



Rapport d'activité 2025

Pôle Développement Social

GALA

Intermédiation Locative

Public Ukrainien

303A avenue de Colmar
67100 Strasbourg
03 88 24 70 00

1. EDITORIAL

2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

4. CONCLUSION

1. EDITORIAL

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. 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 également 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. Pour ces raisons, 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.

Capacité au 31 décembre

Au 31 décembre, le service intermédiation locative pour le public Ukrainien dispose de 16 logements sur l'EMS. 15 dans le parc social et 1 dans le parc privé sans conventionnement ANAH (dont 0 captés par la plateforme FAC'IL).

2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

2.1 Analyse des publics présents dans le dispositif au 31 décembre

	Nombre
Ménages	16
Hommes	8
Femmes	17
Enfants	11
<i>Dont moins de 16 ans</i>	
Personnes	36
<i>Dont colocation</i>	4

2.2 Public en flux sur 2025

L'Etat ayant annoncé la fin des dispositifs concernant le public Ukrainien, nous avons fait le choix de ne faire aucune nouvelle entrée, les relogements sur le secteur de Strasbourg étant très longs.

Les ménages sortis

Année 2025	EMS	Secteurs extérieurs				TOTAL
		Haguenau	Molsheim	Saverne	TOTAL	
Ménages	19	-	1	-	1	20
Hommes	10	-	-	-	-	10
Femmes	16	-	1	-	1	17
Enfants	15	-	-	-	-	15
TOTAL personnes	41	-	1	-	1	42

Sur les 34 ménages et 75 personnes qui étaient présents à fin 2024, les relogements ont été très actifs sur 2025. Nous avons plus de la moitié des ménages présent fin 2024 qui a été relogée en 2025.

2.3 Analyse de la durée de séjour des ménages présents depuis plus de 12 mois au 31 décembre

Durée de séjour sur le dispositif au 31 décembre

	12 – 18 mois	18 – 24 mois	24 – 36 mois	+ 36 mois	TOTAL
Ménages	2	3	6	5	16

Motif de maintien pour les ménages présents depuis plus de 24 mois

Motifs	EMS	Secteurs extérieurs				TOTAL
		Haguenau	Molsheim	Saverne	TOTAL	
Accompagnement encore nécessaire		-	-	-	-	-
Glissement de bail impossible		-	-	-	-	-
Aucune offre de logement proposée	11	-	-	-	-	-
Refus de proposition		-	-	-	-	-
Procédure d'expulsion en cours		-	-	-	-	-
Séparation		-	-	-	-	-
Autres		-	-	-	-	-
TOTAL	11	-	-	-	-	11

Les ménages qui sont encore présents au 31 décembre 2025 après plus de 24 mois d'accompagnement, se trouvent toujours dans le service en raison de non proposition de logement. Leur dossier administratif est à jour avec la protection subsidiaire, une demande de logement social et un Accord Collectif Départemental, mais les bailleurs sociaux ne les ont pas encore positionnés pour une attribution de logement.

Niveau de ressources des ménages présents depuis plus de 12 mois

Année 2025	EMS	Secteurs extérieurs				TOTAL
		Haguenau	Molsheim	Saverne	TOTAL	
Refusés pour raisons de ressources	-	-	-	-	-	-
Taux d'effort inférieur à 33%	16	-	-	-	-	16
Taux d'effort entre 33% et 50%	-	-	-	-	-	-
Taux d'effort supérieur à 50%	-	-	-	-	-	-
Ménages	16	-	-	-	-	16
Tributaires 100% des aides sociales	2	-	-	-	-	2

2.4 Analyse des sorties au cours de l'année

Sorties	EMS	Secteurs extérieurs				TOTAL
		Haguenau	Molsheim	Saverne	TOTAL	
Autre logement social	6	-	-	-	-	6
Autre logement privé	-	-	-	-	-	-
Glissement de bail dans le parc social	8	-	-	-	-	8
Glissement de bail dans le parc privé	-	-	-	-	-	-
Mandant de gestion (AIVS)	-	-	-	-	-	-
Hébergement alternatif**	1	-	1	-	1	2
Autres*	4	-	-	-	-	4
TOTAL	19	-	1	-	1	20

**prison, décès, départ volontaire...*

***expulsion, non renouvellement de convention, séparation, inconnue...*

Concernant les 20 sorties sur l'année, 8 ménages ont pu bénéficier d'une retranscription de leur bail et ont pu se maintenir dans leur logement en devenant locataire en titre.

6 ménages sont passés par le circuit classique des relogements bailleurs avec un positionnement en commission et attribution.

Pour les 4 « autres » 3 retours en Ukraine et 1 départ sur un autre département.

Ancienneté de présence sur le dispositif, pour les sorties

	Moins de 12 mois	12 – 18 mois	18 – 24 mois	24 – 36 mois	+ 36 mois	TOTAL
Ménages	3	5	2	10	-	20

2.5 Analyse de la gestion locative sur l'année

Montant des impayés locatifs couverts par GALA : /

Montant des impayés locatifs couverts par le fonds de sécurisation : /

Montant des impayés locatifs couverts par le FSL : 1 742,31€

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

3.1 Vie du Service

Service créé en 2022, il était innovant pour GALA en beaucoup de points. Nous avons fait évoluer le personnel du service au fur et à mesure du temps. En effet en 2024, 2 intervenants sociaux intervenaient à temps complet avec 1 interprète à temps complet jusqu'en juillet 2024.

Courant 2024, l'effectif n'était plus que de 2 travailleurs sociaux / interprète.

Suite à l'annonce des financeurs de la fermeture des services en fin 2025, des dispositions ont été prises pour redéployer progressivement le personnel. Pauline PAGNANI, arrivée à la création du service en 2022, en CDI, a intégré courant de l'été le service des ACT. Notre interprète, Maria TAJOUDINOVA a poursuivi l'accompagnement des familles restantes et a intégré la formation de moniteur éducateur en septembre 2025.

3.2 Travail avec les ménages

La composition familiale des ménages pris 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. Depuis 2024, le service a accueilli des personnes seules, et isolées.

Aucune nouvelle entrée de ménage n'a été faite en 2025.

L'accompagnement des familles restantes sur l'année 2025 s'est poursuivi et l'équipe a appuyé les démarches de relogement. Les démarches faites sur l'année 2025 étaient essentiellement axées sur l'obtention de la protection subsidiaire, le renouvellement des droits santé et le relogement avec mise à jour de la DLS et validation des ACD.

Pour rappel à 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, leur occupation du logement et le paiement du loyer. La fréquence de ces rencontres en 2025, s'est espacée, les familles étant plus autonomes et généralement à jour dans leurs démarches administratives. Au moment du relogement, les rendez-vous peuvent s'accélérer, afin de pouvoir obtenir un logement. Les bailleurs ayant des délais très réduits dans leur démarche.

3.3 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'insertion

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, développé par les membres du service. 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 encore constituer un frein important à l'inclusion des suivis, les personnes accompagnées peuvent participer à des programmes d'animations, et à des ateliers techniques. Ces moments permettent aux personnes de rompre avec l'isolement, et de créer du lien avec de nouvelles personnes.

Par ailleurs, les intervenants sociaux du service peuvent proposer aux personnes accompagnées 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 quartier, ou encore vers les centres socio-culturels.

3.4 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 tend vers un accompagnement global. En parallèle, les travailleurs sociaux assurent la coordination pluridisciplinaire. 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 établissement 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.


Mais heureusement après plusieurs années de présence en France, les ménages sont de plus en plus autonome sur les démarches simples et savent qu'ils peuvent compter sur la présence de GALA en cas de questionnement

3.5 Focale sur l'action du service 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 France Travail. Ainsi, la position du travailleur social référent va au-delà d'une simple orientation des personnes vers les professionnels compétents. Sur l'année 2025, il y a eu un énorme travail fait pour les demandes de protections subsidiaires avec l'OFII et les demande d'Accord Collectif Départementale (ACD) avec la DDETS.

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 (C2S). 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.



Pour les personnes souhaitant faire une demande d'asile, l'intervenant social du service les accompagne dans certaines démarches : programmation d'un rendez-vous avec les professionnels de la SPADA pour constituer le dossier de demande d'asile, édition de l'attestation de prolongation d'instruction suite à une décision positive de l'OFPRA, aide à l'envoi des pièces complémentaires pour finaliser leurs dossiers auprès de l'OFPRA, accompagnement dans l'élaboration des dossiers de demande pour de nouvelles aides suite à l'obtention de leur statut.

- ✚ *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.

3.6 Focale sur l'action du service dans le domaine de l'innovation

Durant l'année 2025, Le service IML3 de GALA a poursuivi et adapté son travail depuis l'arrivée de réfugiés ukrainiens. Mais la création de ce service en 2022 nous a obligé à être innovant. Ces innovations perdurent et se sont retrouvées très utiles au quotidien même pour les autres dispositifs de GALA.


L'une des premières mesures que nous avons prises pour adapter notre accompagnement des demandeurs d'asile ukrainiens a été le recrutement d'une interprète. Aujourd'hui ce poste évolue et la personne en charge de l'interprétariat va se former au poste de travailleur social. C'était 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 nos suivis en éliminant les malentendus et fluidifiant les échanges. De plus, une interprète déjà familière avec leur histoire et leur culture a facilité la mise en place à établir de liens de confiance avec des personnes en situation d'exil. Ce poste a été un réel atout pour l'accueil des personnes et leur accompagnement dans leur projet de vie.

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. En 2025, cet outil reste largement utilisé par le service et se généralise aux autres.

4. CONCLUSION

Au 31 décembre, il n'y a pas eu de consignes claires sur la fermeture du service par l'Etat. Nous avons donc au 31 décembre encore 16 ménages présents en attente de relogement ou de transcription de bail. Les demandes d'asile pour l'enclenchement des relogements en tant que locataires en titre a été l'une des préoccupations les plus importantes durant cette année 2025.

Les relogements ont été activés de manière intensive. Au 31 décembre le constat est que les derniers ménages sont administrativement et financièrement « relogeable ». Les personnes seront maintenues dans le service jusqu'à l'obtention de leur propre logement.



L'équipe en effectif restreint sur les 6 derniers mois de l'année, fera son maximum pour que les derniers relogements soient finalisés sur le premier semestre de l'année 2026.

L'ouverture d'esprit sur l'ASLL dont l'équipe a 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'IML3 de GALA qui s'est affirmé sur ces 3 années, dans un nécessaire effort d'auto-adaptation aux aléas du quotidien de ses usagers.