

# Rapport d'activité 2025

## Pôle Développement Social

**Espérance**

**Veille sociale**

2, rue Saint-Léonard  
67600 SÉLESTAT  
03 88 92 11 99

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



# 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, la veille sociale est ouverte sur l'ensemble de l'année mais sans réévaluation de la convention initiale.

Elle est intégralement financée par la Communauté de commune de Sélestat.

La prise en charge est assurée par une équipe de travailleurs sociaux et par une équipe de veilleurs avec une astreinte des cadres, et permet donc une prestation 365 jours/an et 24h/24. Ceci est possible car la chambre d'urgence est située dans le bâtiment de notre CHRS.

## 2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES

### 2.1 Évolution des prises en charges

TYPE	2022	2023	2024	2025
Unités familiales hébergées	200	155	136	74
Dont adultes	193	146	133	66
Dont enfants	7	9	3	8
Nuitées	421	379	440	198
Prises en charges à l'hôtel	0	6	4	38
Billets de train	4	1	0	0

L'année 2025 se caractérise par une baisse significative du nombre d'unité familiales hébergées (74 contre 136 en 2024), ainsi qu'une diminution du nombre de nuitées (198 contre 440 l'année précédente). Cette évolution s'explique principalement par la fermeture temporaire de la chambre d'urgence à la suite d'un évènement grave survenu au cours d'année, ayant mis en insécurité les professionnels et les résidents du CHRS.

### 2.2 Nature des suivis et des entrées

MOIS	NB d'unités familiales	Nb de nuitées
1 <sup>er</sup> trimestre	36	113
2 <sup>e</sup> trimestre	25	79
3 <sup>e</sup> trimestre	9	23
4 <sup>e</sup> trimestre	5	22

Un ralentissement de l'activité au fil de l'année est constaté en lien direct avec la fermeture de la chambre d'urgence.

## 2.3 Nombre de demandes non-abouties

ANNEES	Nombre de refus
2023	158
2024	193
2025	119

Le nombre de demandes non abouties met en évidence la tension persistante entre les besoins du territoire et les capacités du dispositif. Une baisse significative apparaît en 2025 par rapport aux années précédentes. Cette baisse n'est pas la conséquence d'un recul de la précarité et des besoins mais s'explique principalement par la fermeture temporaire de la chambre d'urgence et par la régulation par les partenaires sociaux du secteur des orientations.



## 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

### 3.1 Vie de l'établissement

L'année 2025 a été marquée par un événement grave ayant nécessité l'intervention de la police. L'incident a conduit à la nécessité de fermer la chambre d'urgence, le temps de repenser la procédure d'accueil pour favoriser la sécurité des salariés et celle des autres résidents du site. Ceci explique la baisse des prises en charge, même s'il est à noter que nous avons continué la prise en charge en hôtel des familles avec enfants qui nécessitaient une mise à l'abri urgente. La réouverture de la chambre en décembre s'est accompagnée de travaux importants (changement de portail, rénovation de la chambre...) et de la mise en place d'un nouveau protocole d'accueil.

Les partenaires ayant été avertis de la suspension du service, le nombre de demandes a diminué passant de 193 l'an dernier à 119 cette année, dont 46 demandes pendant la période de suspension.

### **3.2 Action de l'établissements dans le domaine de la continuité et fluidité des parcours usagers**

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 et l'accès aux droits des personnes, risquant ainsi de plonger les bénéficiaires dans une précarité au long cours.

### **3.3 Partenariat**

Comme pour 2024, 2025 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 dignes.

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


La démarche qualité est piloté par les cadres : Directrice, Cadres Intermédiaires et Responsable Accompagnement Qualité en lien avec le service Qualité de la Direction Générale. Elle est incarnée par les équipes au quotidien.

En 2024 et 2025, l'équipe a été formée à l'utilisation du logiciel MS QUALITE. Ce logiciel permet de mettre en place la traçabilité de la démarche qualité.

Désormais, l'ensemble des Fiches d'Evènements Indésirables, des plaintes et réclamations, des fiches techniques est intégré dans celui-ci. Ces éléments sont repris lors des réunions d'équipe.

La formation des professionnels est importante pour adapter au mieux notre accompagnement, en 2025 l'équipe a suivi les formations suivantes :

- Accompagner les personnes avec bientraitance
- HACCP
- Prévention et gestion des situations de violences
- Formation à l'utilisation du dispositif Waryme



Par ailleurs, des Groupes d'Analyse des Pratiques (GAP) sont organisés une fois par mois. Ces temps offrent un espace d'échange et de réflexion autour des situations rencontrées, favorisent la prise de recul et contribuent à l'ajustement des pratiques professionnelles.

La fermeture de la chambre nous a permis de prendre du recul et de constater les limites de notre accompagnement. Ainsi la capacité d'accueil insuffisante, la difficulté de cohabitation avec les autres dispositifs du site, et le manque de travailleurs sociaux sont autant d'obstacles à un accompagnement de qualité.

Un travail d'équipe nous a permis d'établir un nouveau protocole d'accueil, les accueils se faisant désormais uniquement sur orientation d'un partenaire avec le remplissage d'une fiche navette, ainsi il n'est plus possible de se présenter directement. Un entretien est également mené par un travailleur social pour établir si l'accueil est possible dans des conditions sûres pour tout le monde. L'allongement de la durée de prise en charge passant de 3 à 7 jours répond à un besoin de stabilité et à la difficulté de solutions alternatives.

## 5. CONCLUSION

L'année 2025 a constitué une étape déterminante pour le dispositif d'hébergement d'urgence à Espérance. Elle a marqué une remise en cause nécessaire au bon fonctionnement du dispositif et l'adaptation aux réalités du terrain. Cependant, les moyens mis en œuvre demeurent largement insuffisants au regard de l'augmentation constante des demandes.

Des échanges ont été menés avec la DDETS afin d'obtenir un financement dédié à la chambre d'urgence, permettant son accès via le 115 et une meilleure intégration au dispositif de veille sociale. Cette demande n'a malheureusement pas pu aboutir.

Dans cette perspective, un travail de révision de la convention relative à la chambre d'urgence sera engagé avec les partenaires financiers dans les temps à venir. L'objectif sera de mettre en adéquation les modalités de fonctionnement avec les capacités réelles de la structure et les besoins du territoire, afin de garantir un accompagnement cohérent et adapté aux personnes accueillies.

Dans un contexte où le principe d'accueil inconditionnel constitue le fondement de l'intervention en matière de mise à l'abri, nous sommes aujourd'hui amenés à nous interroger sur les conditions de mise en œuvre de cette exigence réglementaire. En effet, celle-ci doit être conciliée avec l'impératif de garantir la sécurité des professionnels et des autres personnes accueillies.