

Rapport d'activité 2025

Pôle Développement Social

Espérance-SIS

Médiation Sociale Habitat

2, rue St Léonard
67600 SELESTAT
03.88.92.36.74

-
1. EDITORIAL
 2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES
 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE
 4. DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION
 5. CONCLUSION



1. EDITORIAL

Depuis près de quinze années, le service de Médiation Sociale Habitat de l'ARSEA Espérance intervient auprès de ménages isolés et de familles issues du nomadisme sédentarisé, confrontés à des situations de précarité sociale et d'habitat fragile. Mandaté par la Collectivité Européenne d'Alsace, le service agit en étroite collaboration avec les communes concernées et les partenaires institutionnels du territoire.

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité des actions engagées les années précédentes, notamment en 2024. Elle confirme la pertinence d'un accompagnement inscrit dans la durée, fondé sur une présence régulière sur les sites, une connaissance fine des publics et une posture de médiation favorisant l'accès au droit commun et la prévention des ruptures sociales.

Face à des situations souvent complexes, marquées par le vieillissement du public accompagné, des fragilités économiques persistantes et une complexification des démarches administratives, la médiation sociale habitat demeure un levier essentiel pour maintenir le lien social, soutenir les parcours de vie et accompagner progressivement les personnes vers une plus grande autonomie.

2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES

Le service de Médiation Sociale Habitat a pour mission principale de favoriser l'inclusion sociale et l'accès aux droits des personnes vivant en situation d'habitat précaire ou marginalisé.

À ce titre, les missions du service s'articulent autour des axes suivants :

- Faciliter l'accès aux droits et aux services de droit commun
- Favoriser le maintien dans le logement et accompagner l'accès à un habitat adapté
- Soutenir les familles dans leurs démarches administratives et budgétaires
- Accompagner la parentalité et la scolarisation des enfants
- Prévenir les conflits et jouer un rôle de tiers médiateur auprès des institutions, bailleurs et partenaires
- Renforcer l'autonomie et l'insertion sociale et professionnelle des personnes accompagnées

Les interventions reposent sur une approche de proximité, respectueuse de la culture et du mode de vie des personnes accompagnées, et sur un accompagnement individualisé, ajusté aux besoins de chaque situation.

2.1 Territoires d'intervention

En 2025, le service est intervenu sur les territoires suivants :

- Saint-Pierre
- Sélestat
- Châtenois
- Sainte-Marie-aux-Mines

Ces territoires correspondent à des sites d'habitat précaire ou à des ménages isolés nécessitant un accompagnement spécifique en matière de logement et d'accès aux droits.

2.2 Modalités d'intervention

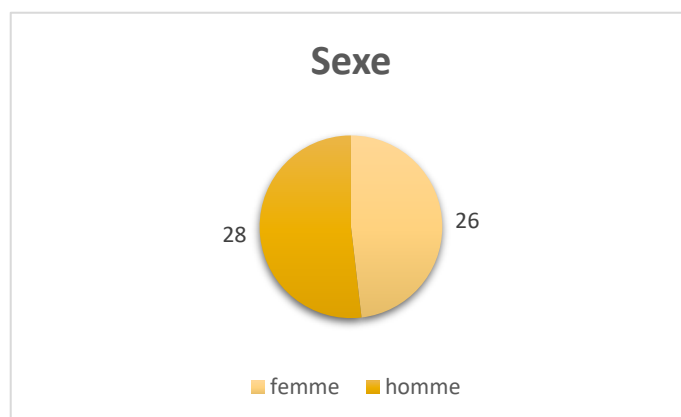
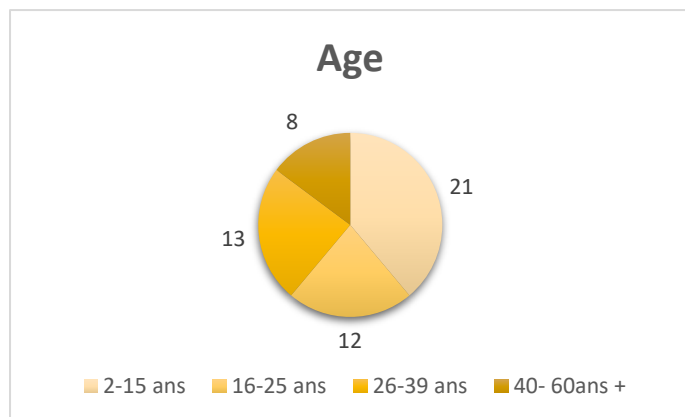
L'accompagnement repose principalement sur :

- Des visites à domicile régulières (hebdomadaires ou bimensuelles selon les sites et les situations)
- Des accompagnements extérieurs (administrations, bailleurs, partenaires sociaux, établissements scolaires, tribunaux, banques, etc.)
- Un travail de coordination avec les partenaires

Le nombre de personnes accompagnées en 2025 reste globalement stable par rapport à 2024. L'intensité de l'accompagnement varie toutefois en fonction des besoins, certaines situations nécessitant un suivi renforcé et de longue durée.

REPARTITION DE L'EFFECTIF PAR AGE ET PAR SEXE

Nombre total de personnes accompagnées sur l'année :



Localité : St Pierre

- 4 adultes
- 5 enfants

Localité : Sélestat – Châtenois

- 12 adultes
- 8 enfants
(Anciens locataires du lotissement des Champs de Châtenois et cohabitants du site)

Localité : Sainte-Marie-aux-Mines

- 13 adultes
- 12 enfants
- Autres membres de la famille : Occasionnellement (6 adultes)

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

3.1 Vie de l'établissement

L'année 2025 a été marquée par une continuité dans l'organisation et le fonctionnement du service de Médiation Sociale Habitat. La stabilité de l'équipe a permis d'assurer une présence régulière sur les territoires d'intervention et de garantir la continuité des missions auprès des publics accompagnés. Cette constance a favorisé le maintien d'un cadre de travail sécurisant, tant pour les professionnels que pour les partenaires et les familles.

Le contexte d'intervention reste toutefois exigeant, avec des situations de plus en plus complexes à accompagner. Le vieillissement progressif du public, la persistance de difficultés économiques et la complexification des démarches administratives ont nécessité une adaptation constante des pratiques professionnelles. La dématérialisation croissante des procédures a également renforcé la charge de travail et le besoin d'un accompagnement soutenu et rigoureux.

Dans ce contexte, l'engagement de l'équipe est demeuré un élément central du fonctionnement du service. Les professionnels ont su faire preuve de disponibilité, de réactivité et d'adaptabilité face aux évolutions des situations rencontrées. La dynamique collective, soutenue par des temps réguliers d'échanges et de réflexion, a permis de prendre du recul sur les pratiques, de prévenir l'usure professionnelle et de maintenir un niveau de qualité d'intervention conforme aux objectifs du service.

3.2 Accompagnement


L'année 2025 a été marquée par plusieurs éléments significatifs :

- Le vieillissement progressif du public accompagné, entraînant des besoins accrus en matière de santé, de soutien administratif et d'accompagnement à la perte d'autonomie
- Des difficultés économiques persistantes, notamment liées à la gestion budgétaire, à l'augmentation des charges et à l'instabilité des ressources
- Une complexification croissante des démarches administratives, nécessitant un accompagnement soutenu et régulier
- Une demande accrue d'aide à l'autonomie numérique, les démarches dématérialisées représentant un frein important pour de nombreuses familles
- Un maintien global de la présence du service sur les sites, malgré un manque d'adhésion ponctuel de certaines familles

3.3 Partenariat

Le travail partenarial constitue un pilier central de la médiation sociale habitat. En 2025, le service a poursuivi et consolidé ses collaborations avec de nombreux acteurs du territoire, indispensables à la prise en charge globale des situations accompagnées.

Les partenariats avec les **Centres Médico-Sociaux de Barr, Sélestat et Sainte-Marie-aux-Mines** permettent une articulation étroite entre accompagnement social, accès aux soins et suivi médico-social. Le lien avec **France Travail** et la **Mission Locale** favorise l'orientation et l'accompagnement des personnes vers l'emploi ou les dispositifs d'insertion professionnelle.



La collaboration avec les **baillleurs sociaux et privés** est essentielle pour le maintien dans le logement, la prévention des impayés, la gestion des situations locatives complexes et l'accès à un logement adapté. Les relations régulières avec les **administrations publiques** (CAF, CPAM, CARSAT, MDPH, services fiscaux) facilitent l'ouverture, le maintien et la régularisation des droits sociaux, souvent fragilisés par la complexité des démarches.

Les **associations locales et caritatives** (Emmaüs, Barr Entraide, CCAS, etc.) apportent un soutien complémentaire, notamment en matière d'aide alimentaire, matérielle ou financière, permettant de répondre rapidement à des situations d'urgence. Le partenariat avec les **établissements scolaires** joue un rôle central dans le suivi de la scolarisation des enfants et adolescents, le soutien à la parentalité et la prévention du décrochage scolaire.

L'**UDAF** intervient en appui sur les questions liées à la famille, à la parentalité et à la protection des personnes vulnérables. La **Collectivité Européenne d'Alsace**, en tant que financeur et acteur central des politiques sociales, constitue un partenaire incontournable dans le pilotage et le suivi du dispositif. Les **communes et communautés de communes** sont également des interlocuteurs privilégiés, tant pour leur connaissance du territoire que pour leur rôle dans la gestion des situations locales.

Cette coordination partenariale permet une prise en charge globale, cohérente et complémentaire des situations. Elle favorise le partage d'informations, la cohérence des interventions et l'adaptation des réponses aux besoins des personnes accompagnées. Le service de Médiation Sociale Habitat occupe ainsi une place de tiers facilitateur, assurant le lien entre les bénéficiaires et les institutions, et contribuant à la fluidité des parcours d'accompagnement.

3.4 Travail avec les bénéficiaires

L'accompagnement des bénéficiaires s'articule autour de plusieurs dimensions essentielles :

- Accès aux droits sociaux, administratifs et à la santé, par un soutien dans les démarches, la compréhension des courriers et l'orientation vers les dispositifs adaptés ;
- Maintien et accès au logement, en lien avec les bailleurs et les partenaires, afin de sécuriser les parcours résidentiels et prévenir les situations de rupture ;
- Gestion budgétaire et prévention du surendettement, à travers un accompagnement régulier visant à favoriser l'équilibre financier des ménages ;
- Soutien à la parentalité, en accompagnant les familles dans leur rôle éducatif et en facilitant les relations avec les institutions scolaires et sociales ;
- Scolarisation et suivi éducatif des enfants et adolescents, en veillant à l'inscription, à l'assiduité et au maintien du lien avec les établissements ;
- Insertion professionnelle et accompagnement vers l'emploi, par l'appui aux démarches, l'orientation vers les dispositifs d'insertion et le travail en lien avec les partenaires compétents ;
- Autonomie numérique et appropriation des outils dématérialisés, afin de permettre aux personnes accompagnées de réaliser leurs démarches en ligne et de gagner en autonomie.

Les modalités d'intervention sont adaptées à chaque territoire et à chaque situation, dans une logique de suivi individualisé, progressif et évolutif. Les visites à domicile, complétées par des accompagnements extérieurs lorsque nécessaire, permettent une approche globale et une prise en compte fine des besoins.

La relation de confiance construite avec les familles constitue un levier essentiel pour favoriser l'adhésion à l'accompagnement, soutenir l'évolution des situations et encourager l'autonomie des personnes accompagnées sur le long terme.

4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

En 2025, le service a poursuivi sa démarche d'amélioration continue à travers :

- Des réunions d'équipe mensuelles permettant le partage d'informations, l'analyse des situations et l'ajustement des pratiques professionnelles
- Des groupes d'analyse de la pratique favorisant la prise de recul et la réflexion collective sur les accompagnements complexes
- La participation à des formations spécifiques, notamment autour de l'accompagnement des gens du voyage et des publics en grande précarité

Ces temps de travail collectif contribuent à renforcer les compétences des professionnels, à garantir la qualité des interventions et à prévenir l'usure professionnelle.

5. CONCLUSION

L'année 2025 confirme le rôle essentiel de la médiation sociale habitat dans la prévention des exclusions et l'accompagnement durable des publics en situation de vulnérabilité. La continuité de la présence sur le terrain, la qualité du partenariat et la relation de confiance établie avec les familles constituent les fondements de l'action du service.

L'année 2026 s'inscrit donc dans la continuité des actions menées par le service de Médiation Sociale Habitat, tout en tenant compte des évolutions observées sur le terrain et des besoins croissants des publics accompagnés. Les situations rencontrées demeurent complexes et nécessitent un accompagnement durable, de proximité et adapté aux réalités culturelles et sociales des personnes suivies.

Les priorités pour l'année à venir seront les suivantes :

- Poursuivre l'accompagnement vers le droit commun, en favorisant l'autonomie des personnes dans leurs démarches administratives, sociales et numériques, tout en maintenant un soutien renforcé lorsque cela s'avère nécessaire.
- Maintenir une présence régulière sur les sites et au domicile, afin de préserver le lien de confiance établi avec les familles et de prévenir les situations de rupture sociale, administrative ou locative.
- Renforcer l'accompagnement budgétaire et la prévention des situations de précarité financière, dans un contexte économique contraint, en lien avec les partenaires compétents.
- Soutenir la parentalité et la scolarisation des enfants, en poursuivant le travail engagé auprès des familles et en renforçant la collaboration avec les établissements scolaires et les acteurs éducatifs.
- Accompagner le vieillissement du public, en adaptant les pratiques professionnelles et en développant les partenariats avec les acteurs médico-sociaux afin de répondre aux besoins liés à la santé, à la perte d'autonomie et à l'accès aux soins.
- Poursuivre et développer le travail partenarial, indispensable à la prise en charge globale des situations, en favorisant la coordination des interventions et le partage d'informations dans l'intérêt des personnes accompagnées.

Enfin, le service poursuivra sa démarche d'amélioration continue, à travers les temps de réunions, d'analyse de la pratique et de formation, afin de garantir la qualité des accompagnements proposés et de soutenir les professionnels dans l'exercice de leurs missions.