

1. EDITORIAL

L'établissement Espérance assure la gestion de la mise à l'abri sur la Communauté de Communes de Sélestat. Ce service est un dispositif d'urgence, créé à l'origine pour répondre aux besoins d'hébergement durant la trêve hivernale. Compte tenu des besoins patents sur le territoire, il s'est étendu sur l'ensemble de l'année.

Il est assuré par une équipe de travailleurs sociaux et par une équipe de veilleurs et permet donc une prestation 365 jours/an et 24h/24h. Il est intégralement financé par la Communauté de Commune de Sélestat.



2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES :

VEILLE SOCIALE

Nature des suivis et des entrées en 2024 - Veille sociale

Mois	Nb unités familiales hébergées	Nb nuitées
1 ^{er} trimestre	30	97
2 ^{ème} trimestre	33	102
3 ^{ème} trimestre	34	124
4 ^{ème} trimestre	38	119

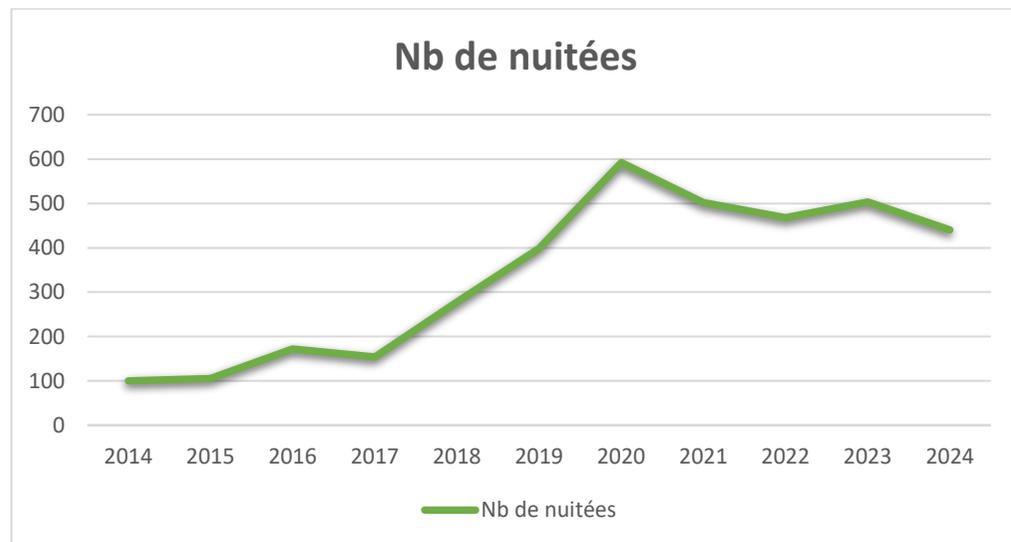
Evolution des prises en charge

Type	Année 2020	Année 2021	Année 2022	Année 2023	Année 2024
Unités familiales hébergées	126	153	200	155	136
Dont adultes	121	149	193	146	133
Dont enfants	5	4	7	9	3
Nuitées	559	421	379	482	440
+ prises en charges en hôtel	0	0	+6	+16	+4
+ billets de train	+4	+6	+4	+1	0

En 2024, nous avons pu accueillir 133 adultes (94 hommes, 39 femmes) et 3 enfants de moins de 3 ans.

On observe une stabilité dans le nombre d'unités familiales hébergées comparé aux années précédentes, ainsi que dans le nombre de nuitées.

Des chiffres qui pour autant restent excessivement élevés par rapport aux périodes avant Covid.



La règle de base fixée à l'Espérance d'1 nuit renouvelable 3 fois (3 nuits maximum) est difficilement tenable et il n'est pas rare d'y renoncer pour allonger la durée d'hébergement au vu de la difficulté de trouver une solution d'hébergement pérenne. La prise en charge en hôtel est une alternative de plus en plus nécessaire, permise grâce à un partenariat avec un hôtel sur Sélestat. Cette option est souvent choisie pour héberger des familles avec enfants lorsque la chambre d'urgence est occupée. Une dernière option est la possibilité de remettre un billet de train à destination de Strasbourg à un bénéficiaire lorsque l'accueil n'est pas possible par manque de place.

L'hébergement se faisant au sein du CHRS collectif, les équipes veillent à s'assurer du respect du règlement pour permettre une cohabitation sereine. La réserve alimentaire permet également de fournir des colis ainsi que des produits d'hygiène pour les bénéficiaires les plus précaires.

3. FAIS MARQUANTS DE L'ANNEE

3.1. Vie du service

L'année 2024 a vu une stabilité dans le nombre de prise en charge. Le nombre de demandes non abouties faute de place met l'accent sur une situation alarmante dans le secteur.

L'équipe de veilleurs est également impactée par des difficultés de recrutement, un poste de veilleur étant toujours vacant. Une entreprise de sécurité est mise à contribution sur certaines nuits, évitant à l'équipe une surcharge en heure supplémentaire et permettant de maintenir un cadre sécurisant pour les bénéficiaires.

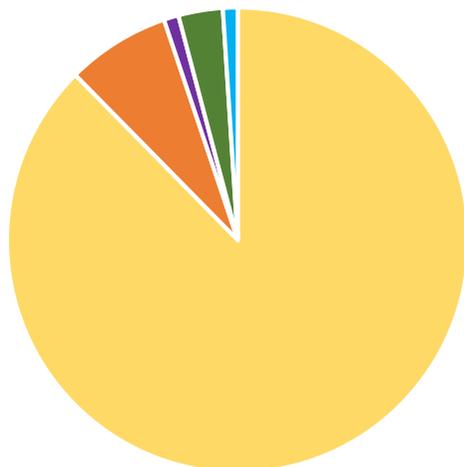
L'équipe continue de se former : un salarié a été formé à la gestion du stress, un autre aux premiers secours de santé mentale et un dernier a recyclé son SST. Enfin, l'ensemble de l'équipe a suivi une formation pour prévenir et agir en cas d'incendie.

3.2. Accompagnement

Nous observons chaque année de plus en plus de demandes d'hébergement d'urgence de personnes extérieures au secteur de la Communauté de Communes de Sélestat.

193 demandes ont dû être refusées contre 158 l'an dernier, beaucoup de ces refus s'expliquant par le fait qu'une seule chambre soit allouée à l'accueil en urgence et ne permet pas la mixité (sauf couples). Par exemple si une femme est accueillie, la deuxième place dans la chambre ne pourra être prise que par une autre femme, et les demandes d'homme durant ce temps seront refusées, et vice-versa.

Motif des refus



- Chambre complète / Pas de mixité
- Antécédents de violence au sein de la structure à l'égard des professionnels et/ou résidents
- Présence animal de compagnie
- Demandes hors secteur
- Autre solution trouvée

3.3. Partenariat

Comme pour 2023, 2024 a été marquée par un partenariat de qualité et une réactivité de chacun des partenaires du territoire. Cette proximité partenariale nous permet de garantir aux bénéficiaires les plus précaires des conditions d'accueil et de prise en charge de qualité.

Toutefois, la difficulté pour la réorientation du public reste bien présente, la durée de prise en charge étant de courte durée dans notre service.

3.4. Travail avec les bénéficiaires

Un travail de réorientation vers une situation stable et adapté aux besoins du bénéficiaire est mené conjointement entre les travailleurs sociaux d'Espérance et les partenaires du territoire. Cependant ce travail est souvent mis en difficulté par la forte augmentation des demandes qui ralentit les procédures, risquant ainsi de plonger les bénéficiaires dans une précarité pérennisée.

4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

4.1 Réunions d'équipe

Des réunions d'équipe mensuelles sont organisées offrant à l'équipe de la veille sociale de pouvoir échanger sur les situations, les difficultés rencontrées, les actions entreprises avec le cadre intermédiaire, mais aussi avec un membre de l'équipe du Centre Parental et un membre de l'équipe du CHRS, systématiquement présents en début de réunion.

4.2 Groupes d'Analyse des Pratiques

Les Groupes d'Analyse des Pratiques sont également mis en place, une fois par mois, permettant à l'équipe de pouvoir évoquer et analyser des situations rencontrées, tout en favorisant la prise de recul et la réflexion sur les pratiques professionnelles.

4.3 Perspectives

Une réflexion sur la procédure de l'accueil du public devra être menée, principalement sur la durée de prise en charge des bénéficiaires de la chambre d'urgence.

Enfin il serait souhaitable que cette prise en charge soit étendue et qu'une aide financière soit sollicitée auprès des partenaires extérieurs à la Communauté de Communes de Sélestat (Villé, Marckolsheim, Sainte Marie aux mines, Barr, ...). Cette réflexion pourrait notamment se réfléchir au vu des projections de déménagement de la structure qui se profilent.

4.4 Fiches d'évènements indésirables

11 fiches d'évènements indésirables ont été rédigées par rapport aux personnes accueillies en chambre d'urgence.[SB1]

Les difficultés relevées sont majoritairement liées à des comportements inadaptés (violences à l'égard de résidents / de professionnels, consommations de produits illicites), ...

5. CONCLUSION

L'année 2024 confirme une nouvelle fois les difficultés de l'hébergement d'urgence : crise du logement, fort nombre de demandeurs, manque de solutions pérennes, difficultés à absorber la demande... Nous observons impuissants, un nombre grandissant, de personnes dont le parcours de vie bascule dans l'errance, ballotés d'un hébergement d'urgence à l'autre dans l'attente d'une réponse plus stable, courant ainsi le risque d'une marginalisation. Sans doute faudra-t-il dans les années à venir repenser l'hébergement d'urgence comme nous le connaissons, pour le faire évoluer vers un accompagnement plus sécurisant.