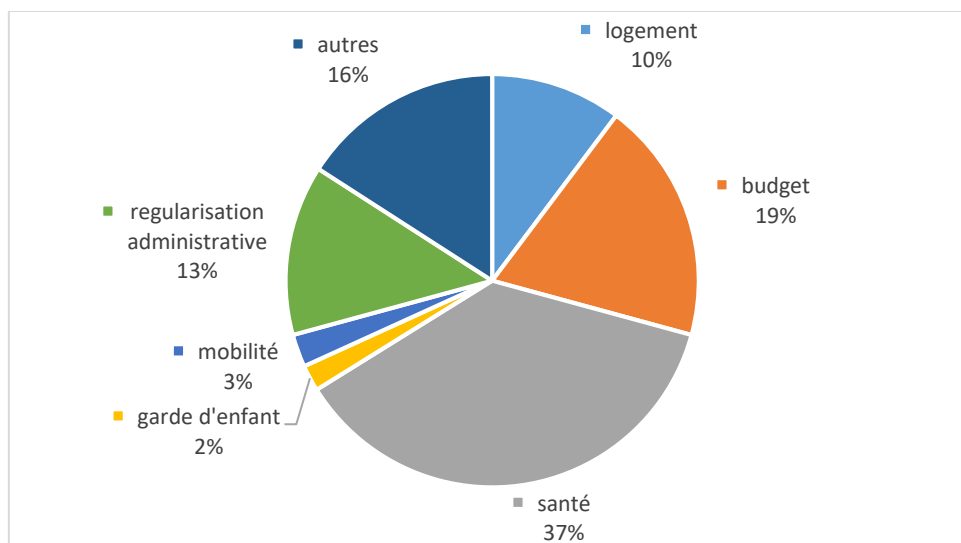
Les demandes d'aides financières ont également été nombreuses en 2024, et souvent en lien avec des impayés de loyer, de charges ou d'énergie. Cette fin d'année a d'ailleurs été marqué par de nombreuses sollicitations concernant des rappels de charges ou des impayés de loyer ayant menés à des expulsions qui prendront effet dès la fin de la trêve hivernale.

2.2.4.7 Agence France Travail Sélestat



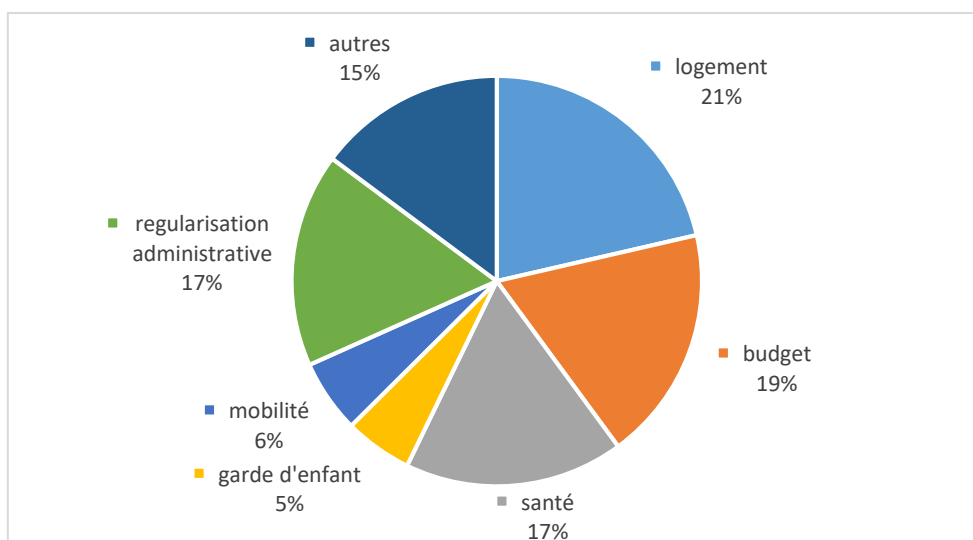
La vacance de poste sur secteur ne permet certainement pas de démontrer toute la réalité des problématiques du territoire. Néanmoins, nous pouvons constater que, la proportion d'accompagnement sur la thématique de la santé est la plus importante. S'y inscrit beaucoup de demandes MDPH, de soutien aux tiers aidants familiaux, mais également un grand nombre de demande de couverture de santé solidaire, bien souvent méconnue par les bénéficiaires qui sont, par conséquent, en rupture de soins.

2.2.4.8 Agence France Travail Molsheim



Le public rencontré relevant de ce secteur est plus précaire que sur d'autres et nous constatons qu'un nombre significatif de demandeurs d'emploi de plus + de 58 ans sont intégrés dans l'accompagnement global. En lien ou pas, les problématiques de santé sont largement majoritaires parmi celles accompagnées. L'accompagnement de ces situations suppose bien souvent la création de dossiers MDPH, une tâche administrative particulièrement chronophage.

2.2.4.9 Agence France Travail Haguenau



Le travailleur social est à temps plein pour deux conseillers France Travail. Chacune des conseillères est affiliée à un secteur précis : une sur le secteur Haguenau ville et l'autre sur le secteur de la Bande Rhénane et campagne. Le secteur géographique d'intervention est très étendu, allant de la ville de Niederbronn-les-Bains à Bischwiller.

L'accompagnement global à Haguenau a connu une vacance de poste au mois d'août et de septembre 2024. En effet, il y a eu un changement de travailleur social sur ce secteur.

En plus des constats généraux partagés plus haut, nous pouvons relever la précarité numérique sur ce secteur plus rural. Cette précarité rend plus longues et difficiles certaines démarches, ce qui justifie la sollicitation du professionnel de l'ARSEA.

Par ailleurs, nous rencontrons un nombre important de personnes victimes de violences conjugales ainsi que de personnes sans domicile fixe. Ces dossiers demandent une charge de travail de mise en relation plus conséquente auprès des différents partenaires et associations.

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

3.1 Vie du service

L'année 2024 a été marquée par de nombreux mouvements pour l'équipe de l'accompagnement global :

- Les secteurs de Sélestat et Molsheim ont été impactés par le départ consécutif de 2 professionnels ayant généré une vacance de poste totale de 5 mois sur l'année sur les 2 agences. Depuis le mois d'octobre 2024, une nouvelle professionnelle a intégré ce secteur. Il est aujourd'hui impératif de stabiliser ce poste et de répondre à l'enjeu de recréer du lien et de la confiance avec les interlocuteurs du secteur.
- Arrivée d'une nouvelle cadre intermédiaire en juin 2024 après une vacance de poste depuis septembre 2023 ;
- 2 anciennes professionnelles ont quitté l'équipe.
- 3 nouvelles professionnelles en tout ont rejoint l'équipe.

Réparties par agence le reste de la semaine, les professionnelles de l'accompagnement global se réunissent les jeudis sur le site de Magellan à Schiltigheim afin de :

- Favoriser le partage de pratiques et la dynamique d'équipe
- Réaliser les démarches administratives afférentes à leur fonction,
- Sécuriser les données informatiques.

Des réunions de service ont lieu tous les quinze jours et les professionnelles ont la possibilité de participer à un GAP une fois par mois.

Comme prévu par la convention initiale, le service participe tous les 6 mois aux COPIL animés par la CEA afin de réaliser des bilans d'étape et de faire évoluer, si nécessaire, les pratiques.

3.2 Partenariat

Sur l'ensemble des agences, la communication est fluide avec les professionnels référents de l'accompagnement global de FT. Néanmoins, les pratiques sont bien disparates d'une agence à une autre. Aussi, la pratique des diagnostics partagés est-elle bien différente, soit du fait des habitudes de travail de FT, soit du fait de manque de temps de l'ARSEA qui fait face, une fois de plus, **à un nombre croissant de demandes.**

Le décalage entre le nombre de professionnels FT dédiés à l'accompagnement global et le temps de travail de l'ARSEA par agence, permet difficilement de répondre à toutes les demandes de suivi dans les temps impartis. S'ajoute à cela le constat de services sociaux de secteurs saturés (report des besoins

de suivi vers l'ARSEA) mais également **une augmentation des problématiques rencontrées par le public** (comme évoqué ci-dessus).

4. CONCLUSION/ PERSPECTIVES

L'activité des professionnelles de l'ARSEA dans le cadre de l'accompagnement global est dense, tant au regard du nombre de personnes accompagnées, qu'au regard de démarches administratives à mettre en place pour répondre aux besoins de ces dernières. Lesdites démarches sont plus nombreuses, bien souvent plus « lourdes » et les professionnelles sont ainsi régulièrement confrontées à la nécessité de prioriser les demandes ou de retarder la prise en charge de nouveaux bénéficiaires. Une situation difficile à vivre, d'autant plus que nous constatons une précarisation grandissante des personnes accompagnées.

Cette nouvelle année 2025 sera par ailleurs une année de transition. L'entrée en vigueur de la loi plein emploi qui implique l'inscription de tout demandeur d'emploi à France Travail et la mise en place de nouvelles procédures d'orientation et d'accompagnement, aura inévitablement un effet sur l'activité de l'accompagnement global. Reste à savoir lequel et avec quelle conséquence...

Dans l'attente, il s'agira d'accompagner l'équipe au mieux, dans ces incertitudes, afin de continuer à garantir aux bénéficiaires un accompagnement de qualité...