



# ANTENNE

## RAPPORT D'ACTIVITE

### 2021



**Le Centre d'Accueil**  
9 rue Déserte  
67000 STRASBOURG

☎ 03 88 32 98 62



**Le C.H.R.S.**  
«Antenne Meinau »  
3 rue du Général  
Offenstein  
67100 STRASBOURG

☎ 03 88 79 42 17



**L'Espace Convivial**  
L'Espace 7 à Dire  
5-7 rue Déserte  
67000 STRASBOURG

☎ 03 88 23 60 45



**Le S.H.R. Neuhof**  
6 rue Antoine de  
Saint Exupéry  
67100 STRASBOURG

☎ 03 88 40 10 55



*Les actions menées par Antenne, sont possibles grâce au soutien financier de :*



Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre de la réponse de l'Union à la pandémie de COVID-19



## SOMMAIRE

### LE SITE GARE

- |   |        |
|---|--------|
| I. Le Bureau d'Accueil                  | p. 006 |
| II. Le Service R.S.A.                   | p. 012 |
| III. L'Atelier Passerelle Inform'Action | p. 024 |

### LE SITE MEINAU

- |   |        |
|---|--------|
| I. Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »                         | p. 051 |
| II. Le Service Aménagement des Peines                       | p. 063 |
| III. Le Service Antenne Inclusion Diffus Sortants de Prison | p. 073 |
| IV. L'accompagnement social F.S.L. lié au logement          | p. 078 |

### LE SITE NEUHOF

- |   |        |
|---|--------|
| I. Le Service Hébergement Relais Neuhof                   | p. 092 |
| II. Le Service Ménages à Droits Incomplets                | p. 099 |
| III. Le Centre Hivernal Antenne Lyautey Isolés            | p. 121 |
| IV. Le Centre Hivernal Antenne Lyautey Familles           | p. 127 |
| V. Le Dispositif Hivernal de Familles en Logements Diffus | p. 134 |
| VI. L'Espace Convivial « Grands Froids »                  | p. 140 |

## **Entre pages qui se tournent et nouveaux chapitres, l’histoire d’Antenne continue à s’écrire**

Déjà à nouveau une année de passée à bord du navire Antenne. Après la tempête sanitaire de 2020 qui a marqué les esprits et parfois les corps, 2021 aura été une année marquée par un retour très progressif à ce que l’on pourrait considérer comme normal. Bien entendu la vigilance est restée de mise durant toute l’année pour faire face aux nombreux épisodes de redémarrage de situation de crise sanitaire, et la fin de l’année s’est traduite par une importante vague de cas Covid qui a touché tant les publics que les professionnels et bénévoles de l’association qui avaient été épargnés jusque-là.

Fort heureusement la vaccination du plus grand nombre a permis de limiter les situations dramatiques. Mais qu’il en aura fallu du courage à chacune et chacun d’entre nous pour trouver la force de continuer quotidiennement notre travail. Il n’y a pas un jour où je ne me suis pas posé cette question : qu’est-ce qui nous pousse à nous lever tous les matins pour continuer le travail ? Cette question fondamentale que la crise sanitaire est venue mettre pleinement en lumière tient dans la question du sens du travail et du sens au travail. Bien sûr ce questionnement ne peut s’appuyer que sur une bonne dose d’optimisme et d’intime conviction sur l’utilité de notre action.

Faire équipe et faire Maison (la Maison Antenne) est une notion qui a permis de soutenir les professionnels pour ne pas sombrer dans le pessimisme ambiant porté par les médias. Mais je retiens cependant l’état d’épuisement des professionnels après des mois et des mois d’intenses efforts en continu pour être présent aux côtés des publics accompagnés et je salue ici les efforts incroyables que chacune et chacun de sa place a fourni pour que le navire Antenne garde le cap et ne sombre pas dans la désespérance.

2021 aura aussi été marquée par la fermeture des hébergements d’urgence du site de l’ancien hôpital militaire Lyautey. L’aventure avait débuté en 2013 et c’est avec beaucoup d’émotion que nous avons dû quitter ce site et ses murs qui, s’ils pouvaient parler, auraient beaucoup d’histoires à raconter. Au-delà de la mission fondamentale de mise à l’abri des personnes vulnérables qui nous ont été confiées durant toutes ces années, l’Histoire avec un grand H retiendra l’humanité qui a traversé les 2920 jours d’intense activité dans ce lieu et des liens tissés avec les 5218 personnes différentes qui ont été prises en charge et accompagnées. Avec la fermeture du site Lyautey en avril 2021, une belle page de l’histoire d’Antenne s’est tournée. Cette aventure a démontré notre capacité à proposer des réponses calibrées, souples et efficaces dans les situations d’urgence.

Cette page tournée a été l’occasion de réinterroger notre offre de service face aux constats dressés par les équipes de terrain et les diagnostics posés par rapport aux besoins non couverts. La réflexion et l’analyse qui en découlent, ont permis le positionnement de deux nouveaux projets qui démarreront en 2022, permettant ainsi d’écrire une nouvelle page de l’histoire de l’association dans cette deuxième décennie du XXIème siècle.

Plus que jamais nous restons mobilisés au service des personnes vulnérables qui nous sont confiées avec l’intime conviction que tous les possibles restent ouverts. Fidèles à notre devise, nous continuons à penser que rien n’est permanent sauf le changement, et que le changement, c’est nous qui le portons avec les publics que nous accompagnons.

Dominique METZ,  
Directeur

## **LE SITE GARE**

**Le Bureau d'Accueil**

**Le Service R.S.A.**

**L'Atelier Passerelle Inform'Action**

**9, rue Déserte – 67000 STRASBOURG  
Tél. : 03 88 32 98 62**

**5 - 7, rue Déserte – 67000 STRASBOURG**

## I. LE BUREAU D'ACCUEIL

### Membres de l'équipe en 2021 :

Hatice ERDEM : Secrétaire d'accueil (jusqu'au 06/07/2021)

Roukayatou LAWANI : Secrétaire d'accueil

Florian STUPLER : Secrétaire d'accueil (à partir du 05/07/2021)

Le Bureau d'Accueil est le premier lieu, le premier visage et sourire (malgré le masque) que le public aperçoit de notre structure. Nous accueillons le public du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, excepté le mercredi où nous sommes fermés l'après-midi, et le vendredi nous ouvrons nos portes de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h.

Nous faisons aussi le lien entre les personnes bénéficiant d'une domiciliation postale (ou uniquement d'un suivi social) au sein de notre structure et leur référent social, ainsi qu'avec les autres services proposés par l'Association Antenne (Ateliers Passerelle/CHRS/SHR/MDI/Aménagement des peines, etc...).

Toutes les premières demandes se font au Bureau d'Accueil et attendent souvent une réponse immédiate. Le premier échange consiste à accueillir les bénéficiaires avec courtoisie en usant d'une écoute active et en faisant preuve de bienveillance à leur égard.

Nous devons faire face aux difficultés que rencontrent les usagers, vivant pour la quasi-totalité temporairement chez des proches, des amis, dans la rue ou en hébergement d'urgence. Ces personnes sont dans des situations précaires et elles sont en demande d'un soutien moral et d'une écoute, car cela leur permet de se confier sur leur situation et expliciter leurs demandes.

De notre côté, cela nous permet de trier les informations afin de prioriser les besoins. Nous leur présentons notre association et leur expliquons en quoi nous pourrions apporter une assistance. Notre mission consiste à informer et faire le point sur leur situation immédiate et leurs requêtes en explicitant les priorités. Lorsque les personnes sont bénéficiaires du RSA, nous leur proposons l'ouverture d'une domiciliation postale qui est la porte d'entrée pour un accompagnement social, et si elles ne le sont pas, nous les orientons vers d'autres structures.

Toutes les demandes sont considérées avec attention, d'où l'importance de ce service qui représente le "centre névralgique" du Centre d'Accueil et d'Insertion Sociale et Professionnelle de l'association. Notre positionnement consiste à considérer que chaque personne est différente, que chaque situation est particulière et que nous devons accueillir et considérer ces personnes à égalité avec bienveillance. Nous cherchons à aider les usagers à comprendre les démarches les plus urgentes qu'ils doivent entreprendre et les accompagner dans la détermination de leurs priorités et de leurs objectifs. Bien entendu, nous devons rester très attentifs à chaque demande et à chaque requête tout en respectant la situation et la confidentialité à laquelle chacun a droit, peu importe son parcours.

Le Bureau d'Accueil est l'endroit qui permet à chacun de s'exprimer librement sur sa situation et sa détresse dans le respect d'un cadre confidentiel et neutre. Nous devons également rester attentifs et vigilants aux comportements et attitudes des usagers, sachant que ces personnes sont parfois dans une détresse extrême qui peut provoquer des états de très grande fragilité psychologique ou d'agressivité.

Cette situation oblige et engage les agents d'accueil à avoir une attitude bienveillante et humanisée afin de créer les conditions pour que ces personnes se sentent en confiance dans un climat serein. Un autre rôle important des agents d'accueil consiste à mettre en relation le demandeur avec un référent social en servant de "passerelle" afin que l'accompagnement débute dans les meilleures conditions autant pour la personne que pour le référent.

**Travail effectué au Bureau d'Accueil en fonction des demandes des usagers :**

DEMANDES	ACTIONS
<b>Domiciliation postale</b>	Création et gestion de domiciliation postales, Informatiser les domiciliations postales Répartition, distribution et explication des courriers si besoin, Etablissement d'attestation de domiciliation postale (document CERFA)
<b>Hébergement</b>	Appel au 115 – numéro d'urgence Renouvellement des hébergements d'urgence, lien avec la Ville de Strasbourg
<b>R.S.A.</b>	Rendez-vous et lien avec les référents R.S.A.
<b>Aide caritative</b>	Rédaction de demandes de secours et prise de rendez-vous pour les usagers auprès des partenaires caritatifs
<b>Aide administrative</b>	Divers documents (expliquer, compléter ou renseigner) : - demande de droits au R.S.A. - demande d'allocations d'aide au retour à l'emploi - dossier de demande de carte vitale - feuilles d'imposition - fiches trimestrielles de déclaration de ressources de la CAF - demande de logement auprès des bailleurs sociaux  Tenue de tableaux de bord quotidiens, bilan annuel du service accueil, participation aux réunions hebdomadaires interservices, rangement et archivage des dossiers, tri du courrier à destination des différents services.
<b>Inscription aux ateliers Passerelle et RDV pour l'emploi</b>	Repérage et prise de rendez-vous, lien avec le service emploi.
<b>Renseignements divers</b>	Autorisation de passer des appels téléphoniques et renseignements en tout genre (plan pour se rendre à un endroit, nom d'une rue, lieu d'une entreprise, etc...) Réorientation des publics ne remplissant pas les critères vers les services adéquats.

Nous faisons le nécessaire pour répondre aux demandes avec un maximum d'efficacité et toujours avec le sourire. Chaque personne s'adressant à Antenne cherche avant tout à trouver un regard neutre sans jugement pour pouvoir faire part de ses craintes et difficultés. Nous sommes à leur écoute. Nous essayons d'apporter un soutien et une aide (dans la limite de nos compétences et de notre temps) et de faire le relais auprès de nos collègues référents accompagnement social.

Beaucoup de bénéficiaires apprécient le fait de pouvoir échanger quelques mots et retrouver des visages familiers, c'est pourquoi il serait important de pouvoir maintenir en place l'équipe du Bureau d'Accueil avec au moins un poste permanent (les deux salariés actuellement à ce poste bénéficiant d'un contrat aidé à temps partiel ne pouvant pas excéder 24 mois).

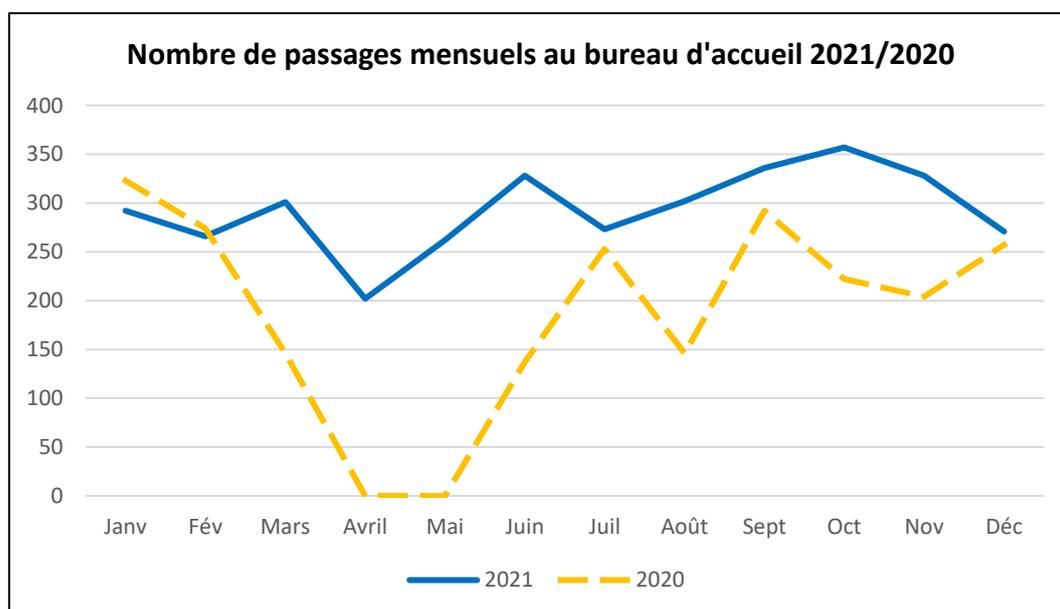
Le savoir-faire des agents d'accueil, allié au cadre bienveillant du Bureau d'Accueil, en ont fait un lieu à même de contenir et d'apaiser des personnes qui n'étaient plus accueillies ailleurs en raison de comportements inadéquats.

Avec la crise sanitaire, nous avons dû nous adapter pour faire de la sécurité sanitaire du public notre priorité. Pour cette raison, nous avons fait de notre mieux pour maintenir un accueil sécurisé, en veillant entre autres à faire respecter les gestes barrières et à nettoyer régulièrement les surfaces et objets mis à la disposition des bénéficiaires. Durant la période de confinement du 3 Avril au 3 Mai 2021, nous avons réussi à nous organiser pour que l'accueil reste ouvert aux heures habituelles. Nous avons distribué des masques à ceux qui en avaient besoin et, mi-août, avec l'aide du SHR, nous avons remis à ceux qui le souhaitaient des coupons destinés à faciliter leur accès aux centres de vaccination sans passer par une prise de rendez-vous classique. Nous les avons également assistés dans leurs démarches sur Doctolib, et leur avons imprimé des plans quand cela s'avérait nécessaire pour les aider à trouver leurs lieux de soins et/ou centres de vaccination. Beaucoup de bénéficiaires se sont sentis dépassés, confrontés à des restrictions dont ils n'avaient pas l'habitude, et nous avons fait de notre mieux pour les aider à s'adapter à cette nouvelle situation.

En parallèle, l'équipe du Bureau d'Accueil effectue un travail administratif toujours plus conséquent. Les agents d'accueil font leur possible (avec les compétences qui sont les leurs) pour être toujours prompts à répondre aussi bien aux demandes des usagers qu'à celles de leurs collègues, voire aux interlocuteurs téléphoniques, toutes ces demandes se produisant souvent simultanément. Ils font le lien avec les différents services (Passerelle/CHRS/SHR/MDI), réceptionnant/triant le courrier à leur attention tout en transmettant les messages et appels reçus quand cela s'avère nécessaire.

On retiendra également le rôle majeur joué par le Bureau d'Accueil dans la mise en œuvre des droits des usagers au regard de la loi 2002-2. C'est dans ce service que sont présentés et expliqués les outils prévus par la loi : remise et explication du livret d'accueil, de la charte des droits et libertés, du règlement de fonctionnement de la structure, de la communication des coordonnées des personnes ressources internes et externes.

Malgré la limitation aux seuls bénéficiaires du R.S.A, l'activité de ce service reste essentielle. La mission de domiciliation postale représente une part très importante du service rendu par le Bureau d'Accueil, mais il sert aussi de point relais aux différentes structures et référents sociaux travaillant avec l'Association Antenne.



**Nous avons comptabilisé 3518 passages au cours de l'année 2021, dont 2351 pour la seule recherche du courrier.**

Nous constatons une augmentation notable des passages de manière générale par rapport à l'année précédente, où ceux-ci étaient limités à 2306 (dont 1839 pour le courrier). Cette hausse est en partie aidée par le fait que nous avons eu l'occasion de nous adapter depuis le début de la crise sanitaire et assurer la sécurité sanitaire de notre public sans avoir à fermer le service. Au-delà de ça, l'assiduité des bénéficiaires est en hausse et une grande majorité d'entre eux passe au moins une fois par mois.

## 1. La domiciliation postale

Le Bureau d'Accueil est habilité pour la domiciliation postale des personnes sans domicile fixe par la Préfecture du Bas-Rhin. Ce service important est apprécié par les personnes. Il constitue pour bon nombre d'entre elles une étape nécessaire, un repère : la recherche du courrier devient un geste quotidien et pour certaines la première des démarches actives de la journée.

Le public domicilié à Antenne est constitué de personnes isolées, sans domicile fixe, bénéficiaires du R.S.A., et majoritairement de nationalité française ou ayant un titre de séjour de plus de 5 ans. La majorité des domiciliés est constituée d'hommes situés dans la tranche d'âge 40/50 ans.

La progression de la part des femmes dans les publics s'adressant à la structure se poursuit d'année en année, ce qui indique de plus en plus de femmes se trouvant sans domicile fixe.

Les personnes se tournant vers Antenne ont besoin d'aide dans leurs démarches sociales et professionnelles. Ainsi l'ouverture d'une domiciliation postale à Antenne est conditionnée par la mise en œuvre d'un accompagnement régulier avec un référent dans le cadre de démarches sociales.

Les bénéficiaires sont souvent des personnes analphabètes ou ne parlant que très peu le français et pour lesquelles il faut lire, éventuellement traduire, expliquer, aider à remplir des documents administratifs et qui sont inquiètes, voire angoissées de se trouver en rupture de droits.

Malgré la crise sanitaire, l'accueil reste l'un des endroits les plus susceptibles d'aider les personnes dans leurs démarches quotidiennes.

Par rapport à 2020, il y a eu plus d'ouvertures et moins de fermetures de domiciliations postales, et beaucoup de ces dernières ont été faites suite à l'obtention d'un logement plutôt que d'une absence prolongée de plus de 3 mois.

Au 31 Décembre 2021, nous avons 483 personnes domiciliées, dont 100 ménages (386 personnes) qui sont prises en charge par le service MDI (Ménages à Droits Incomplets), et 97 personnes suivies par le service RSA (personnes isolées).

Au courant de l'année 2021, nous avons effectué 259 domiciliations dans les deux services réunis.

- Service RSA : 24 femmes - 124 hommes

- Service MDI : 111 ménages (409 personnes)

Dispositif généraliste	Année 2021
<b>ATTESTATIONS D'ELECTIONS DE DOMICILE</b>	
Le cas échéant, nombre maximum prévu par an dans l'agrément (pour les organismes agréés)	<b>210</b>
Nombre d'élections de domicile en cours de validité au 31 décembre	<b>197</b>
Nombre de personnes domiciliées au 31 décembre	<b>483</b>
Nombre d'élections de domicile réalisées	<b>259</b>
Dont le nombre de premières élections réalisées	<b>133</b>
Dont le nombre de renouvellements réalisés	<b>64</b>
Nombre de radiations	<b>62</b>
Nombre de refus	<b>122</b>

La moyenne d'âge des personnes que nous domicilions est de 42 ans.

Nous continuons par ailleurs d'observer une augmentation de demandes de domiciliation de la part de personnes non-francophones ; il s'agit majoritairement de bénéficiaires de la protection de l'OFPRA devenus de droit commun à l'obtention du droit d'asile. Ces personnes ne maîtrisent pas ou très peu la langue française et leur démarche d'insertion s'en trouve affaiblie. Les échanges se font en anglais lorsque cela est possible mais dans le cas contraire, la communication reste extrêmement difficile, voire impossible.

**On retiendra également la petite révolution qui s'est produite dans les dernières semaines de l'année 2021 : celle du financement de la mission de domiciliation postale, attendue depuis plus d'un quart de siècle ! Les pouvoirs publics ont enfin pris conscience du coût engendré par ce type de mission essentielle pour les publics en situation de précarité et nous saluons ici cette initiative.**

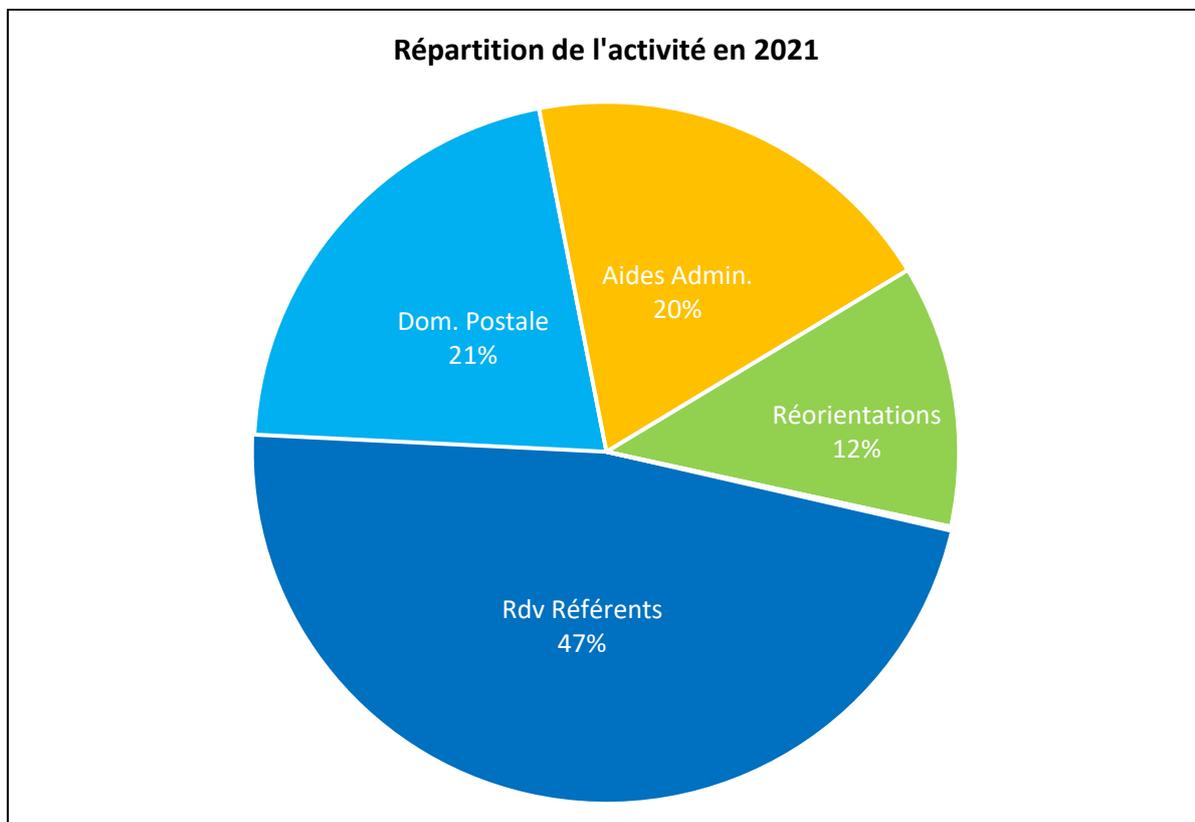
## **2. L'hébergement d'urgence**

Les personnes sans-abri représentent une part importante des usagers qui se présentent à notre association. Dans ce cadre-là, le Bureau d'Accueil tient un rôle d'orienteur (pour les personnes qui ne connaissent pas le numéro d'urgence et d'accueil pour celles sans abri) et/ou d'intermédiaire pour téléphoner avec les bénéficiaires au 115 dans le cadre de la demande d'un accès à un hébergement d'urgence.

## **3. La messagerie et l'aide administrative**

Le Bureau d'Accueil sert également de relais entre les entreprises, les personnes suivies à Antenne, les référents R.S.A, les financeurs etc. Les informations passent par l'Accueil et sont transmises aux autres sites concernés, ce qui est essentiel au bon fonctionnement de l'association à tous les niveaux. Cela montre encore une fois l'importance que revêt le Bureau d'Accueil dans toute l'organisation de la structure : c'est un point central de la transmission et de la diffusion de l'information qui dépasse largement le cadre de l'accueil des personnes domiciliées et de la gestion de leur courrier.

Début octobre, la connexion aux services de la CAF a changé, et beaucoup de nos bénéficiaires se sont soudain retrouvés dans l'impossibilité de se connecter à leur compte. Nous avons pris le temps de leur expliquer la situation (en leur faisant comprendre que leur identifiant ne serait plus leur numéro allocataire à l'avenir mais leur numéro de sécurité sociale) et de les aider à définir un nouveau mot de passe pour remplacer celui à 8 chiffres qui était utilisé jusque-là (tout en continuant évidemment de les assister dans leurs démarches habituelles sur le site). Là aussi, l'aide administrative fournie aux personnes est essentielle et sans ce service à l'utilisateur, les personnes seraient complètement démunies.



## II. LE SERVICE R.S.A.

### Membres de l'équipe en 2021 :

- Mélanie EDERLE
- Alexandra DAHM (jusqu'au 07/06/2021)
- Hélène CASTANET
- Solène STRIEGEL (à compter du 05/07/2021)

### 1. Présentation du service, spécificités, prestations proposées

#### a. Le cadre d'intervention

- Nombre d'ETP affecté : 2,5 ETP (répartis sur 3 personnes)
- Nombre de suivis attendus selon le cahier des charges : entre 192 et 220 personnes par an
- Montant de la subvention attribuée en 2021 : 144 375 €

L'accompagnement mis en œuvre auprès du public a lieu sur le site gare de l'association, au 9 rue Déserte à Strasbourg. Le public est rencontré du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00, sauf le mercredi après-midi, hors période COVID-19.

L'équipe a en charge :

- L'accueil des demandeurs du RSA
- L'aide à l'établissement des demandes de RSA
- L'aide à l'ouverture des droits connexes
- L'aide dans les démarches nécessaires pour faire face aux situations d'urgence
- La préparation du Contrat d'Engagement avec les bénéficiaires puis la transmission à la CEA (plateforme SI SPIE)
- La mise en œuvre et le suivi du Contrat d'Engagement du bénéficiaire
- L'accompagnement social des bénéficiaires
- La participation active à la réflexion générale sur l'amélioration des services proposés par Antenne, le développement et l'amélioration des pratiques professionnelles, la capitalisation et la transférabilité des bonnes pratiques

Les bénéficiaires sont rencontrés deux fois par mois dans le cadre de leur accompagnement personnalisé. En fonction des difficultés rencontrées, certaines situations nécessitent des rencontres plus rapprochées et un accompagnement plus soutenu. Quant à d'autres, une fois la situation administrative stabilisée et les démarches liées à l'hébergement et au logement en cours, ils sont rencontrés à des fréquences relatives.

#### b. Spécificités à signaler

L'accompagnement social RSA proposé est un accompagnement individuel et individualisé. Il peut être complété par de l'accompagnement en collectif, hors période COVID-19 (atelier passerelle Inform'Action) ainsi que par de l'accompagnement individuel renforcé vers l'emploi lorsque la situation au regard de l'emploi le permet.

Une autre spécificité du service réside dans l'articulation de nos interventions auprès du public. Si nous défendons la notion d'accompagnement et de prise en charge globale des personnes, nous avons fait le choix de la spécialisation des interventions auprès des personnes. Nous partons du principe qu'un seul référent ne peut pas maîtriser l'ensemble des compétences requises dans un accompagnement. De ce fait, nous avons spécialisé les tâches et les interventions de nos référents. Ainsi, nous aurons toujours au minimum un binôme (un référent social + un référent emploi) mobilisé autour de la situation d'un bénéficiaire, dans un même temps et dans un même espace, lorsque la situation de la personne au regard de l'emploi le permet. Et l'on sait bien que lorsqu'une personne est en mouvement, qu'une dynamique est lancée, la résolution des difficultés s'accélère et le temps de présence dans le dispositif se raccourcit.

Au final, tout le monde est gagnant :

- Le bénéficiaire qui voit sa situation se résoudre plus rapidement
- Les intervenants qui ne s'épuisent pas dans les multiples champs nécessaires à la résolution de la situation du bénéficiaire
- Le financeur qui voit le coût social diminuer du fait de la réduction du temps de présence des bénéficiaires dans le dispositif.

## **2. Profil du public**

- Le nombre de bénéficiaires accompagnés : **171 personnes accompagnées** dans le cadre d'un contrat d'engagement en cours de validité au cours de l'année. **54 nouvelles personnes** ont bénéficié d'un accompagnement à Antenne en 2021.
- Durée moyenne d'intervention auprès des bénéficiaires sortis en 2021 : **21,5 mois** soit une moyenne d'intervention inférieure à 2 ans.
- Concernant le flux de personnes entrées et sorties depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, contrairement à l'année dernière où l'on constatait davantage de sorties que d'entrées en accompagnement (frein lié au COVID), **le flux en 2021 tend à l'équilibre**. Le flux d'accompagnement se concentre sur une période de 12 mois. En effet, nous constatons que près de 63 % des nouveaux arrivants sont concernés.
- 41,5 % des personnes accompagnées sont de nationalité étrangère, ce qui induit souvent un **accompagnement spécifique** à la compréhension du système administratif français, l'apprentissage de nouveaux codes et usages.

Ceci induit, de plus, une constante inhérente à notre service social RSA : **une représentation importante des personnes réfugiées parmi nos bénéficiaires** : 26,3 % en 2021 contre 25 % en 2020. Par ailleurs, dans les pays de naissance, nous constatons une hétérogénéité des nationalités représentées : 4% de somaliens, soudanais ou russes, ou encore 7% d'afghans et d'algériens. D'où une diversité de profils comme de parcours et une ouverture multiculturelle inhérente à tout le service.

## **3. Grandes tendances de l'année 2021**

### ***Mise en place du SI-SPI, numérisation et dématérialisation des échanges :***

Avec la bascule effective du SI SPI (Système Informatisé du Service Public de l'Insertion) au début du printemps, les modalités de fonctionnement et d'accompagnement ont évolué du fait de la dématérialisation complète du dispositif RSA : modalités d'orientation, Contrat d'Engagements Réciproques, rendez-vous, bilans, réorientations, convocations. Ce qui a nécessité une grande adaptation de part et d'autre : référents RSA et personnes accompagnées.

**Une représentation toujours importante du public réfugié :**

26,3 % de nos accompagnements en 2021 étaient constitués de personnes au statut réfugié et avec une diversité des nationalités représentées. Soit plus d'1/4 de nos accompagnements.

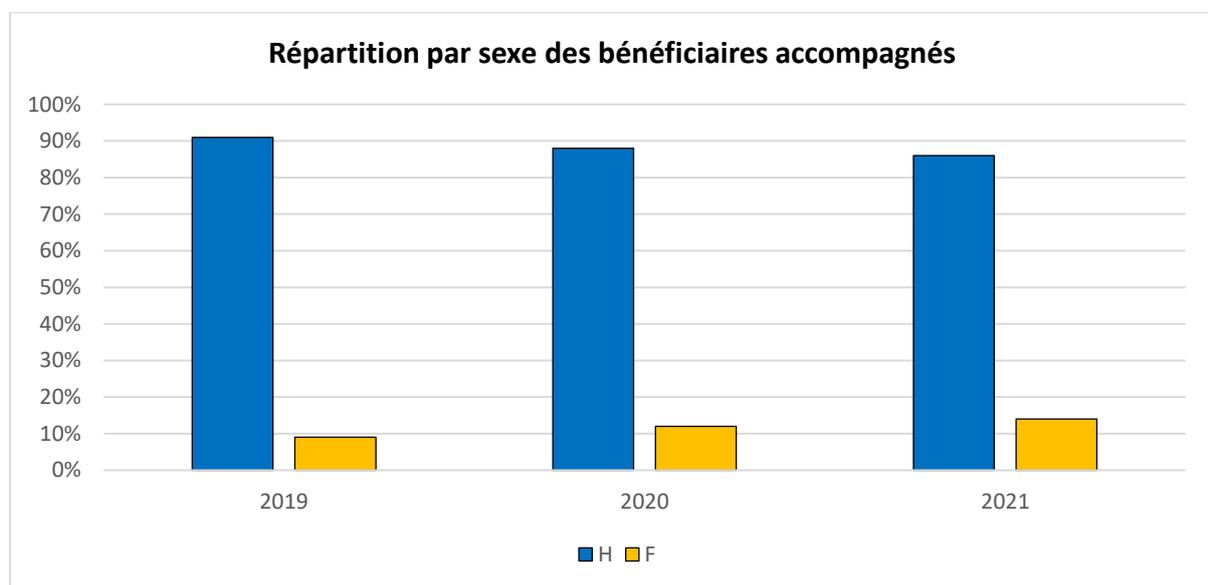
**Une augmentation sensible mais constante de la part des femmes dans le public accompagné :**

Le nombre de femmes accompagnées a augmenté de 5 % en 2 ans, toutes tranches d'âge confondues.

**Une nécessaire adaptation des équipes face au COVID et aux conséquences de la crise sanitaire :**

La fragilisation économique et sociale d'un public déjà vulnérable au plan de la santé nous a contraints de recentrer nos actions en individuel, et parfois différemment (distanciel), au détriment des actions collectives. Nous espérons que l'évolution de la situation sanitaire nous permettra malgré tout de ré envisager le collectif dans un proche avenir. Dans l'immédiat, nous restons prudents et attentifs de ce point de vue, dans le respect des mesures sanitaires et de leurs évolutions.

**4. Le public accompagné en 2021**



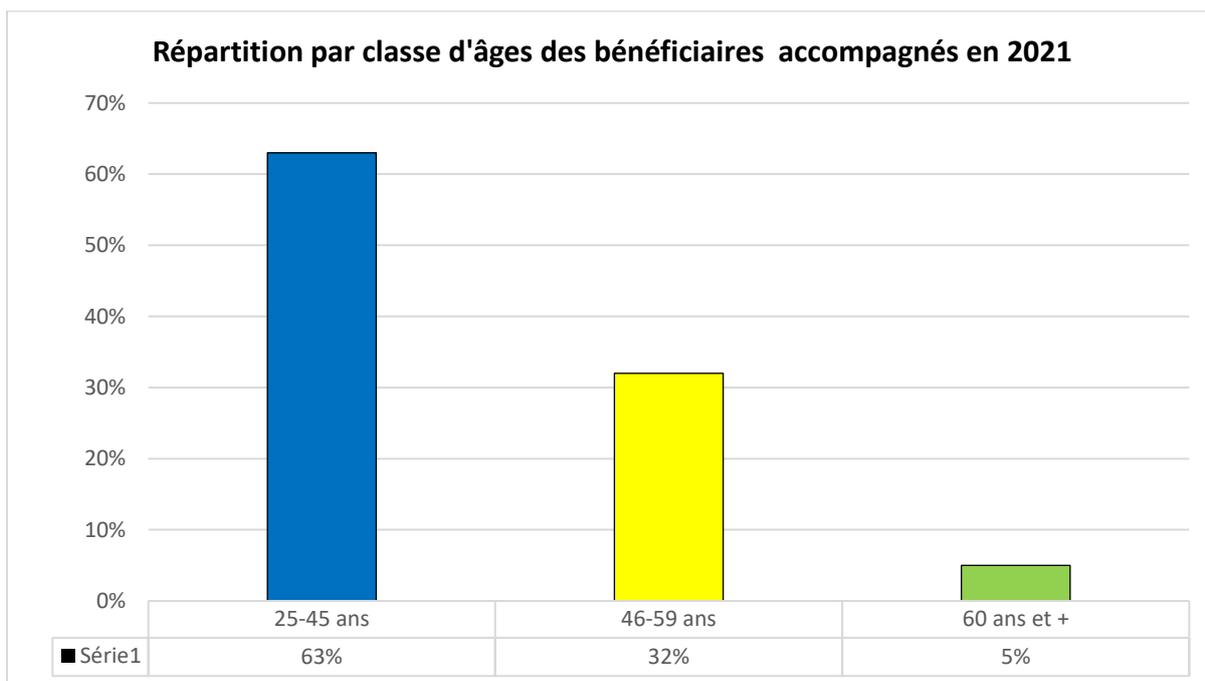
	2019	2020	2021
Homme	91%	88%	86%
Femme	9%	12%	14%
Total	100%	100%	100%

Depuis de nombreuses années les **hommes sont majoritaires** dans la file active de nos accompagnements. Mais les femmes ont tendance à être légèrement plus nombreuses d'année en année. Aussi, nous effectuons le

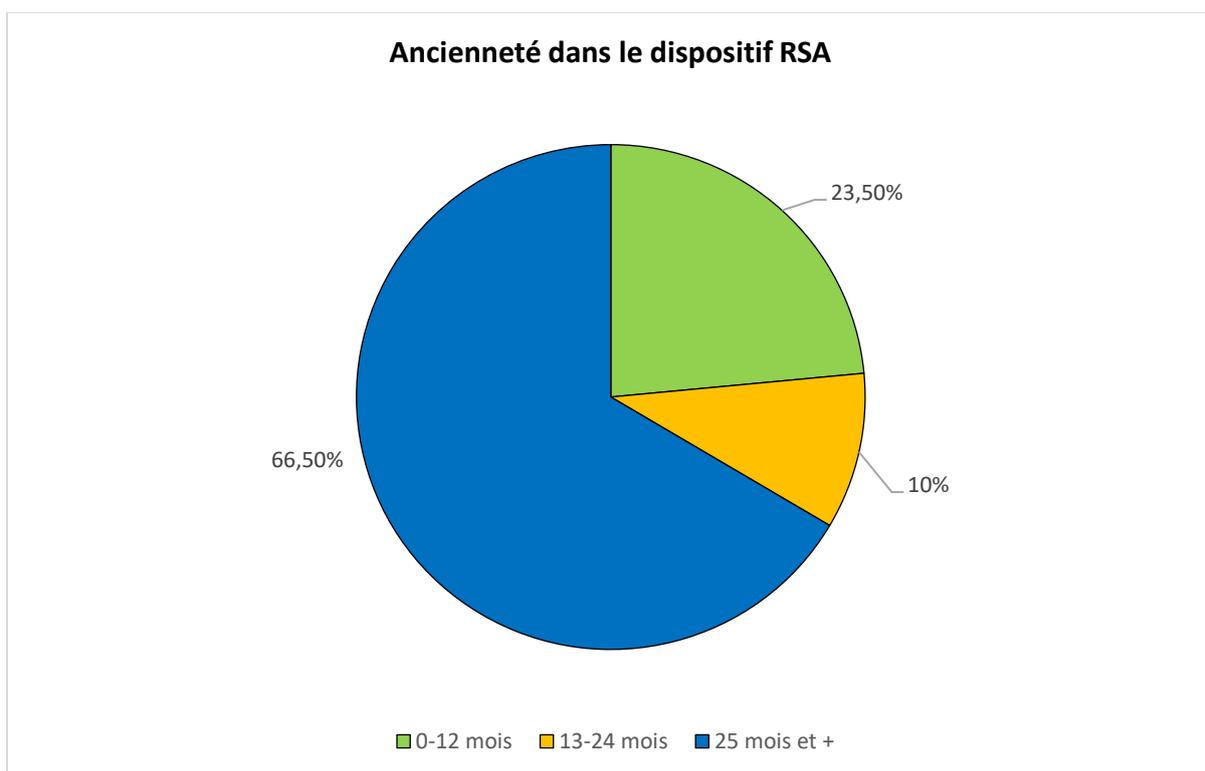
même constat que l'INSEE : les femmes à la rue bénéficient souvent de conditions d'hébergement plus rapides et plus stables. Néanmoins, elles sont également confrontées à d'autres problématiques telles que le harcèlement, voire sont victimes d'agressions sexuelles et de violences physiques à répétition.

Concernant le profil des femmes :

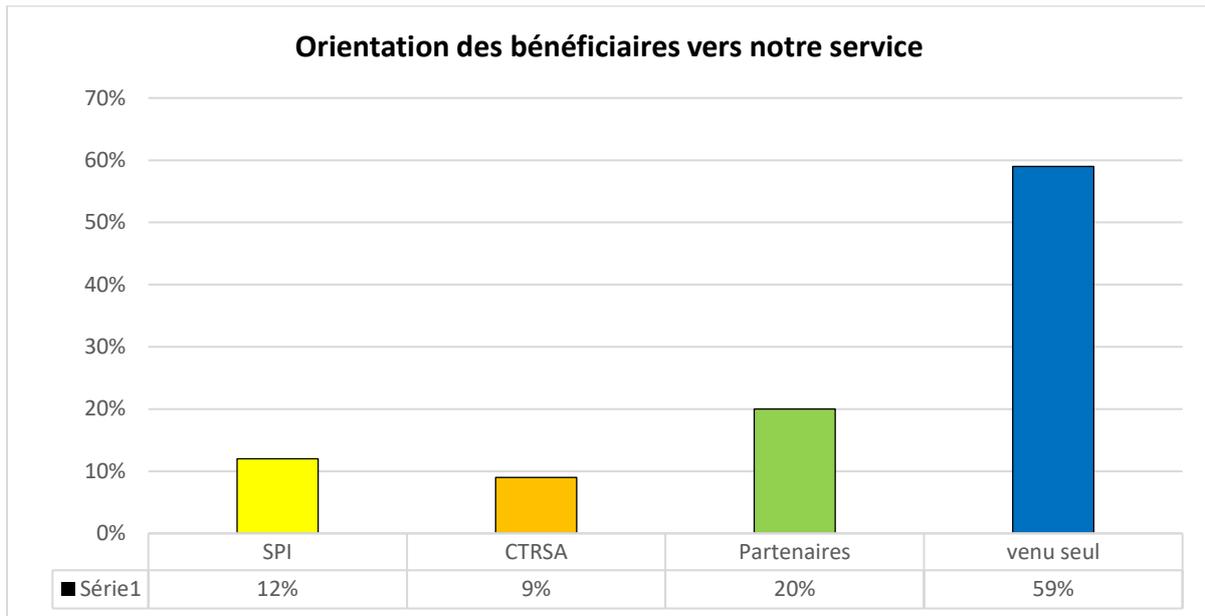
- Notons qu'à leur arrivée à Antenne, 45, 8 % d'entre elles sont à la rue ou au 115 ou en habitat mobile (avec un abaissement de ce chiffre à 25 % au 31/12/2021).
- 58 % des femmes accompagnées sont diplômées (du CAP au post bac)
- 75 % d'entre elles ont une problématique santé parmi lesquelles seulement 16, 6 % présentent une addiction.
- 25 % des femmes ont une protection internationale et lorsqu'on inclut à ce chiffre l'ensemble des femmes étrangères, ce pourcentage monte à 45, 8 %.



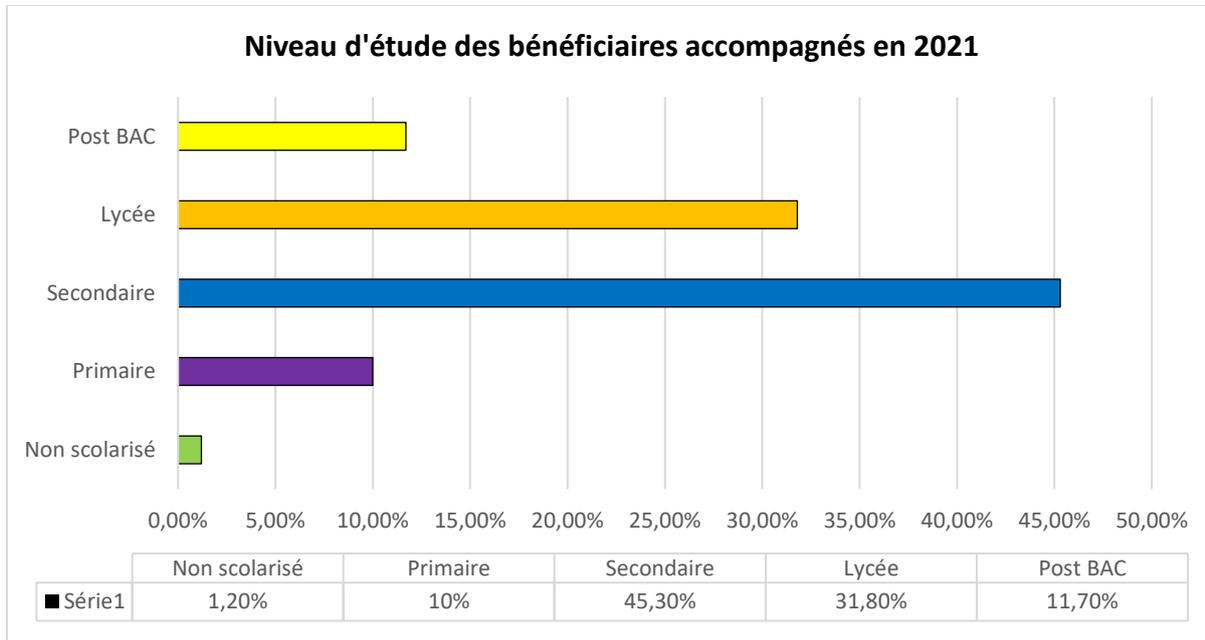
La moyenne d'âge d'une personne accompagnée à Antenne dans le cadre du RSA en 2021 est fixée à 42 ans, avec une sur-représentation de la tranche d'âge des 25-45 ans (63 %).



Si près d'un quart de notre public est assez jeune dans le dispositif RSA (moins d'1 an), il n'en reste pas moins vrai que le gros de nos accompagnements se trouve être également dans le dispositif RSA depuis plus de 24 mois (⅔ des personnes).

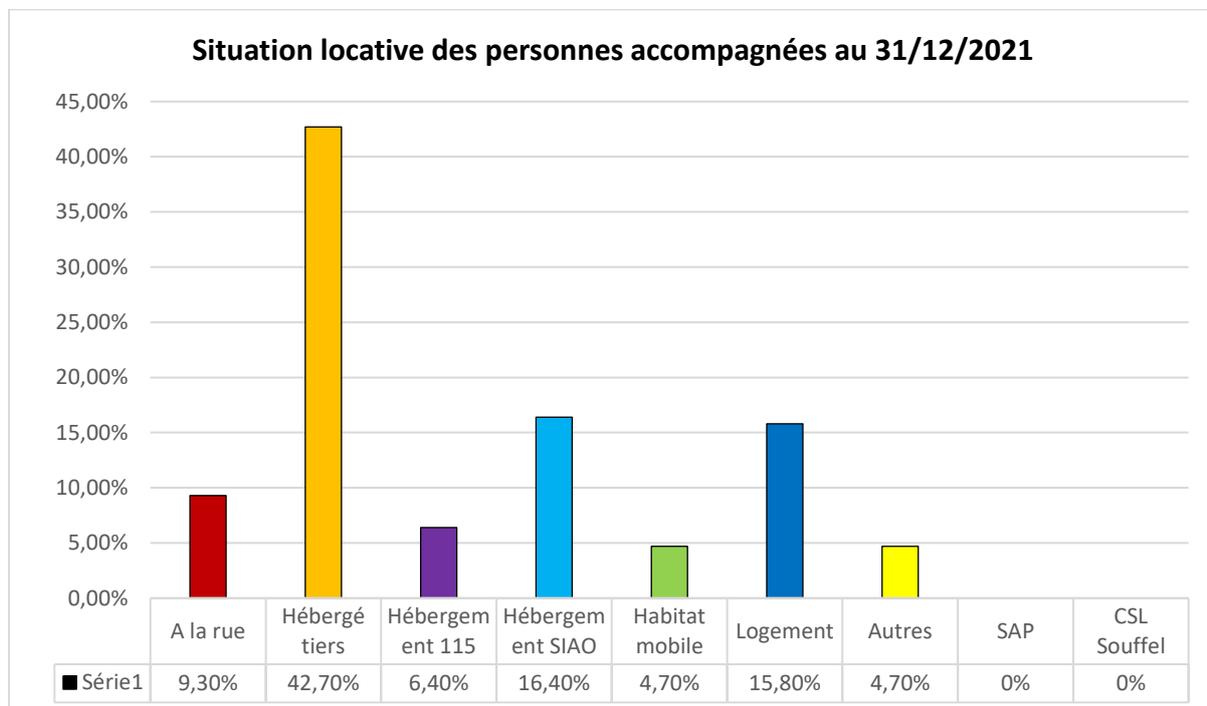
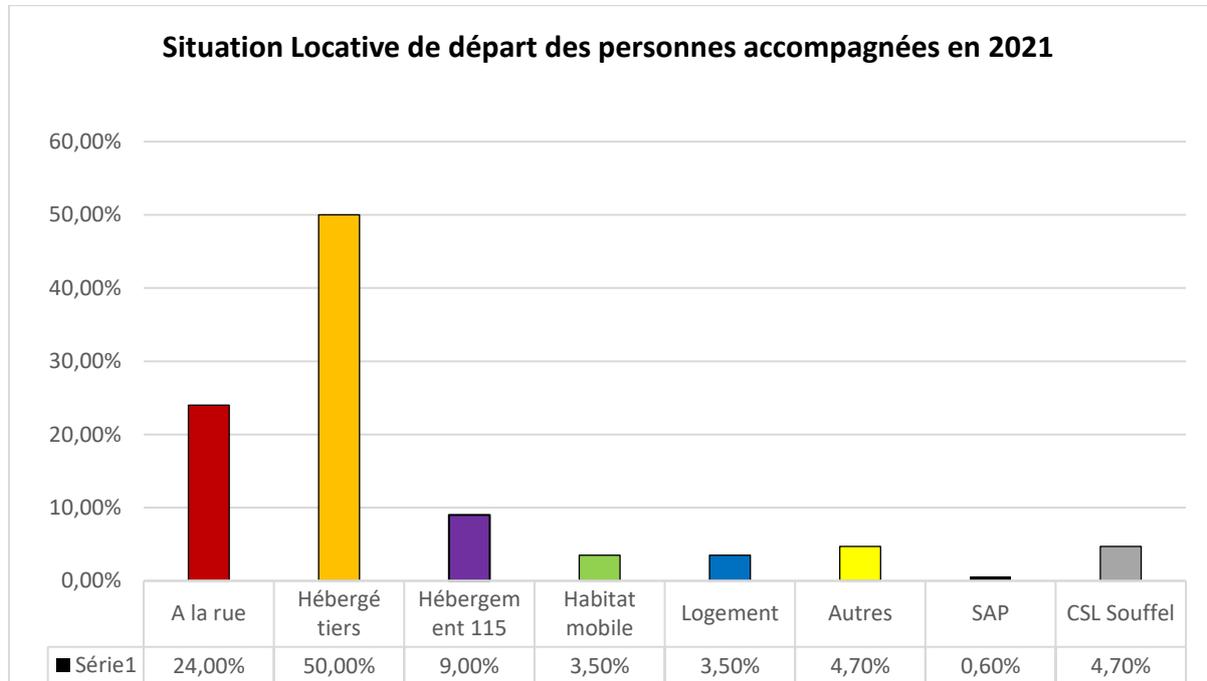


Avant la mise en place du SI SPI et de la plateforme d'orientation, notre mode de fonctionnement était majoritairement une présentation directe du public à Antenne (ouverture de domiciliation postale avec accompagnement social). Ceci explique le taux important des personnes « venues seules » (59%). Avec la mise en place du SPI, les orientations ne devraient plus se faire que par ce biais-là, dans le futur. De ce fait, en 2022, nous nous attendons à observer la tendance inverse à ce qui s'est passé cette année. Les orientations par les partenaires ou en direct devraient malgré tout coexister, mais en moindre proportion.



Un tiers (32%) du public que nous accompagnons dans le cadre du RSA est diplômé. De plus, une grande majorité a uniquement suivi un cursus jusqu'au collège (niveau secondaire, sortie en 3ème). Concernant le public réfugié, nous voyons deux types de profils coexister : les personnes « sans niveau spécifique » (peu ou pas scolarisées) avec celles ayant fait des études supérieures, plus poussées, avant de quitter leur pays.

De surcroît, parmi le public réfugié accompagné, celui-ci est confronté à l'apprentissage d'un nouveau mode de fonctionnement sur le plan économique, social, administratif et culturel (codes). Cette étape cruciale est d'autant plus compliquée pour les personnes peu ou pas scolarisées dans leur pays d'origine. De fait, cela demande un accompagnement, une disponibilité et une adaptabilité du référent concentrés sur les premiers mois d'intervention.

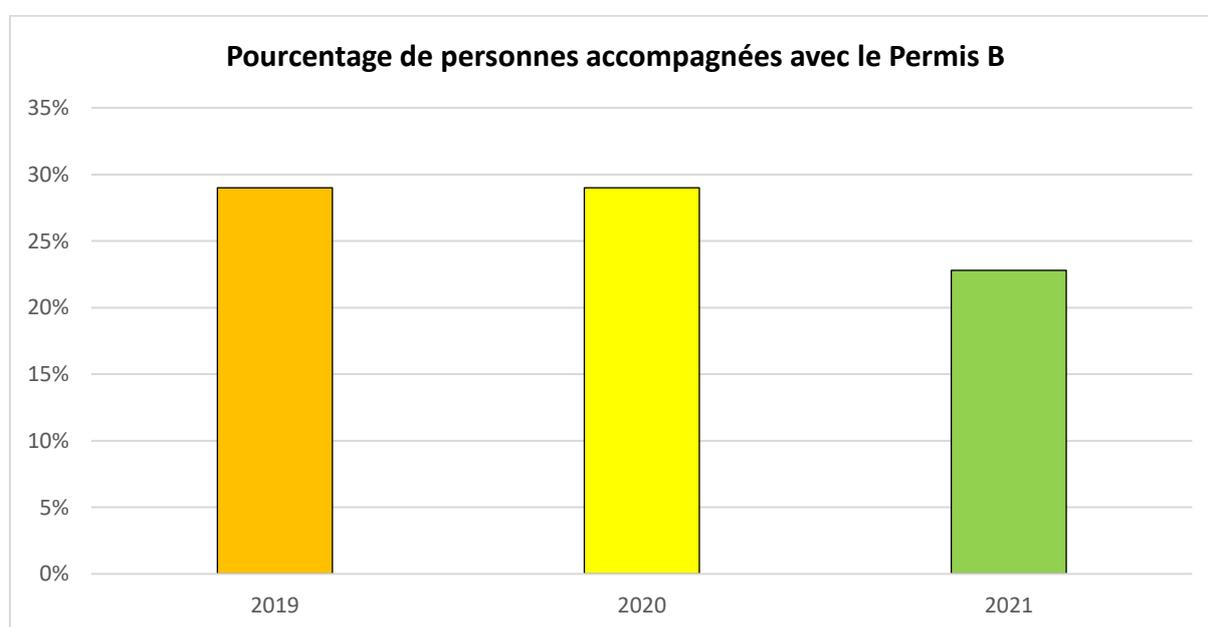


En arrivant à Antenne la plupart des personnes sont dans une instabilité locative. En effet, 9 % sont hébergées au 115, 8,2 % se déclarent en habitat précaire (type squat, garage) voire carrément à la rue (24 %). Sinon, elles sont hébergées de manière provisoire et souvent précaire, chez des tiers (50 % du public).

Ces chiffres correspondent au fait que l'association Antenne a pour périmètre d'intervention un public isolé, bénéficiaire du RSA et sans résidence stable. **Au 31/12/2021, nous constatons une évolution positive très nette puisque la part des personnes à la rue a diminué de presque 15 %.**

Notre proximité avec le public d'une part (instructeur de 1<sup>er</sup> accueil) et notre expertise en matière de besoins et d'offres en hébergement, d'autre part, expliquent qu'au terme de l'année les personnes ont trouvé une situation stable, soit par le biais du SIAO soit en accédant directement à un logement du droit commun. Le travail en réseau et en partenariat avec de nombreux acteurs du secteur de l'hébergement et du logement mais aussi plus largement du champ de l'insertion (solidarité, santé, emploi, SIAE... etc.) nous y aide beaucoup.

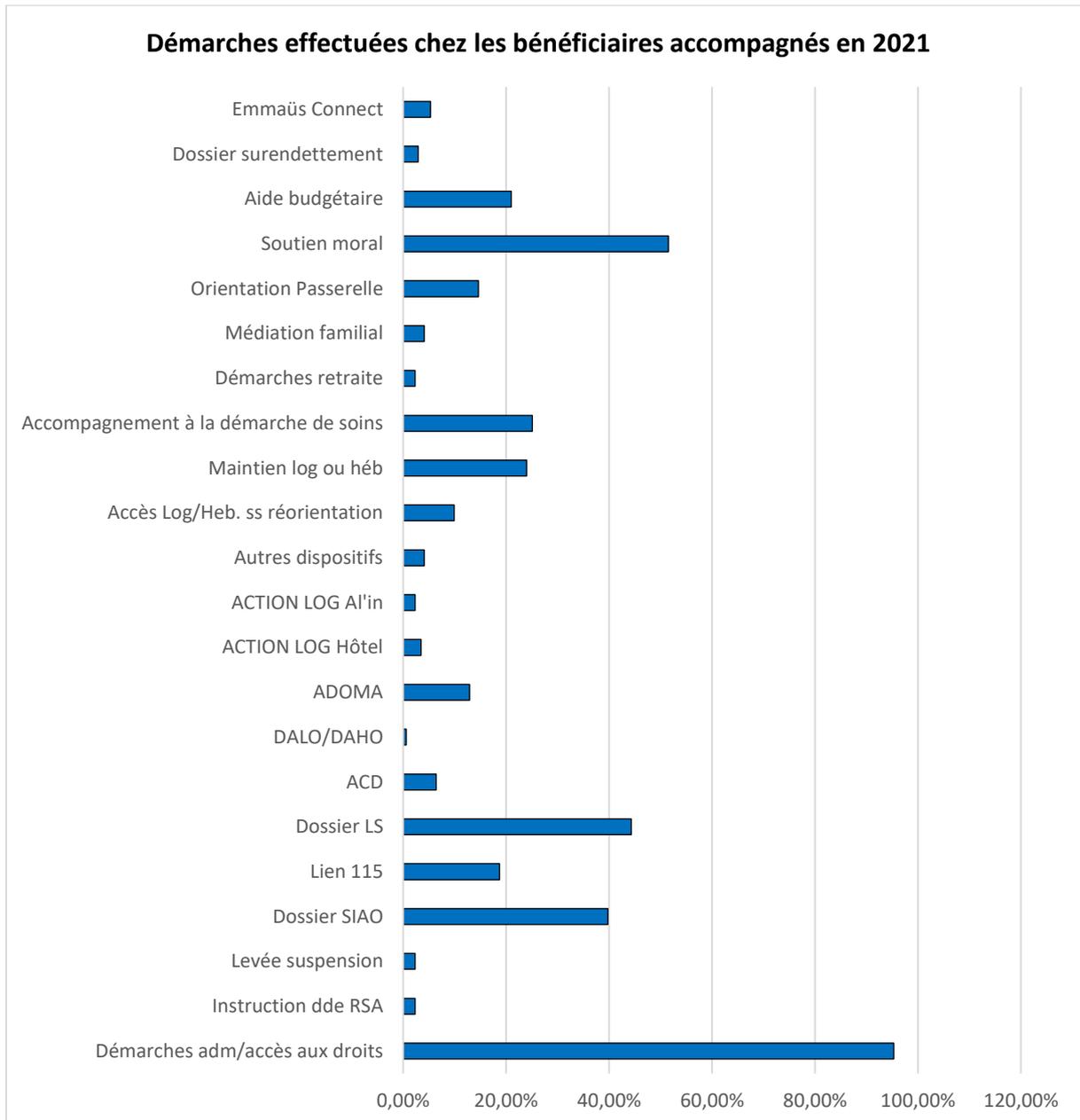
En effet, **28 % des personnes accompagnées ont retrouvé une solution de logement** : elles ont soit trouvé une place au SIAO (hébergement et logement type intermédiation locative ou d'insertion, etc.), soit sont directement (re) devenues locataires (secteur privé ou parc public HLM).



La part des personnes titulaires du permis baisse d'années en années, les usagers priorisant davantage les transports en commun et le vélo.

En effet, la ville de Strasbourg développe chaque année son réseau de transport déjà bien étoffé et propose un tarif plus qu'attractif pour les personnes bénéficiaires du RSA. De plus, Strasbourg propose le 1<sup>er</sup> réseau de vélo de France avec plus de 600 kms d'itinéraires.

Par ailleurs les personnes souhaitent davantage disposer du permis B pour des démarches d'emploi que pour le quotidien. Une voiture, enfin, est un vrai poids financier majoré pour un bénéficiaire du RSA qui tout au mieux ne peut s'offrir qu'une « petite occasion », d'où des frais d'entretien et de réparations conséquents, en plus des dépenses courantes (assurance, carburant).



Notre « plus-value » est notre disponibilité et notre flexibilité pour recevoir le public et pour répondre à ses sollicitations, aussi nombreuses que variées. En effet, nous n’hésitons pas à passer un coup de fil ou à faire un mail pour faire l’intermédiaire entre la personne et une administration ou une structure « x-y », en cas de différends ou pour simplement faciliter une démarche dans sa compréhension et/ou sa réalisation (huissier, trésor public, une structure médicale ou médico-sociale, un professionnel de santé, un bailleur, etc.).

A côté de ce rôle de médiation ou de « facilitateur », nous n’hésitons pas non plus à prendre au téléphone ou en entretien une personne entre deux rendez-vous ou à échanger avec elle par mail pour pondérer ou débloquer une situation tendue.

Cette disponibilité est aussi mise à profit pour simplement renseigner les personnes ou devancer les prochaines démarches prévues et ainsi gagner en fluidité et en efficacité.

Les personnes se sentent « prises en compte » et considérées, ce qui favorise une relation de confiance. L'objectif visé est de créer, maintenir ou de renforcer le lien avec la personne, dans le but de l'accompagner au mieux dans son projet d'insertion. Tout en l'associant au maximum dans ses capacités propres à faire de plus en plus par elle-même. En ce sens, nous sommes soutien moral pour de nombreuses personnes. Et nous l'espérons, moteur.

De la même façon, lorsqu'une personne est amenée à quitter le service RSA d'Antenne, nous n'arrêtons pas brusquement l'accompagnement de sorte de sécuriser sa suite de parcours. C'est le cas lors d'un accès à un hébergement ou à un logement, lors d'une sortie du dispositif RSA (suite à l'accès à un emploi suffisamment rémunérateur et dans la durée, fin de RSA pour de nouvelles ressources type AAH ou retraite, etc.).

Une entrée en hébergement ou en logement nécessite bien souvent une continuité d'intervention durant quelques mois supplémentaires pour donner un maximum de chances à un passage de relais réussi. Antenne reste, en effet, un lieu de passage et une étape dans son parcours. Aussi, nous essayons autant que possible de faire en sorte que cette étape constitue une marche solide pour la personne, sur laquelle elle pourra s'appuyer dans le futur et lui permettra de poursuivre son chemin.

Par ailleurs, lors d'un accès à un emploi, il arrive que la personne accompagnée n'ait toujours pas trouvée à se reloger. Mais ce n'est pas pour autant que l'accompagnement social prendra fin à Antenne car la situation de l'intéressé n'est pas totalement stabilisée, le logement étant prépondérant pour un maintien dans l'emploi.

Notre objectif est de sécuriser au maximum le parcours de la personne même lorsqu'elle est sortie du RSA de sorte qu'elle ne retourne pas dans le dispositif.

Enfin, vu que nous avons un public se définissant (entre-autre) par l'absence de logement personnel, il est logique que nous ayons un taux d'instruction élevé pour tout ce qui concerne les dossiers ou démarches liés au (re) logement / hébergement : SIAO, DLS, ACD, ADOMA, Action Logement, AVL, ASLL etc.

### **Un décroisement des actions au service du parcours de l'utilisateur :**

Autant que possible, nous adressons les personnes accompagnées par notre service social RSA vers le-la conseiller/-ère emploi d'Antenne pour favoriser leur remobilisation autour de la question de l'emploi et/ou de la formation. La proximité immédiate de nos bureaux permet de travailler en lien direct entre référent social et référent emploi. Par ailleurs, cela est facilitateur pour la personne pour qui Antenne est un repère pour centraliser ses démarches. Cela fluidifie aussi les échanges, et le travail entre référents (échanges réguliers, rdv tripartites, points d'étape ou bilans, etc.).

Avoir ces deux services dans un même lieu et travailler conjointement sur des objectifs identiques est sécurisant et stabilisant pour la personne prise en charge. Nous pouvons ainsi mener de front la levée des freins sociaux et la préparation à l'emploi, pour les personnes les plus éloignées du marché du travail. Avec l'expérience, nous constatons que les personnes à la rue, dans des hébergements d'urgences ou précaires, n'arrivent pas ou difficilement à maintenir leur emploi dans la durée.

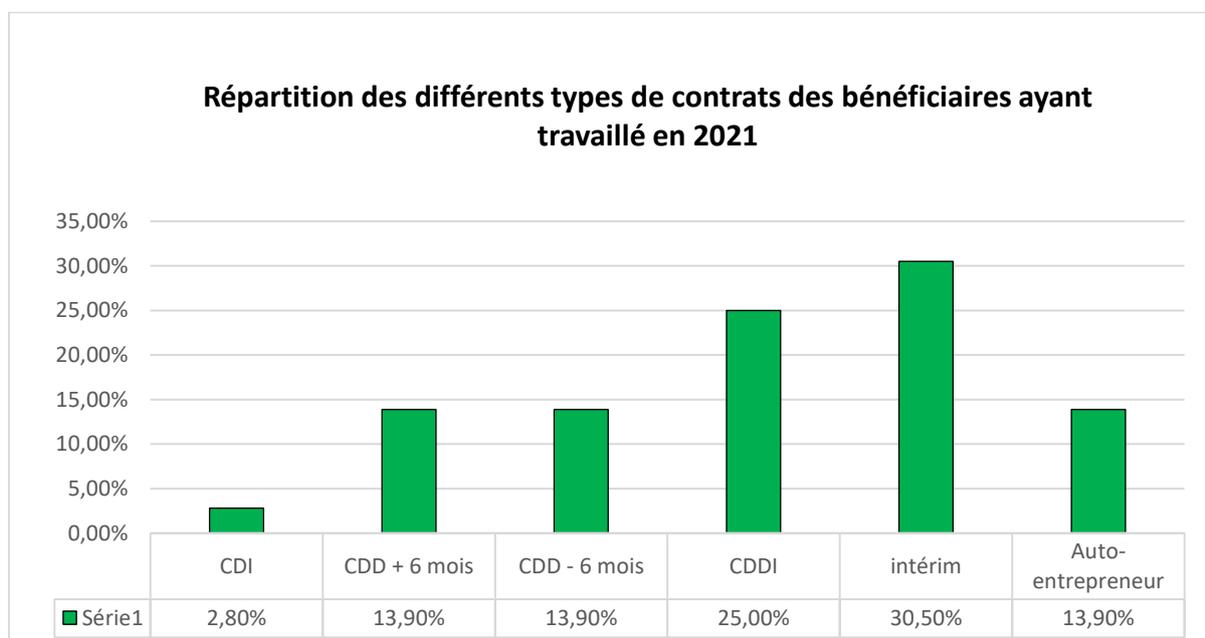
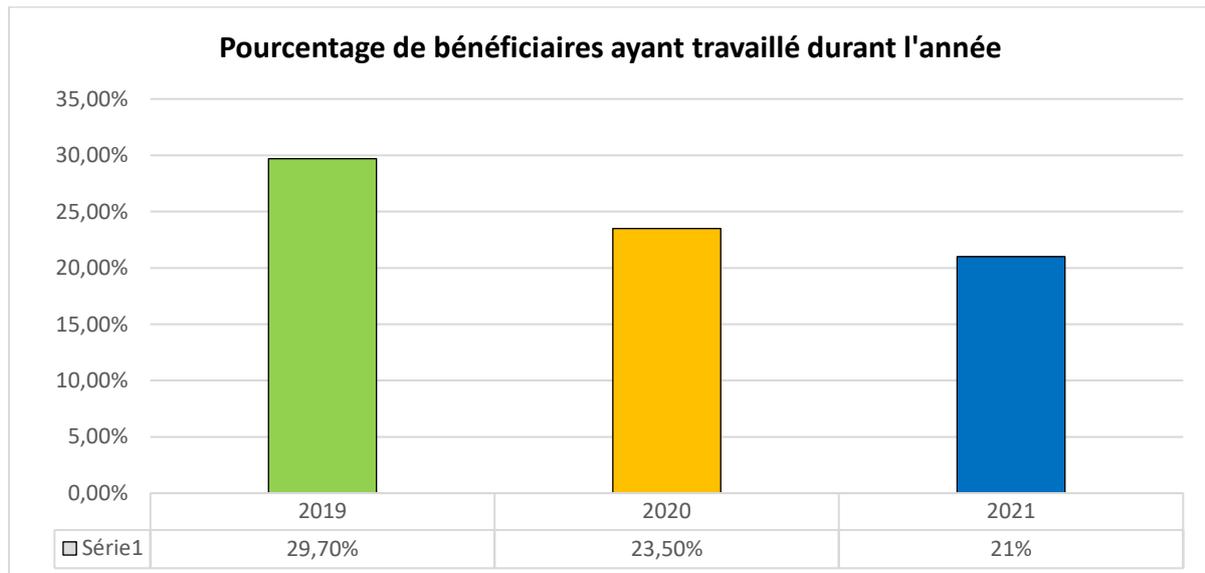
De ce fait, la facilité de communication entre nos deux services, cette possibilité de rencontres tripartites, ces échanges constants de compétences entre l'emploi et le social sont une véritable plus-value que nous essayons chaque jour de développer et de mettre en avant avec notre public.

Ceci est également vrai entre notre service RSA et le service FSL d'Antenne à la Meinau vers qui nous n'hésitons pas à adresser une demande d'ASLL via le FSL, lorsque cela s'avère nécessaire.

Ainsi, ce relais lié au logement permet de faciliter la réorientation en toute sécurité vers un autre opérateur qui pourra être soit social soit professionnel.

Ces liens sont également présents avec les autres services d'Antenne comme avec le CHRS Antenne Meinau, AID et le Service Aménagement des Peines (S.A.P.). Depuis fin 2021, nous avons formalisé ce rapprochement par la tenue de réunions trimestrielles avec les services du site Meinau de l'association Antenne, en plus des liens habituels (mails, appels, etc.).

Notre intention à l'avenir est de pouvoir mettre en place avec l'ensemble des services d'Antenne une véritable plateforme de services reconnue.



Nous enregistrons une baisse dans l'accès à l'emploi surtout par rapport aux deux dernières années. Nous pensons que cela est à mettre en lien direct avec la crise sanitaire qui a débuté en mars 2020 et dont les effets se sont faits davantage ressentir cette année. Malgré tout, nous constatons que la question de l'emploi reste une préoccupation pour notre public.

Nous sommes encouragés par les résultats obtenus, une fois ceux-ci resitués dans le contexte inédit dans lequel nous nous retrouvons tous et qui perdure bien malgré nous. Nous sommes aussi quelque part « satisfaits » de ces résultats en rapport avec l'emploi sachant que notre public en est majoritairement éloigné, voire très éloigné. Cela nous incite à soutenir nos efforts dans le cadre de nos accompagnements RSA, tout en gardant à l'esprit le besoin accru pour notre public de procéder davantage qu'un autre par étapes et de disposer de plus de temps, aussi. Preuve en est l'accès aux différents types d'emploi des personnes en 2021, même si ces emplois sont restés temporaires.

## **5. Résultats obtenus**

### **L'emploi :**

Nous constatons que, malgré les freins listés précédemment et la poursuite de la crise sanitaire, l'emploi reste une préoccupation dans nos accompagnements. En effet, 34 personnes ont travaillé durant l'année 2021 : 5 CDD de plus de 6 mois ; 5 CDD de moins de 6 mois ; 9 CDDI ; 11 personnes en intérim ; 1 CDI ; 5 auto-entrepreneurs (coursiers-livreurs restauration rapide). De surcroît, **15% des personnes sortantes de notre portefeuille d'activité est dû à une fin du périmètre des droits et devoirs du RSA en raison de l'emploi.**

### **L'accès à l'hébergement et au logement :**

Nous comptabilisons **39 accès logements / hébergements** durant l'année 2021 par la mobilisation de diverses solutions ou dispositifs : 7 accès logement social ; 4 accès logement privé ; 7 accès dispositif intermédiation locative ; 4 accès AMLI/SESAME ; 2 accès Maison Relais ; 5 accès CHRS ; 5 accès CPH ; 5 accès dispositif urgence posée. **28% des personnes accompagnées ont ainsi accédé à une solution locative ou à un hébergement d'insertion.** A titre comparatif, nous avons enregistré 36 accès logement/hébergement en 2020. Depuis deux ans, nous pouvons de fait constater un maintien de l'effort de relogement sur l'ensemble du service.

Un second constat est à noter et qui est positif, celui de l'accès au logement social qui s'est accru les deux dernières années. Ce résultat encourageant est dû au travail interne que nous avons réalisé ces deux dernières années avec nos bénéficiaires (tableau de suivi interne, demandes de logement renouvelées à date anniversaire, rappel de la mise à jour régulière du dossier). La multiplication de l'ancienneté des demandes nous a permis d'utiliser plus régulièrement les dispositifs comme l'ACD, l'AVL et/ou Action Logement. Au vu de l'évolution du nombre de personnes en emploi, nous avons également multiplié les dispositifs et partenariat (Action logement, AL'IN, FASTT...).

### **L'abandon :**

Ce phénomène n'est pas nouveau chez le public sans domicile et en grande précarité. Nous avons toujours observé quelques abandons en cours d'accompagnement à Antenne du fait des conditions de vie précaires et de l'instabilité vécue au quotidien. Au vu de l'ensemble des accompagnements en 2021, cela ne représente qu'un très faible pourcentage sur nos fins d'accompagnement (5%).

### **Santé :**

La question de la santé est souvent **centrale** dans les accompagnements, que cela concerne la santé physique, psychique, morale ou les addictions. **Plus de 50 % de notre public est concerné par des démarches liées à la santé.** On retiendra qu'un important travail de prévention et de sensibilisation à la vaccination, a été réalisé par l'équipe en 2021.

Un certain nombre de personnes accompagnées cumulent différentes difficultés de santé (addictions, difficultés physiques et psychologiques). Pour ces personnes un retour à l'emploi est fortement compromis, alors que la reconnaissance d'une incapacité à travailler par la MDPH est insuffisante pour ouvrir des droits à l'AAH. De ce fait, cela crée un entre-deux difficile à aiguiller parmi les dispositifs existants.

### **Justice :**

Environ 12% de notre public est placé sous main de justice. Plus du double, ont eu un rapport avec la justice par le passé. Ce chiffre tend à rester stable au fil des années. Lorsque les personnes sont toujours sous main de justice, nous travaillons avec les services pénitentiaires d'insertion et de probation afin d'optimiser l'accompagnement en tenant compte des contraintes liées à cette particularité. Nous pouvons souligner que si nous élargissons la thématique justice à la question du budget (dettes, partie(s) civile(s), amendes transports etc.) et des enfants (placement, droit de visite etc.), le rapport à la justice concerne encore davantage de personnes.

### **Accès aux droits :**

La précarité qui caractérise notre public, le fragilise davantage face au développement exponentiel du tout numérique. Nous faisons systématiquement l'interface avec les administrations pour faciliter l'actualisation et la tenue à jour des droits. En conséquence de quoi, il est difficile pour les personnes d'être entièrement actrices de leurs parcours. De ce fait, un temps important est mobilisé dans l'apprentissage du tout numérique. Nous essayons également d'orienter vers les partenaires dédiés tels qu'Emmaüs Connect. De surcroît, il est important de souligner que le sous équipement en téléphonie/internet de notre public complique les démarches et les accompagnements socio-professionnels.

### **Conclusion**

En 2021, la poursuite du travail d'accompagnement dans un contexte de crise sanitaire n'a fait que renforcer nos modalités d'intervention en termes de disponibilité et de proximité avec le public. Le fait de travailler avec moins de personnes accompagnées, en rapport avec l'évolution du cahier des charges de l'accompagnement social RSA, nous a permis de consacrer plus de temps au public, ce qui a permis un renforcement des liens avec les bénéficiaires, qui se sont sentis mieux pris en considération. Cela produit de l'adhésion et l'adhésion produit du parcours pleinement investi dans lequel le bénéficiaire trouve du sens et redevient l'acteur principal du dispositif. Enfin, nous soulignons l'importance du développement du travail en partenariat et en réseau sur lequel nous nous appuyons et auquel nous participons dans l'intérêt de la concrétisation et l'aboutissement du projet de chaque personne.

### **III. L'ATELIER PASSERELLE INFORM'ACTION**

#### **Membres de l'équipe en 2021 :**

##### **Référents :**

Véronique DE SA ROSAS jusqu'au 30 juin 2021

Damien GUÉNAULT à partir du 3 mai 2021

Orane DIEMER

##### **Agent administratif :**

Manuella MAY jusqu'au 31 janvier 2021

Virgile HUSS à partir du 15 février 2021

##### **Agent d'entretien en CUI PEC :**

Julie GLESS jusqu'au 13 juillet 2021

Morgane HAURY depuis le 10 août 2021

## **A. Présentation et analyse de l'activité en 2021**

### **1. Bilan global de l'opération**

#### **L'accueil des participants et le volet administratif liés à l'opération :**

Nous accordons une grande importance au rôle de l'accueil au sein de notre service Passerelle, qui constitue le premier contact entre la personne en demande d'accompagnement, et notre service. Il est alors essentiel qu'à ce moment précis, la personne accueillie se sente à l'aise, écoutée, libre de s'exprimer, afin qu'une relation de confiance puisse s'établir sur le long terme. Un secrétaire polyvalent assure cet accueil et s'occupe également de la gestion administrative de l'Atelier Passerelle à travers différentes fonctions et activités :

- Faire émerger les premiers éléments de diagnostic de la situation lors d'un premier accueil à travers un questionnaire du Fonds Social Européen qu'il fera remplir par les personnes accompagnées,
- Faire le lien en interne avec le Service Accompagnement Social R.S.A., le Bureau d'Accueil ainsi que les autres services de l'association qui orientent des bénéficiaires dès lors qu'ils relèvent d'une demande pour un retour à l'emploi, de sorte qu'ils puissent suivre l'accompagnement collectif et/ou individuel,
- Faire le lien en externe avec les différents prescripteurs (majoritairement le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, la Ville de Strasbourg, la Collectivité Européenne d'Alsace, Pôle Emploi) qui orientent le plus souvent vers l'accompagnement collectif,
- Être en charge de la gestion administrative des dossiers des participants de l'accompagnement emploi ainsi que leur mise en conformité au regard des attendus du FSE (Fonds Social Européen) et de la Collectivité Européenne d'Alsace qui cofinancent ce dispositif,
- Présenter l'association, ses différents pôles et services, ainsi que l'offre de services de l'Atelier Passerelle, à savoir : les ateliers collectifs et l'accompagnement individuel renforcé vers l'emploi.

À l'issue de l'entretien d'accueil, l'assistant réalise un premier diagnostic ainsi qu'un dossier administratif qu'il transmettra au référent emploi concerné. En présentant la structure à ce moment, il permet à chaque personne accompagnée de se situer dans la palette des services d'Antenne, de prendre conscience de l'accompagnement proposé et des résultats qui peuvent en découler.

### **Le volet accompagnement individuel de l'opération**

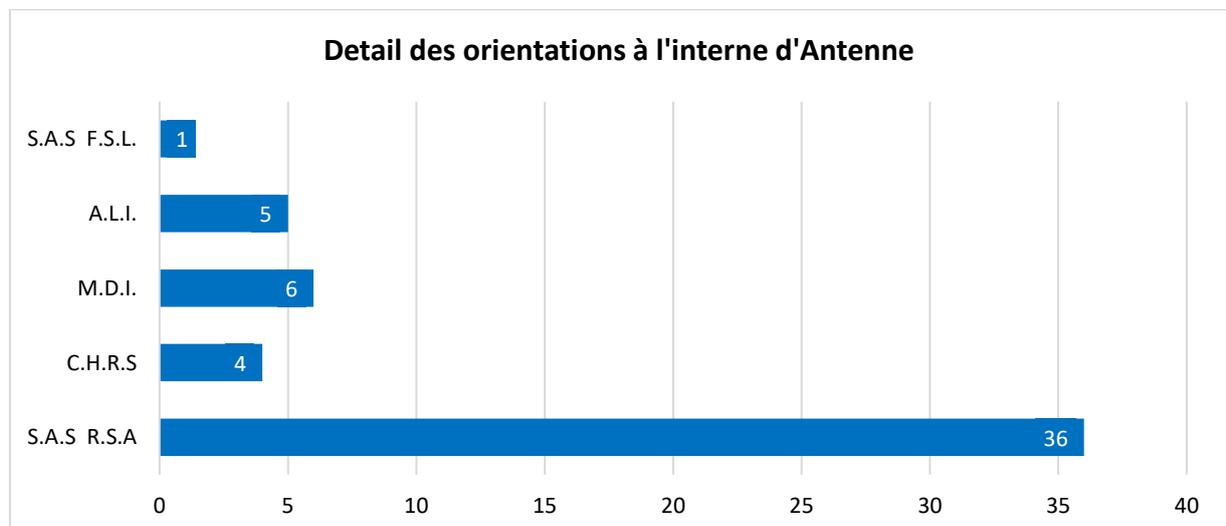
Après avoir effectué un premier entretien d'accueil auprès du secrétaire administratif, la personne pourra choisir de suivre un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi. Elle saura de quoi il en retourne, et se dirigera vers un des deux référents emploi en ayant déjà une première connaissance de l'offre de service.

Le référent emploi mesure l'écart entre la demande, les besoins et les attentes des suivis, et les confronte aux réalités du marché. Il programme un accompagnement adapté, au regard de la réalisation d'un éventuel projet professionnel. Le conseiller en insertion conduit les bénéficiaires à une insertion professionnelle pérenne. Ses fonctions s'expriment par un accompagnement renforcé en permettant aux suivis de s'approprier de nouvelles ressources, et de nouveaux réflexes amenant à un positionnement changé et durable. Il fait appel à des techniques d'accompagnements telles que l'ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel).

Le référent propose des entretiens de suivi au cours desquels un plan d'accompagnement personnalisé sera travaillé et mis en œuvre. Il adapte son accompagnement et construit une logique de progression où chaque étape est capitalisée et valorisée en construisant notamment un projet professionnel réaliste, et en assurant le soutien qui tient compte des opportunités du marché du travail. Il détermine la régularité des entretiens en fonction des attentes et des motivations et peut, si les bénéficiaires le souhaitent, diriger ces derniers vers un accompagnement collectif. Il s'occupe essentiellement des bénéficiaires qui se trouvent être au plus proche de l'emploi.

### **Mode de recrutement des participants en individuel**

Le principal canal d'orientation se fait en interne : les services R.S.A., M.D.I., F.S.L., C.H.R.S. d'Antenne Meinau et d'Aménagement des Peines orientent les bénéficiaires dès lors que leur situation relève d'une demande ou d'une problématique en lien avec l'emploi. Ces orientations sont gérées par le secrétaire administratif de l'opération en charge de collecter les éléments d'éligibilité des participants.



Des orientations spontanées peuvent se faire. Elles concernent les personnes qui se présentent dans les locaux affectés à l'opération, ou au Service Accueil de l'association situés respectivement au 7 et 9 rue Déserte.

Enfin, le troisième mode d'accès s'effectue par les orientations des partenaires extérieurs, tels que les C.M.S. (Centre Médico-Sociaux) et le S.P.I.P. du Bas-Rhin. Les orientations S.P.I.P sont généralement réalisées en vue d'intégrer l'accompagnement collectif. Les personnes ainsi orientées peuvent également être suivies via un accompagnement individuel après le mois d'accompagnement collectif.

Le travail engagé en interne sur l'offre de services et la multiplication des échanges entre les services d'Antenne ont permis de maintenir ce flux de personnes orientées en 2021. Ces échanges permettent de considérer communément nos pratiques professionnelles afin d'appréhender, d'accompagner et d'orienter objectivement les bénéficiaires. Le nombre de personnes orientées via les services d'Antenne représentent 48 % du total des orientations vers l'accompagnement individuel renforcé. La communication sur nos activités, qui a repris milieu de l'année 2021, a permis de faire augmenter le nombre d'orientations venant de l'extérieur.

### **Le volet accompagnement collectif de l'opération :**

Il s'agit d'ateliers de remobilisation mensuels sur les thèmes de l'emploi, du logement, des démarches administratives et sociales, et de la santé. Les groupes sont composés de huit à dix personnes maximum (hors période de crise sanitaire). Le partage des connaissances et des ressources de chacun y est encouragé.

Les objectifs visés sont la levée des freins sociaux dans le parcours d'accès à l'emploi, ainsi que l'amélioration et la mobilisation des savoir-être à visée professionnelle, afin d'aboutir à une inclusion active. L'accompagnement collectif prend sa source dans une démarche éducative et humaniste. Les thèmes abordés lors des sessions collectives sont des supports au travail sur les habiletés sociales de chacun des participants. Le mode collectif permet aux participants de confronter leurs avis, de mesurer l'importance d'interagir plus sereinement avec l'autre, de développer l'entraide et pour certains participants de redécouvrir et réinvestir le lien social.

### **Mode de recrutement des participants en collectif**

Le mode de recrutement des participants s'opère via un planning mensuel qui est transmis aux différents services de l'association Antenne, puis envoyé via une liste de diffusion aux partenaires, ainsi qu'une mise en ligne sur le site internet de l'association (<http://asso-antenne.fr>) où est également téléchargeable une fiche d'orientation. La personne orientée est destinataire d'un courrier pour lui rappeler son inscription effective ainsi que la date de démarrage des ateliers.

### **Suivi de l'opération en temps utile**

Afin de collecter en temps utile les éléments statistiques de l'Atelier Passerelle, un tableau de bord est tenu à jour par le secrétaire administratif (le PONAT – acronyme de Programme Opérationnel National du FSE). Il rassemble les éléments liés à la typologie du public accompagné, aux résultats enregistrés sur la période d'exécution et enfin, aux heures de travail effectuées ou au nombre d'ateliers réalisés.

Les mêmes données sont également saisies en ligne sur le site internet Ma Démarche FSE, au fil des entrées des nouveaux participants. En parallèle, l'équipe renseigne deux autres outils statistiques spécifiques aux publics que sont ceux du SPIP du Bas-Rhin et de la Collectivité Européenne d'Alsace.

## **2. Les modalités d'exécution des différentes phases de l'opération**

### **Les chiffres clés de l'année :**

- **121 personnes ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel en 2021** (76 en 2020),
- Les ateliers collectifs ont repris en juillet 2021. Ils n'ont pu avoir lieu entre janvier et juin 2021, en raison des mesures liées à la crise sanitaire, mais durant toute la période, un accompagnement individuel était assuré,
- 76 séances collectives ont été programmées de juillet à décembre 2021,
- **56 personnes ont retrouvé un emploi ou ont intégré une formation professionnalisante, qualifiante ou certifiante** (22 en 2020) **soient 46,3 % des personnes accompagnées.**

### **Concernant l'accompagnement individuel**

#### **Les phases de l'accompagnement individuel et l'élaboration du plan d'action :**

Le référent emploi fait ressortir, à travers plusieurs entretiens, différents outils que les bénéficiaires peuvent actionner de sorte à les rendre autonome. Si les conditions s'y prêtent, le conseiller en insertion met en place un process permettant à la personne accompagnée de retrouver petit à petit une autonomie dans ses démarches de recherche d'emploi.

- **Une première phase d'interrogation** permet aux suivis isolés, d'identifier les personnes et/ou les organismes qui peuvent les aider dans les démarches. Le conseiller vérifie si les bénéficiaires connaissent suffisamment les réseaux utiles qu'ils soient personnels, professionnels, et/ou extra professionnels. Il est au fait des rencontres organisées, comme les cafés contacts de l'emploi et renseigne ses suivis des dates et des informations utiles. Il renseigne sur une utilisation intelligente des réseaux sociaux pouvant servir de leviers dématérialisés entre l'offre et la demande. Cette phase permet aux suivis d'avoir une vue d'ensemble, d'activer et d'entretenir un réseau permanent.
- **Une phase d'enquête** permet par la suite d'explorer des pistes pouvant fournir des propositions d'emploi et ainsi permettre de candidater, en utilisant les outils dématérialisés tels que l'emploi store, etc.
- **Une phase de création** donne lieu à la préparation des outils et à la mobilisation des techniques de recherche d'emploi. Le référent emploi travaille en collaboration avec les bénéficiaires sur la réalisation du CV, la rédaction des lettres de motivation, et enfin prépare les suivis aux entretiens de recrutement.
- **Une dernière phase de réalisation et d'exécution** vérifie si les bénéficiaires adoptent les méthodes et les pratiques pour être plus efficaces dans leur recherche d'emploi.

Un plan d'action est alors formulé afin de bien structurer les démarches. Le bénéficiaire sait répondre aux offres, envoyer des candidatures spontanées, contacter ses réseaux, effectuer ses propres suivis de candidatures, relancer les entreprises, et réaliser un bilan de ses démarches tout en évaluant les résultats de ses actions. Il gagne en autonomie et augmente ses chances de retravailler.

### **Les objectifs de l'accompagnement individuel :**

L'objectif premier de cet accompagnement est de réduire l'écart entre les attentes des entreprises et la réalisation du projet professionnel des bénéficiaires. A travers ce travail, le conseiller aide à :

- Identifier les compétences professionnelles
- Définir un projet professionnel
- Repérer les secteurs d'activité en adéquation avec ce dernier
- Analyser la faisabilité du projet professionnel
- Déterminer une stratégie professionnelle

Si les problématiques sociales sont encore trop importantes, les ateliers collectifs sont proposés aux personnes qui souhaitent suivre un programme traitant des freins périphériques en complément de l'accompagnement individuel. Les dispositifs d'accompagnement collectif et individuel renforcé vers l'emploi sont complémentaires et ont été construits sur cette base.

### **Concernant l'accompagnement collectif :**

Avec un programme pédagogique réactualisé chaque année et adapté aux nouvelles difficultés repérées auprès du public, l'accompagnement collectif, d'une durée d'un mois, vise la remobilisation d'un public éloigné de l'emploi et/ou présentant des difficultés sociales importantes. Une session par jour durant un mois permet de construire un parcours solide et remobilisant pour des personnes qui ne sont pas/plus toujours habituées à la régularité et au respect d'un cadre.

De plus, le travail en commun et l'entraide entre les participants sont la clé d'un parcours réussi et enrichissant pour tous. Les habiletés sociales sont tout particulièrement retravaillées au cours de ces ateliers collectifs. Nécessaires à la vie en société, elles ne sont pas toujours maîtrisées et cela nuit aux personnes concernées. Peu de personnes participant aux ateliers collectifs sont conscientes de l'impact des habiletés sociales dans la vie professionnelle et extra-professionnelle. Aussi, ces personnes peinent souvent à prendre le recul nécessaire sur leur propre comportement dans le but de s'auto-analyser. Ces habiletés sociales sont donc évoquées à chaque fois que le sujet s'y prête.

Une première rencontre, en individuel avec la formatrice, pendant les sessions permet d'acter la mise en place d'un accompagnement lié à la recherche active d'emploi ou de formation, voire de travailler à la résolution de problèmes plus sociaux. Par ailleurs, en dehors des sessions collectives ou à la fin des ateliers, il est possible de rencontrer l'animatrice des ateliers collectifs afin de consolider le parcours mis en place et d'évoquer des questions d'ordre plus général (dettes, problèmes familiaux, soutien et lien social, ...). En fonction des difficultés identifiées, les problématiques sont traitées directement par l'équipe, ou bien une réorientation vers des services plus spécialisés est envisagée, toujours dans le souci d'éviter une rupture dans le parcours d'accompagnement de la personne.

### **Les objectifs des ateliers collectifs**

- Renforcer les outils à la disposition des opérateurs en charge de la mobilisation des allocataires du RSA et/ou des personnes sous-main de justice et de leur insertion sociale et professionnelle,
- Intensifier la remobilisation des allocataires du RSA et/ou des personnes sous-main de justice, en vue de leur insertion sociale et professionnelle,
- Permettre la construction de réponses « sur mesure » et réactives face aux besoins des allocataires du RSA et/ou des personnes sous-main de justice, ainsi que des opérateurs chargés de leur accompagnement social et professionnel.

La réponse mise en œuvre par Antenne consiste à proposer aux bénéficiaires du RSA et/ou aux personnes suivies par le S.P.I.P. du Bas-Rhin, une intervention au sein d'un atelier collectif spécifique, leur permettant :

- Un rapide panorama du monde de l'entreprise et de son organisation,
- Les évolutions en matière d'emploi,
- Des échanges sur les représentations du monde du travail,
- Un travail autour des savoir-être à visée professionnelle et des compétences relationnelles,
- Un contact direct avec des recruteurs apportant leur vision et leurs attentes en matière de savoir-être professionnels,
- L'accès à un emploi et/ou une formation qualifiante à moyen terme grâce à un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi à l'issue du passage en atelier collectif,
- Le maintien dans un emploi et/ou une formation qualifiante,
- Le développement d'une posture relationnelle revisitée, afin de contenir et limiter les effets négatifs de comportements inappropriés dans le cadre de relations sociales ou professionnelles,
- Un diagnostic sur les problématiques sociales si besoin et une réorientation vers des services plus spécialisés, si nécessaire (santé, addictions, juridique, ...).

Les sessions collectives visent à proposer un espace et un temps au cours duquel les représentations et habitudes liées au travail pourront être questionnées et revisitées. L'atelier proposera une identification puis un apprentissage de compétences relationnelles utiles et nécessaires pour trouver et/ou se maintenir dans l'emploi. La transférabilité de ces compétences relationnelles aux autres situations de vie sera systématiquement abordée et valorisée. Un point d'honneur est mis sur la prise de conscience, pour chaque individu, de ses capacités et atouts, sur la remise en question, sur la prise de recul sur les situations, et sur l'apprentissage à la prise de confiance en soi, qui constituent des bases nécessaires à un maintien serein dans l'emploi.

### **Modalités de fonctionnement de l'Atelier Passerelle (hors période de crise sanitaire) :**

#### **Périmètre d'intervention**

Tant l'accompagnement individuel que les sessions collectives se déroulent dans les locaux de l'association situés 7 rue Déserte à Strasbourg. Le local équipé en ordinateurs, téléphones et accès internet, possède différents espaces et salles de formation, permettant des temps de travail en grand collectif et des temps de travail plus individualisés. Le local répond aux normes de sécurité en vigueur pour les ERP. Situé sur le quartier gare de Strasbourg, il est bien desservi par le réseau des transports en commun (trains, bus, trams). Le public est orienté par les opérateurs de mobilisation professionnelle et/ou sociale et les Conseillers Pénitentiaire d'Insertion et de Probation du S.P.I.P. du Bas-Rhin pour l'essentiel.

L'accompagnement initial relève de l'opérateur qui oriente le bénéficiaire. L'orientation vers l'Atelier Passerelle doit apporter une valeur ajoutée à cet accompagnement et augmenter le potentiel d'accès à l'emploi. À l'issue de la participation à une session mensuelle, le bénéficiaire reprend contact avec son référent d'origine afin de poursuivre l'accompagnement mis en œuvre. Néanmoins, pour les personnes qui en émettent le souhait, un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi peut se poursuivre au-delà de la participation aux ateliers collectifs.

### **Modalités**

- Un programme de 20 séances collectives en moyenne par mois, d'une demi-journée chacune (3 heures le matin) pouvant être complété à la demande par des temps de rencontres en individuel sur des questions sociales et/ou professionnelles les après-midis,
- 8 à 10 participants maximum par session,
- Intervention de responsables d'entreprises, de formateurs, d'opérateurs de mobilisation professionnelle ainsi que de travailleurs sociaux de l'Association en charge du R.S.A. sur des thématiques telles que le logement et les démarches administratives.

### **Les formateurs/référents**

L'équipe pédagogique est constituée de deux Conseillers en Insertion Professionnelle expérimentés dans l'accompagnement de publics en difficulté, ainsi qu'un secrétaire d'accueil chargé d'insertion, qui accueille les personnes et effectue un premier entretien d'évaluation.

### **Calendrier de l'action**

L'Atelier Passerelle s'est déroulé du 1er janvier au 31 décembre 2021. Le volet individuel de l'action fonctionne en entrées/sorties permanentes. Le volet collectif quant à lui fonctionne en entrées/sorties mensuelles.

Ainsi, les sessions collectives en 2021 se sont tenues de juillet à décembre. De fait, 76 séances ont été programmées. 16 thématiques différentes ont été abordées durant cette période. La participation aux ateliers collectifs est d'une durée mensuelle. L'activité collective a été mise entre parenthèses de janvier à juin 2021 compte tenu du risque de transmission du virus en groupe et en milieu clos. De fait, les accompagnements collectifs ont été remplacés par des accompagnements individuels.

Lorsque cela s'avère nécessaire, et en accord avec les personnes, un accompagnement individuel est mis en place après la période en collectif, voire un accompagnement dans le cadre de la signature d'un contrat d'engagement RSA pour éviter une rupture de parcours.

S'agissant de l'accompagnement individuel, la durée est fixée en concertation entre le bénéficiaire, son référent emploi et le référent de la personne qui peut, lui aussi, formuler une préconisation de durée au moment où il complète la fiche d'orientation. Le temps en face à face, quant à lui, atteint en moyenne une heure. La durée est adaptée en fonction des difficultés de compréhension de l'environnement social et professionnel, ainsi que le niveau de français à l'oral.

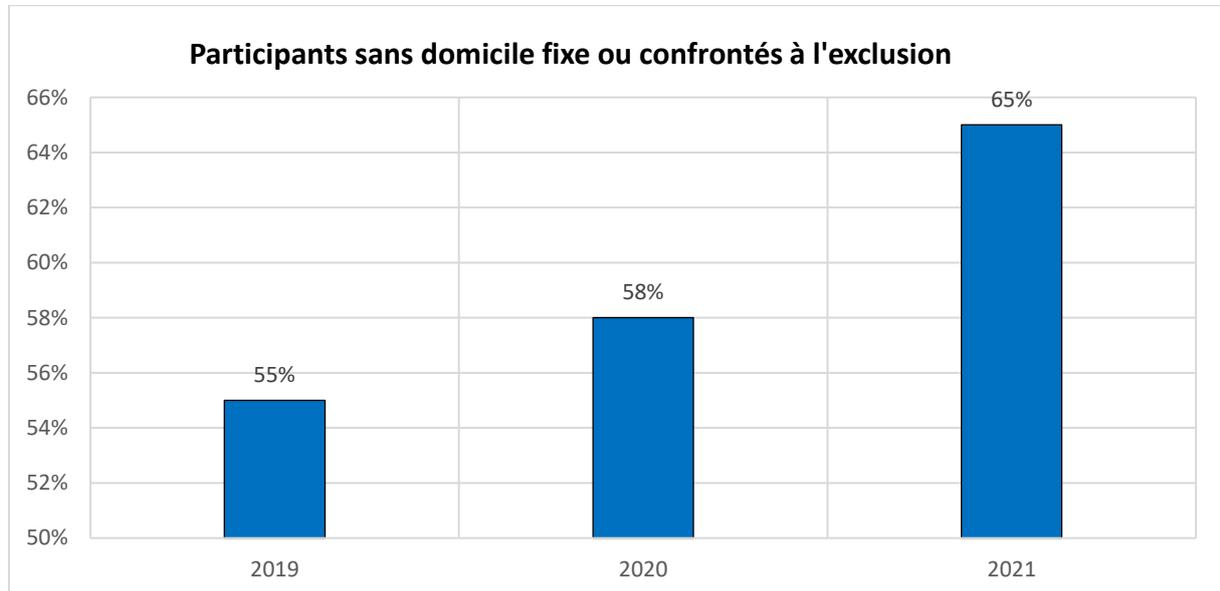
## **3. Analyse des difficultés rencontrées par les participants**

### **Constats dressés au niveau de l'accompagnement individuel :**

La typologie de notre public et les problématiques identifiées ces dernières années a peu changé durant l'année 2021. Le visage revêtu par les personnes en situation de grande précarité fluctue en fonction des analyses comparatives. S'ils restent une majorité de bénéficiaires de RSA (74 % des accompagnements individuels), les écarts types de 2020 à 2021 permettent d'analyser plus finement le profil type de nos bénéficiaires, ou du moins les tendances, pour comprendre ce pourquoi ces personnes ont besoin d'un accompagnement dans le cadre des Ateliers Passerelle.

### **Forte hausse des personnes SDF ou en situation d'exclusion**

Les personnes qui intègrent notre dispositif sont majoritairement sans domicile fixe. **Près de 65% des usagers actifs dans des démarches de recherches d'emploi étaient en situation d'exclusion face au logement, lors de leur admission au dispositif d'accompagnement individualisé.**



Qu'ils soient migrants, seniors, jeunes, avec ou sans qualification ; cette exclusion touche tous les profils accompagnés. Cependant, **57 % des personnes confrontées à cette exclusion sont des migrants avec une autorisation de travailler.** Ils sont parmi les plus touchés dans cette marginalisation par le logement. De même, les bénéficiaires du RSA, toutes données statistiques confondues, représentent 71 % des personnes sans domicile fixe.

Le portrait-robot de l'utilisateur le plus exclu de l'emploi par les freins au logement est incontestablement réfugié bénéficiaire du RSA.

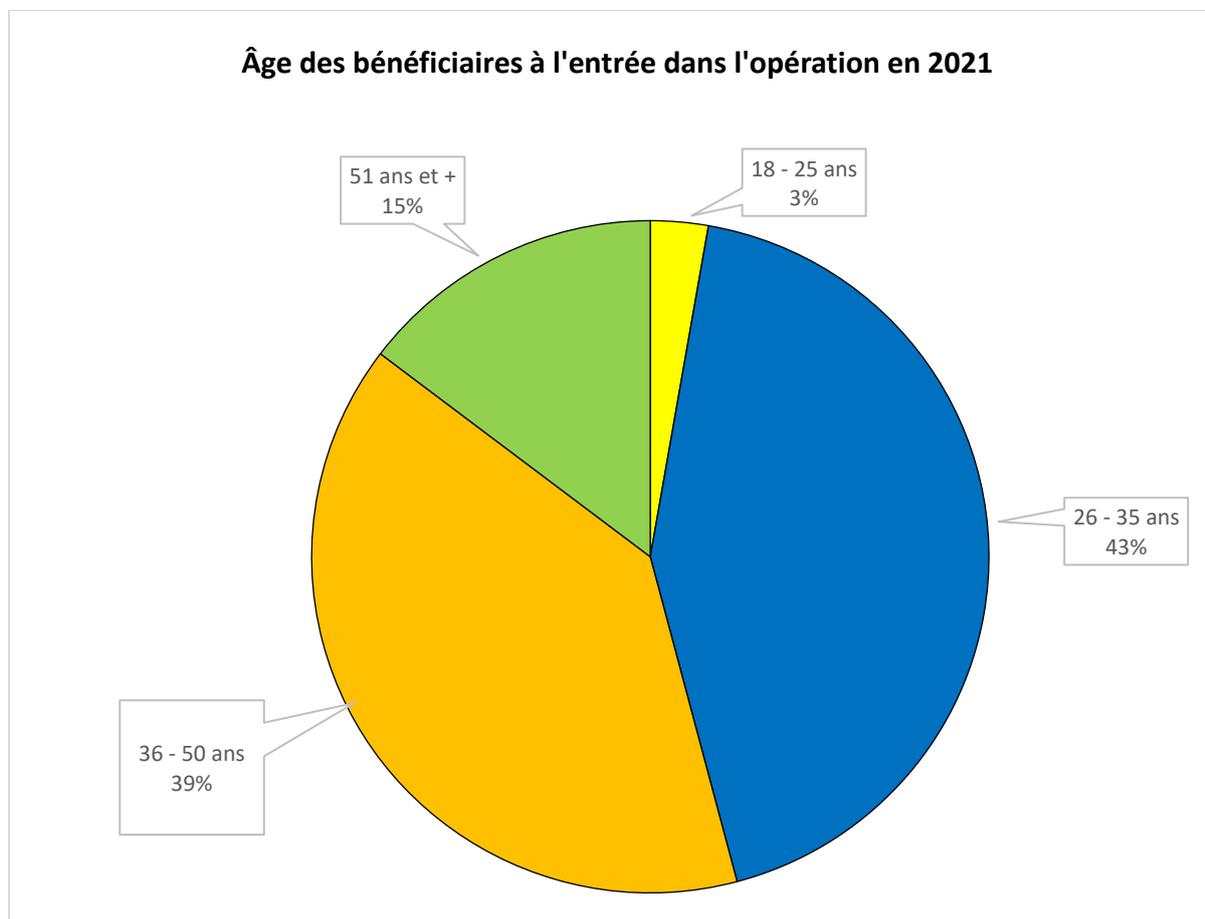
Les difficultés à accéder à un toit, maintiennent les usagers dans cette exclusion du marché du travail. Un accès et/ou un maintien dans une formation ou un emploi, sans hébergement stable ou sans domicile fixe, est difficilement tenable.

**Il nous faut admettre, et ce de façon pragmatique, qu'il n'est plus possible de demander sereinement à un usager de s'insérer professionnellement et de se maintenir ainsi en emploi, s'il lui est défendu de s'insérer par le logement. De même qu'il est difficile de demander à une personne de s'insérer par le logement si les ressources financières issues d'un travail ne suivent pas. Dès lors nous estimons que le cloisonnement insertion par l'emploi/ insertion par le logement doit sauter une bonne fois pour toute et qu'une nouvelle approche doit être réalisée dans laquelle les deux champs et les deux objectifs sont travaillés de façon concomitante.**

Nous fondons de grands espoirs sur la fusion de la Direction du Travail avec la Direction de la Cohésion Sociale pour devenir la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités et permettre ainsi de travailler des réponses au constat dressé ci-dessus.

### Une légère baisse des profils Senior

La moyenne d'âge des usagers à l'entrée du dispositif vers l'accompagnement individuel renforcé est de 39 ans. C'est, à un point près, une moyenne similaire à l'année précédente. Cependant, nous constatons une baisse du taux des personnes ayant plus de 50 ans à l'entrée vers l'accompagnement individuel.

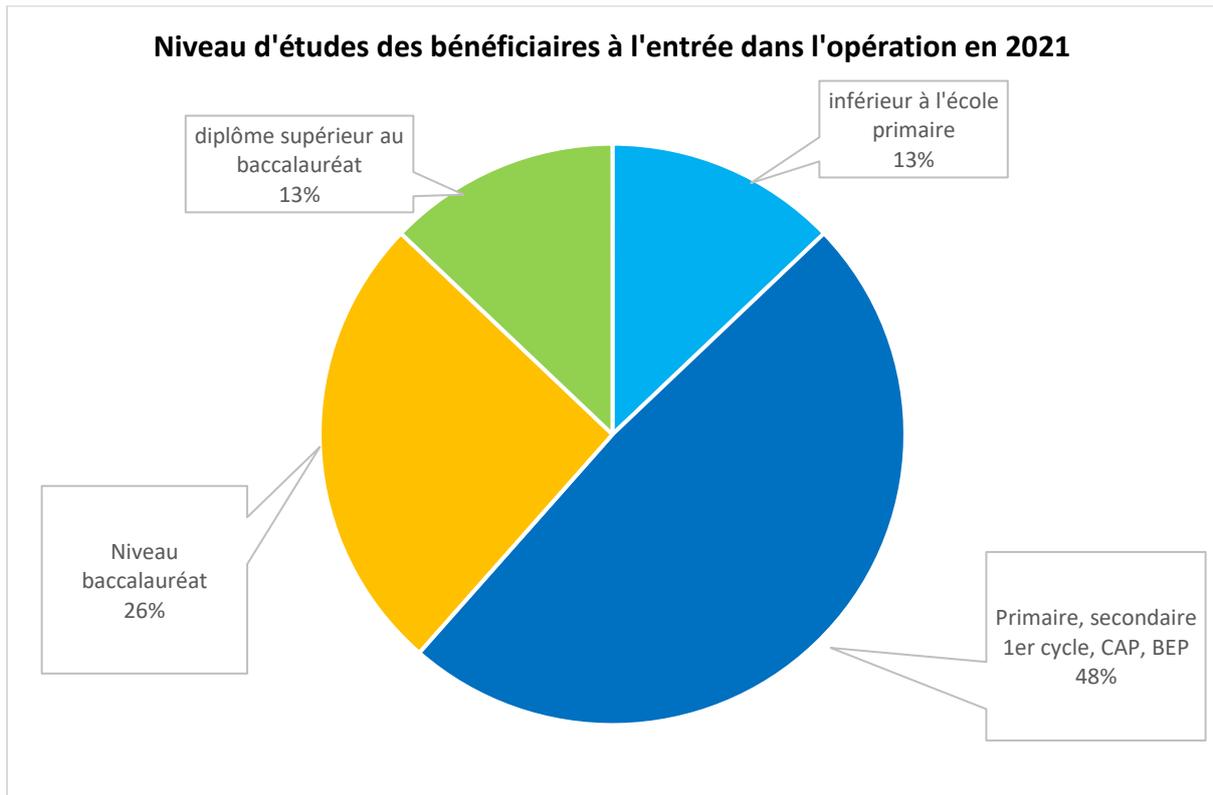


Si par le passé, nous constatons une constante hausse des seniors, cette année marque peut-être un tournant : Une baisse de quelques points, encore peu significative, préfigurerait une éventuelle réussite des accompagnements passés et des mesures concernant les plus de 50 ans. Cette tranche du public, qualifiée, cumulant problèmes de santé et d'isolement face au tout numérique, intégrait faiblement les entreprises classiques. En se référant aux chiffres des années passées ; les structures d'insertion ont permis un grand nombre d'embauches.

Les 26 – 35 ans affichent une majorité relative à l'entrée dans le dispositif. Ils représentent 43% des accompagnements individuels renforcés. Les profils sont disparates, avec des problématiques souvent dissemblables et dissociables d'une personne à l'autre. Nous retenons, cependant, un faible niveau de qualification plus marqué encore chez ce public.

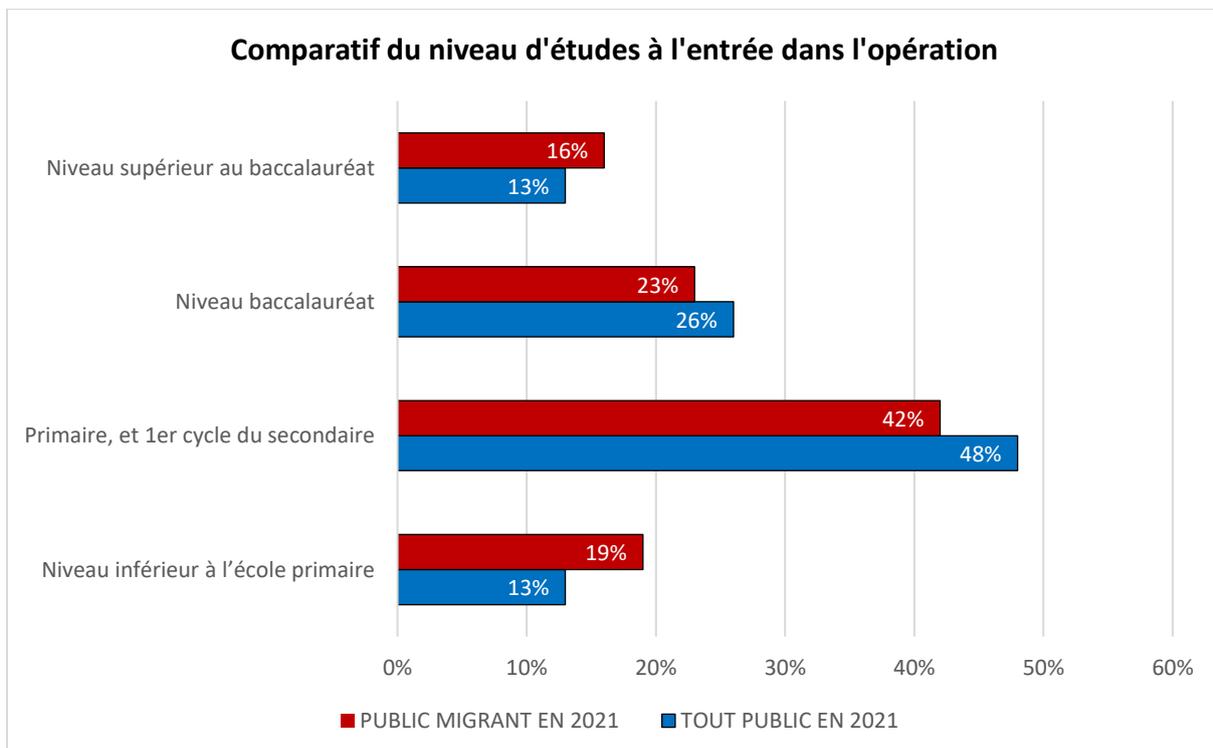
### Niveau d'études, et qualifications insuffisantes à l'entrée dans l'opération

Le faible niveau d'études et de qualification des usagers intégrant l'opération en 2021 nous a conduits à positionner massivement les usagers sur des actions de formation.



#### Public migrant peu qualifié

**En 2021, la part des migrants représente près de 52% des personnes suivies** – plus de la moitié du public accompagné sur l'action d'accompagnement individuel vers l'emploi, contre 40% en 2020. Parmi ces migrants, beaucoup ont un statut de réfugié, ou demeurent sous protection subsidiaire, mais tous ont une autorisation de travailler.



Les statistiques comprenant le tout-venant s'alignent sur celles des migrants. Si on prend la part des migrants ayant des diplômes du second cycle, elle est supérieure à celle des migrants n'ayant jamais été scolarisés. Ils sont près de 39 % à déclarer qu'ils auraient obtenu le baccalauréat, voire commencé des études supérieures dans leur pays d'origine. La question d'un hypothétique niveau d'études insuffisant, ne se pose pas pour cette tranche du public.

De plus, ces personnes se considèrent chanceuses de pouvoir être ainsi accompagnées dans leur recherche d'emploi, et le montrent par leur dynamisme et leur assiduité. Nous relevons de leur part une forte adhésion au dispositif et aux outils proposés. Nous notons également qu'un haut niveau d'études facilite les relations entre conseillers et personnes accompagnées. Il est d'ailleurs un puissant corollaire au savoir-être nécessaire à l'intégration et au maintien dans une entreprise. L'accompagnement des migrants diplômés souligne ce constat général. Cependant, grand nombre d'entre eux, au demeurant diplômés, restent éloignés de l'emploi pour diverses raisons :

- La barrière de la langue – perpétuel constat – est le premier frein à l'emploi. Quand bien même leur a été permis d'étudier et d'obtenir des diplômes, ils demeurent éloignés de l'emploi. L'apprentissage de la langue et la compréhension du marché du travail nécessitent un travail de longue haleine, avant d'y accéder.
- La nécessité de faire reconnaître leur diplôme, dans l'année d'une reconnaissance statutaire, n'est souvent pas respectée. Ils se retrouvent sans diplôme reconnu, contraints d'accepter un travail ne correspondant pas aux études réalisées.
- Le deuil d'une activité professionnelle passée est nécessaire. Ils doivent accepter de recommencer un parcours d'enseignement professionnel, parfois inférieur à leur niveau d'études initial.

Le cumul rend inaccessible l'accès aux professions qu'ils pourraient exercer en France. Cette part des migrants met en relief les difficultés rencontrées, à retrouver un emploi si peu qualifié soit-il.

D'autre part, 19% des migrants accompagnés sur le versant professionnel de leur insertion, n'ont jamais intégré le collège, ou n'ont été que faiblement scolarisés durant leur enfance. Ils sont peu armés, et ne possèdent pas les outils pédagogiques d'apprentissage, suffisants et nécessaires à la validation des compétences requises pour occuper une activité type.

Ce taux conséquent des migrants n'ayant jamais été scolarisés, influe sur les résultats globaux. Il s'agit pour l'essentiel de personnes ayant dû travailler dès leur plus jeune âge, afin de subvenir aux besoins familiaux, puis parties tenter leur chance en Europe, et en France. Il y a autant de réalités qu'il y a de personnes. Notre travail consiste à leur faire intégrer les notions du marché du travail et la nécessité de pouvoir légitimer une qualification professionnelle reconnue, et/ou de pouvoir valoriser une précédente ou première expérience. Notre travail consiste également à les familiariser avec la culture et le fonctionnement de notre pays, notamment en matière de démarches administratives concernant leur insertion sociale et professionnelle.

### **La professionnalisation des métiers à bas niveau d'études freine les usagers.**

Ces cinq dernières années ont été marquées par une amplification des actions de formations sur le territoire régional. Elles répondent aux besoins croissants de montée en compétences des entreprises dans les secteurs en tension. Cette professionnalisation doit également permettre aux demandeurs d'emploi les plus éloignés, de se qualifier afin de retrouver un emploi.

Si cela s'avère aussi bénéfique que nécessaire, nous en isolons un effet néfaste qui dessert les usagers. Cette professionnalisation a pour effet d'éloigner les inactifs qui refusent ou qui ne peuvent accéder à la formation. Ils peinent à se faire embaucher, alors qu'ils retravailleraient en peu de temps, quelques années auparavant.

Les plus âgés sont ceux qui ne comprennent pas l'évolution d'un marché qui oblige à la nécessité de s'adapter et de se former. Nous leur présentons l'offre de formation sur le territoire afin qu'ils puissent se qualifier, et pérenniser un retour à l'emploi.

Cependant, se former pour retravailler demande une maturité et une combativité que tous n'ont pas. Les idées reçues ont la peau dure et il a fallu argumenter auprès des usagers, l'importance du virage à prendre. Ils évoquent en retour des raisons qui légitiment leur refus catégorique de « retourner sur les bancs de l'école » :

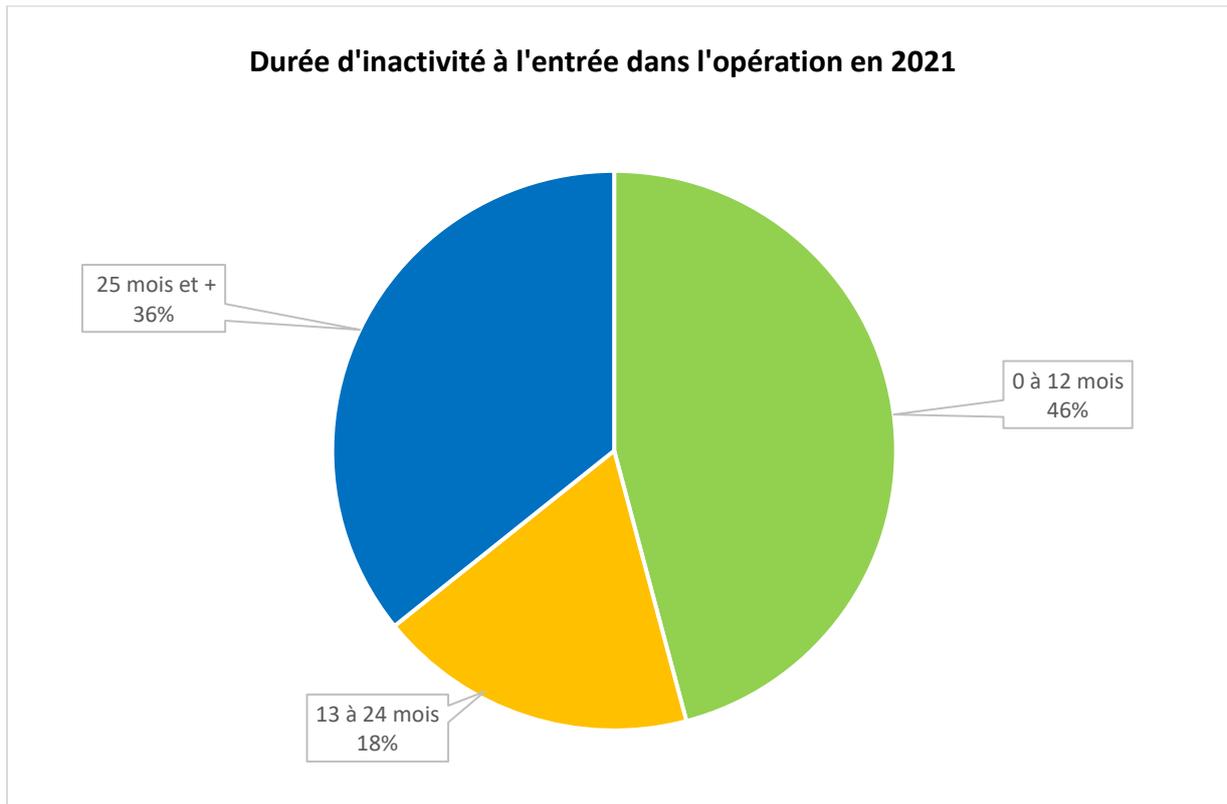
- Multiplication des blocs de compétences, incompréhensible
- Baisse de la valeur des diplômes antédiluviens
- Nécessité de mettre en avant les qualifications requises sur un CV
- Besoin d'adapter les bonnes qualifications aux emplois visés
- Faible considération des actions de formation
- Critique de la faible rémunération durant le temps de formation
- Faible espoir de retrouver un emploi après s'être formé
- Formations au compte-goutte sur des secteurs ciblés, mais peu désirés
- Formations pouvant durer plusieurs mois

Pour répondre à ces freins mis en mots, nous confrontons leur représentation du monde du travail, aux attentes des entreprises. Un travail éducatif fondé sur une écoute active est alors institué, afin de convaincre sans imposer. Nous veillons à n'émettre aucune pression, qu'elle soit sociale ou psychologique. Pour ce faire, nous avons consacré un temps d'accompagnement plus important. Nous tentons donc de positionner les moins qualifiés sur des actions de formation, sans garantir un retour à l'emploi. De plus, ces formations nécessitent des prérequis excluant certains usagers trop éloignés.

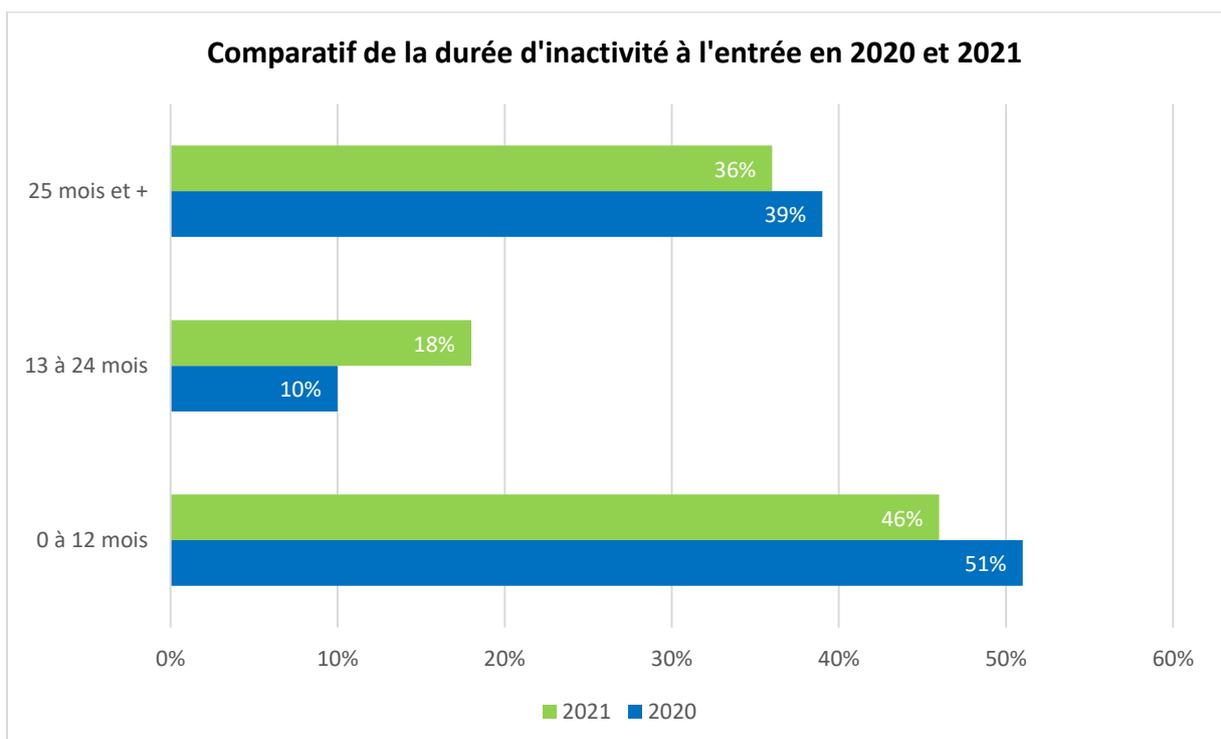
Globalement les usagers qui furent accompagnés ont peu de qualifications adaptées à l'offre d'emploi actuelle des entreprises, et ce malgré un haut niveau d'études pour près de 13 % du public. Nous noterons pour finir une nette hausse des hauts niveaux d'études et parallèlement des très bas niveaux d'études, asséchant ainsi le volume des personnes ayant un niveau CAP, BEP, 1<sup>er</sup> Cycle du secondaire. Ils sont pour rappel, les plus flexibles, les plus qualifiés au regard de l'offre d'emploi dans les secteurs en tension. De fait, ils sont les plus aptes à se former, et/ou à retravailler rapidement.

### **Durée d'inactivité à l'entrée dans l'opération**

Cette année encore, la durée moyenne d'inactivité de notre public à l'entrée dans l'opération est supérieure à 24 mois. La crise sanitaire passant par-là, cette moyenne est passée de 26 mois en 2020 à près de 33 mois en 2021.



En 2020, cette moyenne était déjà en très nette augmentation comparativement à l'année précédente. Nous constatons qu'une part importante du public intégrant l'Atelier Passerelle n'avait plus travaillé depuis près de cinq ans. Cela s'expliquait par une hausse des seniors accueillis au sein de notre établissement. Malgré la baisse du taux des seniors accompagnés en 2021, la moyenne du temps d'inactivité des usagers à l'entrée dans l'opération ne cesse de croître. Cependant, nous relevons des variations, justifiables par la crise sanitaire, qui frappait déjà la France en 2020.



Nous notons une légère baisse du nombre de personnes n'ayant pas travaillé depuis 25 mois et plus. Cette baisse s'apparente à la baisse des seniors à l'entrée dans l'opération. Cependant, ils représentent encore un taux important. Ils sont parmi les plus éloignés de l'emploi, fortement isolés, et n'ont parfois plus travaillé depuis près de 10 ans. Cette baisse de trois points n'efface pas cette constante des anciens, grands précaires, inactifs depuis de nombreuses années déjà. La crise sanitaire aura accentué encore cet éloignement. De plus, notons que la hausse de l'admission du public migrant n'ayant jamais travaillé en France participe au gonflement de ces chiffres.

Un glissement des périodes d'une à deux ans d'inactivité s'est logiquement produit. Il est révélateur des impacts notables de cette crise sanitaire depuis l'année 2020. En effet, les deux dernières années furent constamment ponctuées de « stop and go » - politiques économiques conjoncturelles par alternance de mesures de freinage et de relance. De même, les confinements et les fermetures successives des commerces « non-essentiels », auront engendré un ralentissement de l'activité économique. Les secteurs du bâtiment, de l'industrie, et du commerce furent impactés par cette crise. Les usagers peu qualifiés sont les premiers touchés par les modulations économiques du marché. Cette baisse de l'activité des entreprises durant les temps de confinements a accentué l'éloignement et la durée d'inactivité des personnes qui ne l'étaient que faiblement auparavant – passant ainsi d'un à deux ans d'inactivité.

Nous sommes passés de 10% en 2020 à 18% en 2021 de personnes ayant près de deux ans d'inactivité au moment de leur admission au sein de notre association. La hausse de la durée moyenne d'inactivité est justifiée par :

- Une forte baisse de l'activité économique en 2020
- Une faible retombée de la reprise économique en 2021
- De nombreuses personnes radiées de pôle emploi et ainsi sorties des radars
- Une hausse des demandeurs d'emploi ayant près de 24 mois d'inactivité
- Une hausse du public migrant, n'ayant jamais travaillé en France
- Un désintérêt pour les métiers dits en tension

Nous espérons que la reprise économique aura rétrospectivement un impact positif sur les profils qui intégreront l'Atelier Passerelle en 2022. Cependant, nous mesurons cette reprise. Si les secteurs en tension sont des secteurs encore porteurs, offrant des emplois pour les moins qualifiés, peu d'élus daignent vouloir ou pouvoir y travailler. Ces secteurs se professionnalisent et nécessitent des qualifications indispensables. Nous remobilisons ainsi les personnes pour que chacune d'elles puisse intégrer un secteur adapté, au plus proche de ses capacités.

### **Freins aux savoir-être dans l'accompagnement individuel et collectif**

Le constat des décrochages ponctuels semble être l'expression d'un trop court retour à l'emploi, d'un malaise plus général, et/ou d'un manque de discernement quant aux possibilités qu'offrent les réseaux professionnels que nous tissons durablement. Au-delà des difficultés de santé, les problèmes de savoir-être perdurent et se traduisent encore par :

- De constants retards chez certains usagers
- Des attitudes inadéquates au regard des échanges entre conseillers et usagers
- Un constant manque de posture professionnelle
- Un manque de respect des autres usagers et des professionnels
- Un manque de bon sens en situation professionnelle

Les suivis qui bénéficient d'un CV suffisamment étoffé en diplômes, en expériences et en compétences, ne parviennent toutefois pas à passer le cap de l'entretien de recrutement. Il arrive encore de constater qu'ils ne saisissent pas la chance d'un entretien proposé par un recruteur et ce malgré :

- Notre appui auprès de ce dernier
- Un temps consacré aux simulations d'entretien
- Un intérêt porté par les usagers sur l'entreprise et le poste visé

Nous concevons qu'une peur rarement verbalisée puisse ainsi puissamment bloquer les usagers. Il nous faut alors essayer de comprendre afin de prévenir et de préparer plus efficacement encore les plus fragiles et les plus éloignés de l'emploi. Les freins psychologiques sont des freins aussi puissants que ceux précédemment analysés en périphérie.

### **Constats dressés au niveau de l'accompagnement collectif :**

La spécificité du dispositif Atelier Passerelle en collectif est la remobilisation vers l'emploi de personnes vulnérables, qui peuvent l'être pour diverses raisons, telles que des conditions de vie précaires, de faibles ressources, des problèmes de santé, des difficultés à accéder à un emploi ou une formation.

Ces personnes présentent une carence en autonomie qui se caractérise par un manque d'habileté ponctuel et spécifique, ou ancré depuis une longue période dans le parcours de vie, pour comprendre, choisir et mobiliser les ressources nécessaires à un mieux vivre. Une majorité se trouve dans une spirale d'échecs et n'en a pas toujours conscience, ou n'arrive pas à en déterminer les causes, ce qui accroît la difficulté à agir sur leurs conséquences.

Le profil type du bénéficiaire des Ateliers Passerelle en 2021 est un homme de 39 ans (85% d'hommes au total). Majoritairement, il s'agit de personnes placées sous-main de justice, qui nous sont orientées dans le cadre d'une convention avec le S.P.I.P. du Bas-Rhin (à hauteur de 69%, constant par rapport à 2020). Généralement, les personnes sont célibataires, pour certains parents d'enfants dont ils n'ont souvent pas la garde. Ils peuvent également être sans domicile fixe, bénéficiant d'un hébergement provisoire chez un tiers ou être en semi-liberté. Ils présentent des ruptures de parcours telles que des peines de prison, des ruptures de droits, des expulsions locatives, des ruptures familiales, des ruptures de liens sociaux, ou présenter de la radicalisation religieuse.

En grande majorité, le public présente un cumul de problématiques, plus accentué depuis quelques années. Il s'agit de problématiques de santé (qui peuvent aboutir à la formulation de demandes de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé -RQTH-), de moral en dents de scie que l'on ressent d'autant plus fortement en cette période de crise sanitaire, d'addictions à diverses substances, ou encore de comportements inadaptés. Il est à noter également un manque de confiance latent chez les personnes, une grande difficulté à discerner les atouts et les compétences qui les définissent. En outre, il faut savoir que l'illectronisme touche la quasi-totalité des participants aux ateliers, à l'heure de la dématérialisation de toutes les démarches d'ordre social et professionnel. Autant d'éléments qui mettent à mal l'insertion professionnelle des personnes, qui présentent des freins tels que cela empêche un positionnement rapide sur les offres d'emploi proposées par les entreprises.

Aussi, les carences et défaillances éducatives ont pour conséquence, chez certaines personnes accompagnées, de ne pas être à même de comprendre ce que l'on attend d'elles et d'ignorer tout simplement l'engagement, à court ou moyen terme. S'investir sérieusement dans un parcours d'insertion, ou tout autre parcours, être à l'heure, respecter la parole donnée, sont autant de difficultés supplémentaires à travailler avec un public qui n'est pas toujours conscient des enjeux. Le manque de discipline, dans le sens de règles de conduite que l'on s'applique à soi-même, est flagrant.

L'intérêt des Ateliers Passerelle est d'offrir à ces personnes un cadre permettant de (re)travailler ces fondamentaux que sont le rythme, l'inscription dans la durée, l'intégration dans un groupe et un travail approfondi sur la question de l'activité, qu'elle soit professionnelle ou non.

Compte-tenu des difficultés précitées, parfois accrues, le parcours professionnel de ces personnes est jalonné de périodes d'inactivité ponctuées de contrats courts et parfois de formations qualifiantes interrompues avant leur terme. Du point de vue des personnes prises en charge, en début de parcours, aucune progression en compétences n'est constatée et le travail est vu uniquement sous l'angle de la contrainte et rarement comme une opportunité d'améliorer l'ordinaire, voire de rompre avec une vie très précaire.

Les périodes d'incarcération viennent également morceler la vie sociale, familiale et le parcours professionnel, quand il y en a un.

Certains ont peu travaillé, ou pas depuis plusieurs années, et l'idée qu'ils se font du monde du travail est éloignée des réalités. Pour la majorité d'entre eux, l'emploi n'est envisagé que sous l'angle d'un gain d'argent ponctuel. Aucun ne se perçoit comme un élément d'un ensemble, la société, ou d'une organisation, l'entreprise, et n'a conscience de la valeur ajoutée qu'il peut devenir dans le monde du travail. Ils sont souvent réticents à la formation, et ne voient pas en quoi la théorie est importante couplée à la pratique et pourquoi le développement de compétences est essentiel pour évoluer.

Ces personnes, qui peuvent être en rupture familiale et en échec scolaire, imaginent que le passage par la case « prison » ou des centres éducatifs fermés fait partie de la vie et de son apprentissage. Il convient alors de leur présenter une autre vision de la vie qui consiste à trouver sa place dans la société sans avoir recours à la délinquance et à l'argent facile.

La désistance n'est pas un parcours sans embûches. La personne concernée devra en premier lieu avoir conscience qu'une autre voie est possible et rompre avec une identité construite sur des échecs et un environnement familial qui n'a pas été sécurisant. Ce manque de repères et de jalons éducatifs, nécessaires à la construction du futur adulte, amène bien souvent ces personnes à se trouver une autre famille constituée de membres dans la même situation voire des adultes multirécidivistes. La délinquance devient la norme de ce groupe et l'amitié qui lie les membres remplace les relations familiales défailtantes. Les études menées sur ce sujet ont établi que l'emploi pouvait être un facteur positif dans la rupture avec ces parcours de délinquance. En effet, intégrer le monde de l'entreprise, c'est découvrir un autre univers et ses règles, rencontrer des personnes différentes et percevoir que les relations interpersonnelles peuvent être synonymes de changement positif.

D'autres personnes présentaient cette année encore des difficultés de compréhension de concepts et d'idées simples. Jamais identifiées, ces difficultés se sont cumulées à d'autres, familiales puis sociales. Ces personnes, dont les difficultés ne sont pas seulement sociales, sont soumises aux mêmes contraintes que les autres en matière de recherche d'emploi et d'insertion durable à partir du moment où elles bénéficient du R.S.A. et/ou sont inscrites en tant que demandeur d'emploi. Quoi qu'il en soit, elles sont en majorité décalées par rapport aux attentes du marché du travail même lorsqu'il s'agit du secteur de l'Insertion par l'Activité Economique.

Ce public n'est pas pris en compte car il n'est pas identifié. Les dispositifs classiques ne sont pas adaptés à leurs difficultés supplémentaires et ces personnes cumulent les échecs bien malgré elles, car, bien souvent, elles n'en ont pas conscience. Il nous faut donc adapter les contenus des ateliers en temps réel afin que ces personnes puissent comprendre de quoi nous parlons.

Si le tableau dépeint ci-dessus peut sembler bien sombre au regard des problématiques énoncées, il faut toutefois garder à l'esprit que la majorité des personnes accueillies prend plaisir à être accompagnée dans le cadre que nous proposons. Malgré toutes les difficultés, l'accès à l'emploi ou à la formation a pu être atteint pour certaines personnes. Toutefois, si tel n'est pas le cas, d'autres progrès sont perceptibles et des déclics peuvent s'opérer à court ou moyen terme. Nous constatons chez certains une réelle envie de se sortir de leur situation, d'utiliser leur potentiel à bon escient, et de profiter des ressources qui se présentent à eux, comme par exemple, notre accompagnement individuel renforcé vers l'emploi à l'issue du mois en collectif.

#### **4. Présentation de la coordination opérationnelle**

<b>Avec qui ?</b>	<b>À quel(s) sujet(s) ? Pour faire quoi ?</b>
Le SPIP du Bas-Rhin	Le SPIP du Bas-Rhin nous oriente des personnes sous-main de justice. Elles bénéficient de l'atelier collectif (emploi, logement, santé) et du suivi individuel.
Pôle Emploi	Le Pôle Emploi s'est saisi de l'atelier Passerelle pour des demandeurs d'emploi cumulant problématiques emploi et problématiques sociales.
Les autres services d'Antenne	Un intense travail de décloisonnement des actions s'est déroulé tout au long de l'année au sein de l'association, permettant aux autres services de procéder à des orientations de personnes vers l'atelier Passerelle.
Les contrôleurs FSE de la CEA	Tout au long de l'opération, de nombreux échanges ont eu lieu avec le contrôleur FSE en charge de notre dossier afin de nous apporter les éclairages nécessaires par rapport au pilotage de l'opération.

#### **5. Dispositions prises pour assurer la publicité du financement communautaire**

Pour répondre à l'obligation de communication autour du FSE, de nombreuses affiches sont présentes dans les locaux d'Antenne. En plus de cette communication visuelle, une communication orale est faite lors de chaque premier entretien.

L'attestation de suivi signée par chaque bénéficiaire ainsi que les feuilles d'émargements sont conformes aux obligations de publicité.

Chaque personne accompagnée dans le cadre de l'atelier Passerelle a bénéficié d'une présentation orale du FSE. La preuve de cette démarche est matérialisée par les signatures sur les feuilles de présence.

Un livret d'accueil est remis aux usagers afin de faciliter la compréhension des services d'Antenne et faciliter la communication visuelle autour du Fonds Social Européen.

Le respect de l'obligation de publicité se traduit également par la présence des logos FSE sur les supports de communication de l'association (papier entête courriel, affiches, planning, rapport d'activité, site internet d'Antenne, ...). Des affiches A4 sont présentes dans l'ensemble des locaux d'Antenne.

## **6. Modalités de prise en compte de l'égalité entre les hommes et les femmes**

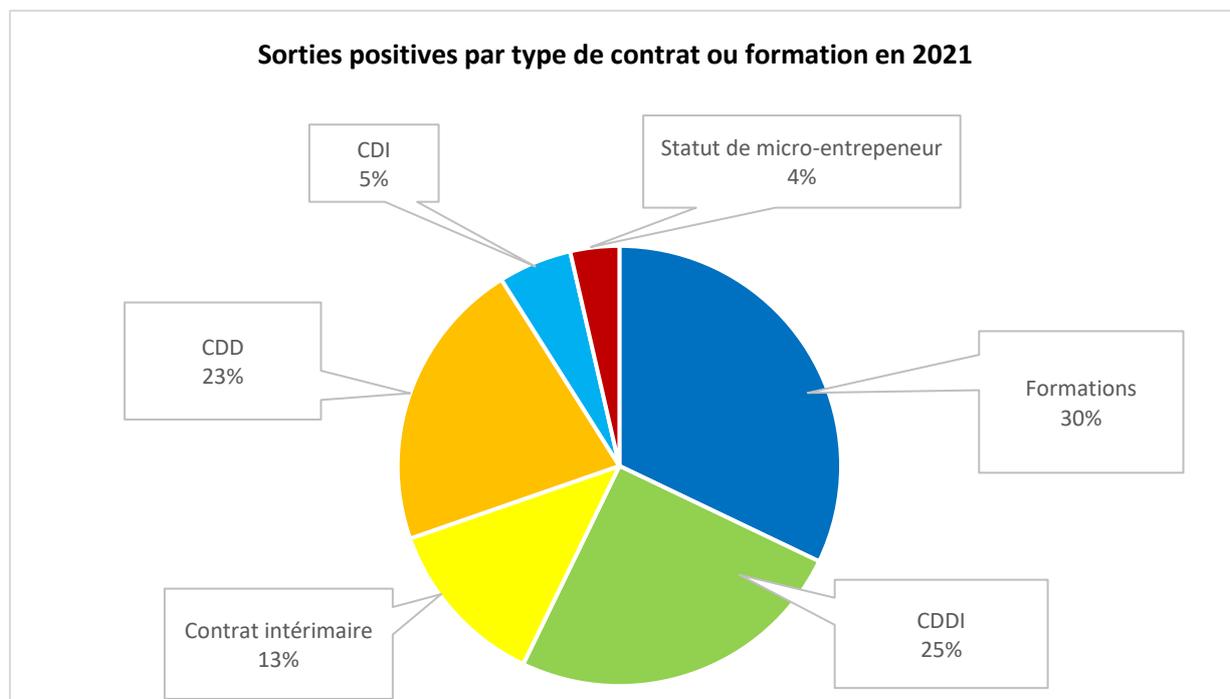
21 femmes ont bénéficié d'un accompagnement au sein du service Passerelle en 2021. Le principe d'égalité hommes/femmes est mis en œuvre via des informations diffusées tout au long de la programmation mensuelle des ateliers collectifs en lien avec l'emploi et au cours d'un atelier consacré à l'égalité professionnelle. Ainsi, nous ne manquons jamais de rappeler combien il est important d'accepter que les hommes et les femmes sont égaux en droits et en devoirs dans tous les domaines et que la Constitution française l'a acté dans son préambule. Nous rappelons également que dans les faits et dans les consciences, ce principe n'est pas toujours respecté et que le recours à la loi est alors la solution.

### **6bis. Modalités de prise en compte des autres priorités communautaires transversales**

Les autres priorités communautaires transversales de type égalité des chances, caractère transnational ou interrégional, innovation, développement durable, vieillissement actif, intégration des personnes handicapées, sont prises en compte dans le sens où nous ne fixons aucun critère obligatoire de départ. Toutes les personnes en demande d'accompagnement peuvent donc être suivies dans le cadre de l'atelier Passerelle si celles-ci sont bénéficiaires du R.S.A. et inscrits comme demandeurs d'emploi à Pôle Emploi.

## **7. Analyse des résultats**

L'analyse des résultats obtenus au cours de l'année 2021 est une vue d'ensemble, tout accompagnement confondu. Qu'il soit collectif et/ou individualisé, nous tenons compte des résultats globaux, et du travail ainsi réalisé par tous les membres de l'équipe Passerelle.



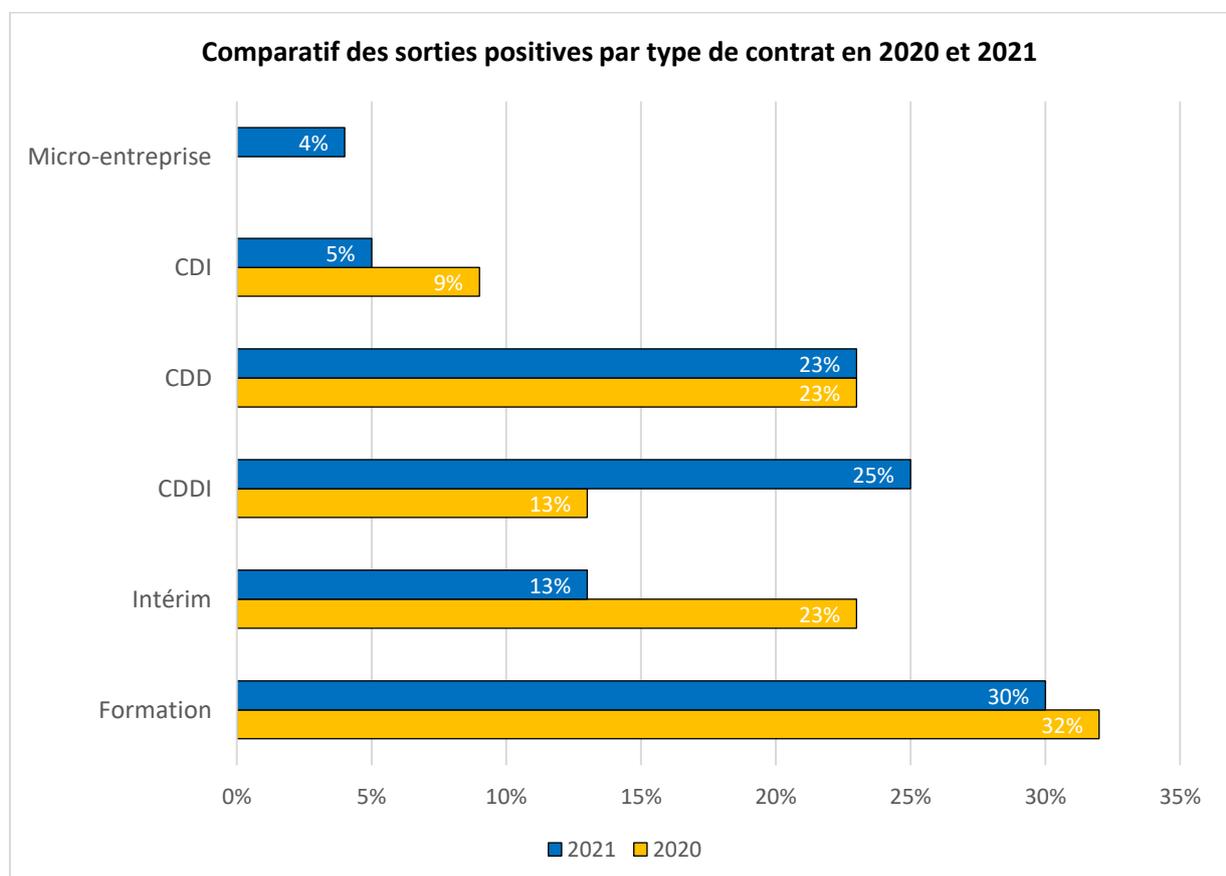
Nous séquençons cette analyse et ces résultats, d'une part, par type de contrats, et d'autre part par secteurs d'activité vers lesquels se sont trouvées le plus grand nombre d'embauches :

## Les sorties formation

L'accès à la formation est la sortie positive affichant le taux le plus élevé, et ce malgré les réticences de certains à accepter la nécessité de montée en compétences pour accéder à un emploi. La part des migrants ayant accepté d'accéder à la formation est remarquable. Sur 30 % d'accès en formation, 52 % furent dirigés sur des actions de FLE à visée professionnelle et autres. Nous saluons les partenaires et organismes de formation du territoire de l'EMS, sans qui l'accès à l'emploi pour ces usagers se verrait plus compliqué encore. Les autres usagers ont intégré des actions de formation visant les secteurs en tension sur la région du Grand Est (BTP, Services à la personne, Services aux entreprises, Industrie). Cependant, nous n'avons accompagné aucune personne souhaitant ou réussissant à intégrer une formation dans le secteur de la restauration. C'est sans doute lié à ce fameux manque d'engouement pour ces métiers qui sont d'autant plus boudés depuis le début de la crise sanitaire.

## Sorties Emploi par type de contrat signé

Les sorties emploi représentent 70 % des sorties positives en 2021. Pour les personnes ayant retrouvé un emploi, peu d'élus réussirent à signer un CDI (5 % en 2021 contre 9 % en 2020). La hausse du nombre d'embauches constatée en 2021, n'a pas été soutenue par des embauches en contrat durable. Nous constatons une baisse des contrats intérimaires faisant place à une nette augmentation des embauches en CDDI dans des structures d'insertion. Nous maintenons un lien fort avec l'Insertion par l'Activité Economique, en positionnant ainsi près de 25 % des usagers mis en activité. Quelques personnes se sont aventurées dans l'entrepreneuriat en développant une activité de micro-entrepreneur. Notre public est peu enclin à pouvoir et savoir développer ce type d'activité sereinement. Ils sont 4 % parmi les sorties positives ayant intégré ce statut en travaillant comme coursier à vélo. Le marché de la livraison à vélo arrivant à saturation, et au vu des conditions de travail difficiles, nous n'encourageons que modérément cette activité.



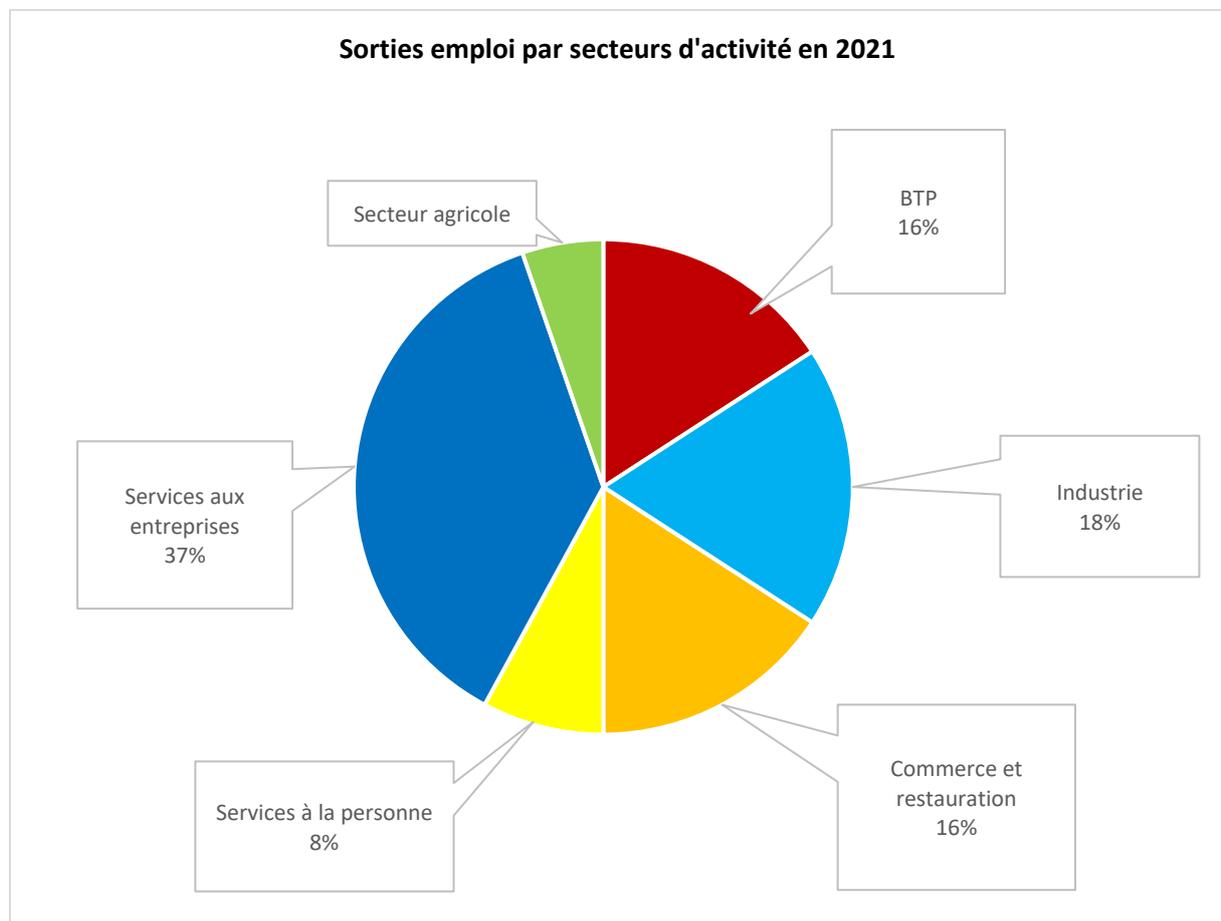
Nous relativisons les résultats de ce tableau car les sorties positives en 2020 étaient bien moins importantes qu'en 2021. Ce bref comparatif permet néanmoins d'observer des constantes d'une année à l'autre, et d'en tirer une brève analyse.

Le taux des demandeurs d'emploi en catégorie A n'ayant plus travaillé depuis 24 mois et plus, est relativement stable d'une année à l'autre. Ils ne sont pas concernés par les modulations économiques rencontrées à la sortie du dispositif, et restent éloignés de l'emploi sous toutes ses formes. Ils se situent dans ce halo du chômage, comptabilisant les décrocheurs en inactivité, non-inscrits à Pôle Emploi, et qui peinent à s'investir de nouveau.

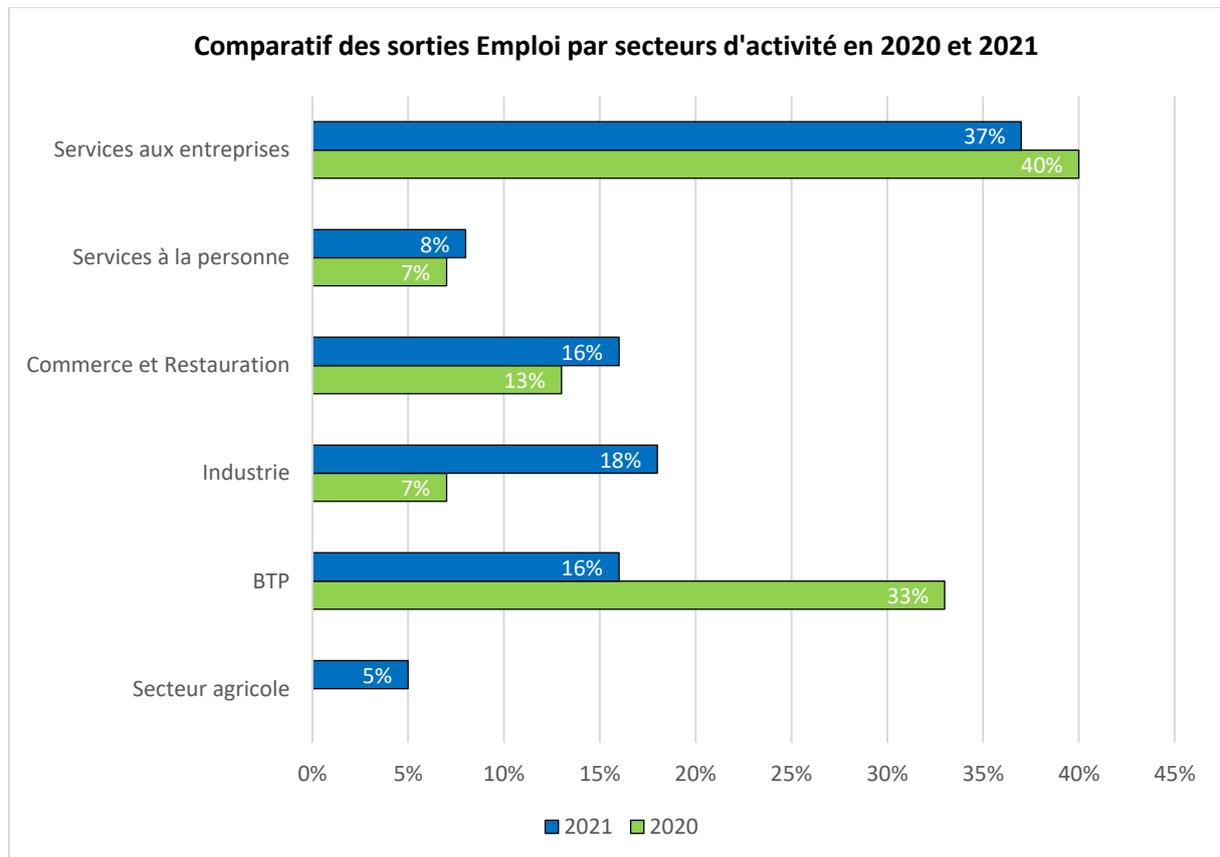
En revanche, ce sont les personnes ayant moins de 12 mois d'inactivité qui intègrent le marché en signant majoritairement des CDD, des contrats d'intérim et des Contrats d'Insertion à durée indéterminée. Nous relevons que le taux de contrats signés en CDD est pour ainsi dire le même d'une année à l'autre, pour se stabiliser à 23 % des sorties positives en 2021.

Ces personnes sont inscrites à Pôle emploi et s'actualisent régulièrement. Elles ont exercé une activité professionnelle quelques mois avant leur accompagnement à Antenne. Elles sont entre deux emplois, entre deux missions, entre deux CDD et profitent de la solidarité en étant ainsi accompagnées. Près de la moitié – 46% du public – inscrite à pôle emploi lors de leur arrivée à Antenne ont travaillé les mois précédents. Nous assistons à une hausse de l'accès à l'emploi intermittent, missionnaire, avec une forte alternance entre mois de chômage et mois de travail. L'emploi durable devient une vue de l'esprit, et se traduit par un accompagnement durable proposé par Antenne.

#### **Détail des sorties emploi par secteur d'activité**



Cette année, nous enregistrons un taux de 5 % de sorties positives dans le secteur agricole. Les usagers qui ont pu retravailler dans ce secteur sont majoritairement des migrants. Le travail y est difficile, nécessite une bonne condition physique, et les salaires sont relativement bas. Ce sont majoritairement des CDDI qui furent signés. Ainsi, ce secteur qui emploie les usagers d'Antenne est relativement porté par les structures d'insertion.



En 2020, les sorties emploi se répartissaient foncièrement entre le BTP et les services aux entreprises. Ce dernier se maintient et reste approximativement le même en 2021. Ce secteur bénéficie d'un fort appui de la part des structures d'insertion, qui ont notamment permis un grand nombre de nos sorties positives, rappelons-le. En revanche, la part du BTP comptabilisée dans les sorties positives a chuté de 51 % en 2021. Ce recul éloquent est à l'image de ce glissement que nous constatons sur les secteurs en tension. Les usagers sont exclus de ce secteur ou l'abandonnent, pour plusieurs raisons :

- Malgré de nombreuses candidatures, les employeurs se montrent plus exigeants au regard des compétences nécessaires. Cette exigence est la résultante d'une base salariale trop basse, et d'un besoin en main-d'œuvre qualifiée pour répondre à un marché croissant. Ainsi, certains suivis sont souvent trop éloignés et ne correspondent pas à ces métiers qui nécessitent des certifications, une envie de s'investir, et une bonne condition physique. En effet, peu de personnes peuvent prétendre se réaliser, 40 ans durant dans le secteur du BTP, sans rencontrer des problèmes de santé. Les seniors ayant consacré une partie de leur carrière dans ce secteur ne sont plus en mesure de continuer physiquement.
- De plus, il y a une forte déconsidération des métiers du BTP. Les rencontres avec les professionnels du secteur, tel que ALEMPLOI, nous a permis de constater qu'il subsiste une désinformation autour de ces métiers qui a contrario se modernisent grandement. Nous espérons d'ailleurs multiplier ces rencontres en 2022 afin d'aiguiser notre regard et ainsi transmettre aux usagers un autre visage de ces métiers, aujourd'hui méconnus.

Le secteur de l'industrie nous conduit à un tout autre constat. La reprise économique au troisième trimestre 2021 et la hausse des commandes ont nécessité un effort de production engendrant de conséquentes embauches. De même, la fin des mesures gouvernementales concernant la fermeture des frontières a profité aux usagers vaccinés. Ils étaient 18 % à avoir ainsi pu travailler dans l'industrie que ce soit en France ou en Allemagne. Nous ne sommes pas parvenus à revenir à un taux initial de 30 % de sorties positives enregistré en 2019.

Il faudra sans doute attendre la fin de l'année 2022 pour confirmer cette reprise, et savoir si ces chiffres traduisent une reprise économique stable et une hausse du volume d'emplois favorable pour les usagers accompagnés à Antenne.

Pour finir avec cette analyse des sorties positives, nous sommes heureux de constater des résultats prometteurs concernant les bénéficiaires du RSA, tout accompagnement confondu en 2021 :

- 31 % des personnes accompagnées ayant retrouvé une activité sont bénéficiaires du RSA.
- 11 % des BRSA enregistrées sur les sorties positives auront intégré une formation.
- 31 % des BRSA enregistrées sur les sorties positives auront retrouvé un emploi.

Les BRSA représentent 68 % des sorties positives. Ces résultats sont encourageants, et motivent encore à maintenir ce travail d'accompagnement réalisé au quotidien par l'équipe des Ateliers Passerelle.

## **B. Focus sur les ateliers collectifs**

### **1. Les sessions réalisées**

De janvier à décembre 2021, 76 séances collectives Passerelle Inform'Action ont été programmées. 16 thématiques différentes ont été abordées durant cette période. En raison de la circulation active du virus, notamment en milieu clos, les sessions collectives n'ont pas repris avant le mois de juillet 2021 et ont été remplacées par des accompagnements individuels de janvier à juin 2021.

De janvier à décembre 2021, le public accueilli au sein des ateliers collectifs et en accompagnement individuel se décompose comme suit :

- 121 personnes ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel de janvier à décembre 2021, (100 hommes et 21 femmes),
- La moyenne d'âge des participants est de 39 ans,
- 88 personnes sont bénéficiaires du RSA, et 33 personnes ont un autre statut : jeune de moins de 26 ans, sous-main de justice, titulaire d'une A.A.H., demandeur d'emploi, sans ressource, ...,
- Plus de 45% des orientations proviennent de nos services en interne, soit 54 personnes,
- 74 personnes sont sans domicile fixe, ou confrontées à des difficultés de logement : ce chiffre tient au fait que ces dernières sont, en majorité, celles prises en charge par les services d'Antenne (hébergements et accompagnement SDF) et orientées vers l'Atelier Passerelle en interne,
- 56 personnes ont retrouvé un emploi ou ont intégré une formation professionnalisante, qualifiante ou certifiante, soit près de 46% de la totalité des personnes ayant bénéficié d'un accompagnement.

Thème et intitulé de l'atelier	Occurrence	Intervenant
<b>Thèmes en rapport avec le logement</b>		
• Mon parcours logement KIJOULOU	4	Antenne
<b>Sous total</b>	<b>4</b>	
<b>Thèmes en rapport avec l'emploi</b>		
• Favoriser mon intégration en entreprise et égalité homme/femme au travail	4	Antenne
• Les outils des T.R.E (techniques de recherche d'emploi)	4	Antenne
• Droit du travail	4	Antenne
• CV (RDV individuels)	8	Antenne
• M'approprier une posture professionnelle	4	Antenne
• Préparation aux entretiens de recrutement	4	Antenne
• Savoir organiser ses démarches administratives & bilan final	4	Antenne
• Rendre ma démarche de recherche d'emploi efficace	4	Antenne
• Découverte des SIAE	4	Antenne
• Les attentes de l'entreprise et de l'employeur et les stages en entreprise	4	Antenne
• Travail sur les compétences et les savoir-être	4	Antenne
• Organisation et fonctionnement des entreprises	4	Antenne
<b>Sous total</b>	<b>52</b>	
<b>Perfectionnement en savoirs de base</b>		
• Initiation aux nouvelles technologies	12	Antenne
• Utiliser les services en ligne et sur smartphone (CAF, Pôle Emploi, Ameli, ...)	4	Antenne
<b>Sous total</b>	<b>16</b>	
<b>Autres</b>		
• Accueil et diagnostic	4	Antenne
<b>Sous Total</b>	<b>4</b>	
<b>Total :</b>	<b>76</b>	

## 2. Profil des bénéficiaires accompagnés

- **Une population bénéficiaire du RSA à 73% (69% en 2020),**
- **Une population composée majoritairement d'hommes (83% sont des hommes et 17% sont des femmes),**
- **Connaissant des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement :** 61% des personnes sont sans domicile ou en hébergement d'urgence, CHRS, Adoma, Intermédiation locative, etc.,
- **Une population qui a 39 ans en moyenne (constant par rapport à 2020),**

- **Public majoritairement peu qualifié** (64% du public à un niveau primaire, secondaire 1er cycle, CAP ou BEP – ou inférieur à l'école primaire),
- **Essentiellement sans emploi** (100 % des personnes étaient sans emploi en début de parcours),
- **Une population née à l'étranger (58 % des personnes sont nées à l'étranger, essentiellement en Afrique, en Asie et en Europe de l'Est) et près de 48% sont issus de la demande d'asile.** Ils étaient 58% de natifs à l'étranger en 2020 et 40% issus de la demande d'asile,
- **Sous-main de justice** : près de 16% des personnes accompagnées sont ou étaient sous-main de justice, orientées par les conseillers pénitentiaire de probation du SPIP du Bas-Rhin,
- **37 mois d'inactivité** en moyenne à l'entrée dans l'opération,
- **Une Présence accrue de personnes ne maîtrisant pas la langue française**, notamment en accompagnement individuel ; chiffre en nette augmentation et lié directement à l'augmentation des accompagnements de personnes réfugiées orientées par notre service d'accompagnement des B-RSA. Ces personnes sont en forte demande d'accompagnement emploi et motivées, notamment parce qu'elles ont le projet d'effectuer une demande de regroupement familial,
- **Moins de problème de mobilité du fait de la politique de transports urbains sur l'Eurométropole qui s'est fortement développée.** Toutefois, le public accueilli n'a, en majorité, pas le permis B ou ne l'a plus. Cela reste bien évidemment un frein, notamment pour travailler dans des secteurs dans lesquels il est nécessaire de l'avoir : dans l'industrie, l'entretien, ou pour accéder à des métiers en plein développement tels que la livraison.

### **3. Les points marquants de l'année 2021**

#### **Point covid et difficultés rencontrées**

- Nécessité du passe-sanitaire dans certains secteurs d'activité en contact avec le public,
- Mesures gouvernementales parfois mal comprises dans les métiers de la restauration, et plus généralement dans le secteur du service à la personne,
- Etonnante adhésion à la vaccination, mais surtout aux mesures sanitaires mises en place durant les sessions collectives,
- Continuité du respect du protocole sanitaire,
- Relance d'une activité économique et hausse des sorties positives après une année 2020 difficile. (Constat fait sur les sorties positives dans les secteurs en tension),
- Mise entre parenthèses des ateliers collectifs due à la crise sanitaire (dans la continuité des procédures déjà mises en place en 2020),

#### **Absentéisme en hausse**

- Déperdition d'un grand nombre d'utilisateurs au cours de l'année,
- Travail accru sur la remobilisation.

#### **Public migrant en hausse**

- Difficulté linguistique encore prégnante,
- Forte adhésion de la part de ce public,
- Taux de sorties positives élevés,

#### **Hausse du nombre d'accompagnements**

- Adaptation de l'accompagnement aux difficultés sociales croissantes.

### **Hausse des demandes de démarches administratives en lien avec Pôle Emploi**

- Réforme de l'assurance chômage,
- Refonte du calcul de l'allocation,
- Renforcement des contrôles : empilement des dispositifs gouvernementaux pour insister et maintenir en emploi.

### **Fracture numérique**

- Hausse du volume d'heures consacrées à l'apprentissage,
- Adaptation des techniques de recherche d'emploi au numérique.

### **Nombre de sorties positives en hausse**

- Les bons résultats sont prometteurs pour l'année 2022.

### **Difficultés à maintenir les usagers dans l'emploi**

- Constante évolution des contrats précaires (intérim, cdd, cddi),
- Constant manque de qualifications,
- Travail sur l'employabilité.

## **LE SITE MEINAU**

**Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »**

**Le Service Aménagement de Peines**

**Le Service Antenne Isolés Diffus sortants de prisons**

**Le Service Accompagnement Social F.S.L.**

**3 rue du Général Offenstein – 67100 STRASBOURG  
Tél. : 03 88 79 42 17**

## Quelques mots sur le site Meinau en guise d'introduction

Le site Meinau est constitué de quatre services :

- Le C.H.R.S (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) conventionné pour 20 places
- Le S.A.P (Service d'Aménagement de Peine) conventionné pour 19 places
- Le F.S.L (Fonds de Solidarité au logement) conventionné pour 100 points valeurs mensuelles
- A.I.D (Antenne Inclusion Diffus « Sortants de Prisons ») sous la forme de 30 places d'hébergement de stabilisation destinées à la prise en charge des personnes sous-main de justice sortant d'hôtel à l'issue du 1er confinement, ou de personnes en situation de précarité vivant à la rue.

Nos quatre services ont la spécificité d'être soumis à des autorités de tarifications différentes :

- Ministère de la Justice (SAP)
- Ministère Affaires Sociales - DDETS (CHRS / AID)
- Eurométropole et Collectivité Européenne d'Alsace (FSL)

Favorisée par la crise sanitaire, l'année 2021 a été celle de l'accélération aux changements (service AID abondé de 10 places, mise en œuvre de l'expérimentation FSL dans le cadre de la politique du Logement d'Abord). Ces changements se sont accompagnés de réorganisations : en matière de ressources humaines, de mutualisation des compétences, mais aussi de fonctionnement. L'accompagnement au changement des équipes éducatives, centré sur un management participatif, a permis et permet encore de redéfinir et d'adapter les outils de la loi 2002-2 aux nouveaux dispositifs tout en préparant les évaluations internes et externes à venir.

Le travail mené par l'équipe nécessite une technicité spécifique et une polyvalence certaine. Ainsi en 2021, on compte :

- 1970 entretiens individuels,
- 679 passages dans les appartements des résidents par les travailleurs sociaux,
- 147 accompagnements des résidents pour des démarches inclusives extérieures à l'établissement,
- 3577 passages des résidents dans le cadre de la permanence,
- 451 passages d'anciens résidents,
- 101 interventions de l'équipe éducative dédiées au rangement ou au nettoyage des appartements suite à des départs de résidents,
- 213 h pour des travaux de logistique (petites réparations, installations des appartements, ...) effectués par un ou des membres de l'équipe éducative
- 1060 entretiens téléphoniques
- 2053 entretiens informels

Dès la fin du premier confinement, nous avons pris la décision de réadopter un fonctionnement en présentiel « classique » incluant le respect des gestes barrières et l'avons maintenu pour venir en réponse aux besoins de notre public.

## I. LE CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

### Membres de l'équipe en 2021 :

Cheffe de service :	Véronique SCHEID
Secrétariat de Direction :	Julia PEREZ HAMEL
Equipe Educative :	Thibaud AYME Hélène ERNEWEIN Mickaël GANGLOFF Mathieu LAGARDE Marie LARCHUS-BODIN Céline MIFSUD Jean MINDER Maoulana OUMAR Camille ROUVROY Elsa VETTER
Agent Technique :	Harout YEZIKIAN

### A. Le C.H.R.S. Antenne en 2021

#### 1. Présentation

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) sont une catégorie d'établissement sociaux intervenant dans le domaine de l'accueil, de l'hébergement et de la réinsertion sociale et professionnelle de personnes en situation d'exclusion. Ils ont pour vocation d'accueillir des personnes connaissant de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Les CHRS relèvent de la compétence de l'Etat. La tarification, le financement, le contrôle et le suivi de ces établissements sont assurés par la DDETS à l'échelon départemental, sous le couvert du Préfet.

Le CHRS Antenne est un établissement de type éclaté, implanté à une dizaine de minutes à pied du cœur du quartier de la Meinau à Strasbourg. Son bureau d'accueil se situe au 3 rue du Général Offenstein à Strasbourg, à 4 km du centre-ville, sur l'axe nord-sud desservi par le TRAM direction Illkirch (Arrêt Lycée Couffignal).

L'aménagement du quartier permet à chacun d'atteindre en quelques minutes les commerces de proximité, le bureau de Poste, la Mairie, la Mission Locale, les services publics de l'emploi. Sur le plan de l'accès aux soins et à la santé, différents professionnels sont présents sur le secteur. Fort de sa mission de lutte contre la pauvreté et l'exclusion par son action d'insertion, le C.H.R.S. Antenne a été conçu, en priorité, pour accueillir des hommes en détresse sociale, faisant l'objet d'une décision de justice ou d'une levée d'écrou. L'équipe éducative met un point d'honneur à la mise à disposition de conditions d'accueil dignes afin de permettre à chaque personne hébergée d'être considérée à hauteur de ses droits.

## 2. Description de l'établissement

Le C.H.R.S. gère un parc de six logements OPHEA (ex CUS HABITAT) au sein du quartier de la Meinau. Une maison, située 3 Rue du Général Offenstein, est réservée à l'accueil et au secrétariat. Les autres appartements, dispersés au sein de la Cité de la Meinau, sont les lieux de vie des résidents.

### Le bureau d'accueil

Il est accessible tous les jours ouvrés de 9h à 20h. Il est composé d'un bureau de permanence, d'une grande pièce d'accueil et de plusieurs bureaux destinés aux entretiens individuels. Les résidents peuvent s'y présenter spontanément ou sur rendez-vous fixé par l'éducateur référent. C'est un lieu de passage obligatoire dans le fonctionnement du C.H.R.S. C'est de surcroît un lieu convivial de nature à favoriser les échanges.

La permanence permet un accueil de toutes les personnes hébergées. Elle est assurée par deux membres de l'équipe en alternance. Elle permet d'accueillir et de prendre en charge la demande du résident. Les éducateurs de permanence préviennent le référent de la sollicitation d'un de ses suivis et gèrent l'attente. Ils s'occupent de l'accueil téléphonique, de la distribution du courrier, de la gestion de la buanderie, des petites demandes ne nécessitant pas l'intervention du référent et de la gestion de la pièce d'accueil. Ils sont également amenés à gérer les urgences et imprévus.

Nos locaux sont également constitués d'une cuisine, d'une buanderie et d'une grande pièce dite « d'accueil ». Cette pièce est un lieu de vie essentiel dans le fonctionnement de notre structure. Les personnes accueillies peuvent s'y poser en attendant la disponibilité de leur référent, ils ont accès à deux ordinateurs, aux téléphones, au journal et à la bibliothèque. Afin de garantir un accueil chaleureux, du café, du thé et de l'eau fraîche sont accessibles. Cette pièce fonctionne comme un « accueil de jour » pour les personnes prises en charge. Elles y trouvent pour certaines un lieu de refuge, d'échange avec l'équipe éducative et d'autres résidents. Cette salle permet à l'équipe de créer du lien avec les différents résidents. Les discussions informelles qui s'y déroulent constitue un support important dans la relation éducative. Cette salle est également utilisée pour les réunions, les diverses activités et permet l'affichage d'informations pratiques (offres d'emploi, accès aux services sociaux, activités proposées, mur d'expression, etc.).

### Les appartements

De configuration similaire, les appartements où logent les résidents, sont répartis dans la cité. Ils comprennent 3 ou 4 chambres individuelles meublées, une cuisine équipée, une salle de bain, des sanitaires. Les résidents cohabitent à 3 ou 4 selon le type d'appartement. Outre les clés d'accès à l'immeuble et au logement, chacun détient la clé de sa propre chambre. L'équipe éducative est en possession d'un double des clés d'accès à chacune des pièces, nécessaire en cas d'intervention urgente dictée par sa mission ou en vue de toute autre observation dès lors qu'il s'agit d'assumer pleinement sa responsabilité. Des visites dans les appartements sont effectuées en semaine afin de s'assurer qu'il n'y a pas de soucis, de veiller au respect du règlement de fonctionnement, à la propreté des locaux mis à disposition et visant à favoriser le dialogue avec les personnes accueillies.

Dès son arrivée, chaque résident s'engage à se conformer au règlement de fonctionnement du C.H.R.S., au nettoyage des parties communes, au respect du repos des autres locataires etc... Chaque résident doit participer financièrement à sa prise en charge, à hauteur de 15% de ses revenus. Cette participation peut dans certaines situations être difficile à être honorée. Elle nécessite un travail éducatif en vue de préparer l'accès à un logement autonome. Seuls les résidents n'ayant aucun revenu, notamment les jeunes de moins de 25 ans qui ne bénéficient pas du Revenu de Solidarité Active, sont

dispensés du paiement des participations financières. Dans ces cas de figure, l'accompagnement social peut permettre l'accès à des aides financières, à l'ouverture de droits sociaux et à des revenus d'activités.

Tout en préservant une certaine indépendance aux intéressés, le mode d'hébergement « semi-collectif en diffus » proposé contribue à une démarche éducative autour de l'accès à l'autonomie de la personne accueillie. Gérer, seul ou avec ses co-résidents, la vie quotidienne permet, autrement que dans un hébergement collectif, de prendre la mesure de ce qu'englobe un logement autonome : entretien, gestion du budget, respect des voisins et des lieux, etc... On observe également parfois des rencontres intéressantes entre les co-résidents, voire de l'émulation positive.

Cependant, cette cohabitation est imposée aux demandeurs d'un hébergement et n'est pas toujours facile à vivre pour eux. La diversité des profils des personnes et de leurs problématiques peut engendrer des tensions et des conflits. L'équipe éducative reste très attentive à l'ambiance au sein de chaque appartement et intervient si besoin. Il n'est pas toujours évident de trouver un équilibre entre les différents profils présents.

### **3. Les résidents**

L'action assignée au CHRS d'Antenne couvre l'accueil et l'hébergement de personnes majeures. Créée initialement pour accueillir spécifiquement des personnes placées sous-main de justice et/ou sortant de prison, nous continuons à avoir cette caractéristique mais nous constatons également une diversification des profils pris en charge :

- Mineur Isolé en fin de prise en charge ASE
- Réfugié en fin de prise en charge CADA
- Sortant d'ASE
- Sortant d'hospitalisation psychiatrique
- Accident de parcours : rupture, expulsion locative...

Cette diversité des profils nous confronte à des problématiques variées :

- Problèmes de santé : pathologies psychologiques et psychiatriques, dépendances toxicomanes, alcooliques, médicamenteuses ;
- Nécessité d'un suivi médical spécialisé : par le biais des centres médicaux psychologiques (CMP) de secteur, Maison urbaine de santé du Neuhof, des Centres de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), du Centre Ressources pour Auteurs de Violences Sexuelles (CRAVS)
- Non maîtrise de la langue française pour les étrangers
- Vulnérabilité sociale : rupture familiale, chômage, sans logement
- Difficultés à respecter la Loi : agressions, vols, agressions sexuelles, infraction à la législation des stupéfiants, etc...

Ces personnes ont besoin de soutien, s'étendant sur un temps plus ou moins long, établi sur la base d'un projet d'accompagnement individualisé dans les domaines de la santé, du logement, de l'emploi et en fonction d'un parcours qui leur est propre.

## B. De l'admission à l'inclusion

### 1. L'admission

Le C.H.R.S accueille des personnes sans domicile fixe. Aucune demande de prise en charge ne peut être examinée lors de la réunion d'équipe sans une orientation émise par le SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation) du Bas-Rhin. Ces personnes sont demandeuses d'hébergement mais aussi d'accompagnement social. Ces personnes ont fréquemment souffert dans leur passé – souvent dans leur enfance – de carences éducatives, affectives et de problèmes psychosociaux, ne leur ayant pas permis de se projeter vers un avenir plus stable. Cet accompagnement fait partie intégrante de la mission de l'équipe éducative car le C.H.R.S a également une fonction de lien social. Le lien créé avec l'équipe et les résidents peut de ce fait représenter un tremplin vers l'inclusion, une reprise de confiance en soi et la projection dans leur projet de vie. L'accompagnement social s'inscrit dans la durée et nécessite la création d'un lien de confiance et de s'adapter au rythme des personnes.

C'est au cours de l'entretien d'admission que le règlement de fonctionnement est expliqué et commenté (fondement, contraintes, possibilités). Il est indispensable qu'il soit bien compris, bien assimilé. En conformité avec la loi du 2 janvier 2002, quatre documents sont remis à la personne accueillie :

#### Le livret d'accueil

Ce document remis au résident indique :

- La situation de notre établissement dans le quartier,
- Les noms et les fonctions de chacun des membres de l'équipe,
- Les objectifs du CHRS, la nature de la prise en charge,
- Les consignes de sécurité et d'incendie,
- Les numéros de téléphone d'urgence,
- Les services de proximité,
- La désignation des principaux partenaires

#### Le règlement de fonctionnement

Ce document définit entre autres, les droits, les obligations, les devoirs nécessaires au respect de vie collective au sein de l'établissement.

#### La charte des droits et libertés

Elle comporte douze articles qui définissent le principe de non-discrimination, le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté, le droit de l'information, le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne, le droit à la renonciation, le droit au respect des liens familiaux, le droit à la protection, le droit à l'autonomie, le principe de prévention et de soutien, le droit à l'exercice des droits civiques de la personne accueillie, le droit à la pratique religieuse et le respect de la dignité de la personne et de son intimité.

#### Le contrat de séjour

Le contrat de séjour définit les objectifs de la prise en charge ou de l'accompagnement, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il fixe également les objectifs sur lesquels s'engagent les deux parties. Le contrat est évidemment signé par ces deux parties dans les 15 jours suivant l'admission. L'ensemble de ces informations écrites fait l'objet d'un examen attentif par la personne accueillie puis est commenté par le référent. En effet, la teneur de ces documents doit être parfaitement assimilée.

La prise en charge initiale est prévue pour une durée initiale de 6 mois et est renouvelable en fonction de l'évolution de leur situation individuelle. Nous constatons que les durées de prise en charge sont de plus en plus longues, notamment en raison des difficultés d'accès au logement autonome. Cela a pour conséquence un turn over peu important. De ce fait, nous explorons d'autres alternatives au logement social (ADOMA, Intermédiation Locative, Maison Relais...). L'allongement de la durée de prise en charge peut conduire à la perte du sens du travail et à la détérioration de la relation avec l'utilisateur.

Suite à l'admission, nous observons le besoin pour les personnes d'un temps d'adaptation et d'intégration dans leur nouvel environnement. Cette période est également mise à profit pour procéder éventuellement aux premières régularisations et accomplir diverses formalités administratives : papiers d'identité, inscriptions au Pôle Emploi, à la C.P.A.M., constitution du dossier d'ouverture aux droits du R.S.A etc.

Ces premières semaines vont également permettre au référent d'établir un diagnostic de la situation du résident :

- La situation personnelle (capacité d'autonomie - hygiène – besoin de soins – état psychique),
- La situation de l'emploi (prospection - formation - orientation - motivation)
- La vie en collectivité (respect des règles - aptitudes à s'intégrer dans le groupe – convivialité-sociabilité - vie pratique de l'utilisateur),
- La situation au niveau du logement

Après cette période et en accord avec l'utilisateur, il convient de définir le projet personnel individualisé.

## **2. L'accompagnement social**

Les travailleurs sociaux effectuent un accompagnement social global (domaines administratifs, économiques, professionnels, juridiques, sanitaires et familiaux). Cet accompagnement est individualisé et est formalisé par le projet personnel individualisé conformément à la loi 2002-2.

Le rythme des rencontres entre les personnes hébergées et leur référent est fixé à une fois par semaine au minimum. Le résident peut néanmoins passer tous les jours. Ces modalités sont inscrites dans le contrat de séjour.

Les entretiens avec les référents ne se faisaient pas forcément sur rendez-vous car nous souhaitions rester disponibles et accessibles compte tenu d'un public ayant des difficultés à respecter des horaires. Néanmoins, avec l'agrandissement des différents services du site, l'accompagnement individuel se fait de plus en plus sur rendez-vous. Nous gardons tout de même une souplesse et la permanence reste accessible à tout moment.

Comme indiqué auparavant, l'accompagnement social est global et se décline sur différents champs. Cependant on peut observer trois domaines communs à tous les résidents.

### **Sur le plan médical :**

La diversité des profils du public accueilli illustre des problématiques variées liées à la santé :

- Psychique et/ou psychiatrique
- Addictions : drogues/alcool/médicaments
- Absence de suivi médical généraliste
- Problèmes dentaires, optiques

L'un des objectifs de l'accompagnement social consiste à travailler l'accès à une couverture santé, l'accès aux soins et/ou le maintien dans une démarche de soins. Outre les bienfaits d'une démarche thérapeutique, l'accompagnement à la santé permet de travailler à une prise de conscience du résident de son état de santé et à une réappropriation de son corps. Il reste néanmoins difficile pour certains d'adhérer à cet accompagnement car cela touche à l'intimité et se traduit par la difficulté de verbaliser et d'accepter une problématique sanitaire/psychologique. Cela implique au préalable une relation de confiance qui ne peut s'inscrire que dans la durée.

L'équipe éducative oriente vers les dispositifs de santé de secteur et de droit commun. Dans la logique de continuité de parcours, cela tend à favoriser la poursuite du suivi médical du résident auprès de ces structures après avoir quitté le CHRS. L'objectif est de créer des repères lui permettant de trouver des professionnels adaptés à leur problématique.

Ainsi, nous sommes amenés à travailler et à orienter régulièrement des résidents vers : les médecins généralistes de secteur, les CSAPA (Hôpital Civil, Ithaque et ALT), le CMP Pinel avec l'équipe Mobile Santé Précarité, les hôpitaux psychiatriques (Hôpital civil, Brumath, Erstein), MGEN, centres dentaires et optiques, spécialistes...

**Les dernières années ont mis en évidence l'augmentation des personnes accueillies ayant des troubles psychiques/psychiatriques et n'ayant pas de suivi psychologique et/ou médical.** L'équipe éducative est parfois confrontée à des personnes étant dans le déni de leur état psychique et des troubles associés. Cela implique un long travail d'accompagnement vers le soin. Dans ces situations, l'équipe éducative se trouve démunie et y trouve ses limites. Le partenariat avec L'Equipe Mobile du CMP Pinel constitue une ressource importante pour l'équipe éducative. Elle intervient auprès des différentes structures d'hébergement et d'insertion de Strasbourg et a pour mission de poser un diagnostic et de proposer une orientation adaptée. C'est une unité de soins publique où la prise en charge est gratuite. Elle permet la prise en charge de personnes en situation de précarité par une équipe pluridisciplinaire : médecins, infirmiers et travailleurs sociaux. Un réel travail en réseau avec l'équipe de précarité du CMP Pinel nous permet d'interagir dans des délais courts et ainsi favoriser des visites de la part des infirmiers de façons régulière et adaptée en cas de nécessité. Une réunion interservices est organisée de façon trimestrielle en présence du médecin psychiatrique et permet ainsi le partage des connaissances et des compétences afin de renforcer l'expertise des diagnostics posés et de répondre au mieux aux besoins des personnes accompagnées par des orientations adaptées.

#### **Les missions de l'équipe mobile du Centre Pinel :**

##### Auprès de la population

- Faciliter l'orientation et le suivi de personnes en grande précarité.
- Améliorer l'offre de soins en ambulatoire et l'hospitalisation à temps partiel.
- Assurer la continuité des soins et les relais entre les temps d'hospitalisation et les projets de suivi en dehors de l'hôpital.

##### Auprès des professionnels

- Assurer la coordination avec les différents réseaux existants.
- Soutenir les professionnels de terrain.
- Informer, sensibiliser, former les acteurs sociaux aux pathologies psychiatriques

## **Sur le plan administratif :**

### Une aide aux démarches administratives :

La dimension administrative occupe une part importante du travail de l'équipe éducative, principalement au début de la prise en charge de la personne. Elle se décline dans les différents domaines de la vie sociale et fait appel à différents partenaires :

- Santé (CPAM)
- Ressources financières et gestion budgétaire (CAF, Pole Emploi, MDPH, CMS)
- Impôts, Trésorerie
- Transports (CCAS, CTS, SNCF)
- Logement (SIAO, bailleurs sociaux, GALA, BAL, L'Etage, etc...)
- Aménagement du futur logement (service FSL, Emmaüs, Envie, etc...)
- L'instruction de demandes de secours

### Une aide alimentaire :

Nous devons permettre à chaque personne accueillie de subvenir à ses besoins élémentaires, à savoir l'hébergement et la nourriture. Si la personne n'a pas de revenus, elle peut bénéficier d'une aide alimentaire sous forme de tickets service.

## **Sur le plan professionnel :**

La prise en charge sur le plan professionnel comprend :

- L'évaluation du projet de la personne et de ses capacités
- La recherche et propositions d'emplois et de formations adaptés
- L'orientation vers des services spécialisés extérieurs (EPIDE, L'Atelier, ...)
- La collaboration avec les services au plan local : Mission locale, Relais Chantier, Pôle Emploi, associations intermédiaires, entreprises et chantiers d'insertion, régies de quartier, etc...
- La mutualisation des services d'Antenne : suivi individuel à l'emploi, Atelier Passerelle, ...

Ces trois champs d'accompagnement vont permettre d'évaluer, d'identifier puis d'orienter vers une solution de relogement adaptée. Une fois aboutie, ce relogement viendra mettre fin à la prise en charge en CHRS. Nous sommes donc amenés à travailler, à long ou à moyen terme, avec la personne sur son projet de vie formalisé par un projet personnel individualisé (PPI).

Ces axes de travail et le PPI ont pour but de permettre aux personnes de gagner en autonomie et d'identifier des repères solides qui pourront leur servir après leur passage en CHRS.

Outre ces champs d'accompagnement principaux, d'autres supports viennent s'ajouter à la prise en charge que ce soit en individuel ou à travers des actions ou activités collectives.

## **Les autres activités et actions proposées :**

- Informatique : accès internet, utilisation de traitement de textes.
- Culturelles : possibilité d'avoir accès aux salles de cinéma, de théâtre : le CHRS est adhérent à l'association « Tôt ou t'Art », ce qui permet d'organiser des soirées thématiques et parfois d'élargir l'horizon culturel des personnes accueillies.
- Culinaires : préparation d'un repas pour tous ainsi que des petits déjeuners, de nature à favoriser les échanges et à rencontrer les personnes accueillies dans un autre contexte
- Pendant l'été, le jardin est investi pour des soirées barbecue et durant les périodes de Fêtes, il y a des ateliers pâtisseries afin de faire des « bredele ».
- Sportives : organisation de sorties vélo ou de jogging, salle de musculation.

- Activités jardinage dès le printemps,
- Activité Arts plastiques : animé par un ancien résident (artiste peintre).
- Hygiène : actions axées sur l'entretien général des logements et le change de la literie, l'orientation vers le coiffeur, la clinique dentaire, le médecin etc...
- Travail sur la communication : savoir communiquer, se présenter à un employeur, élaborer un CV, connaître les règles élémentaires de courtoisie.

### **3. Le post-hébergement**

Le CHRS Antenne a toujours tenu à assurer un suivi post-hébergement (bien qu'il puisse être considéré « hors cadre »), afin de permettre une transition CHRS/Accès au logement autonome. Nous laissons toujours « la porte ouverte » aux personnes qui ont été hébergées. En effet, le relogement peut provoquer un bouleversement, des angoisses, un sentiment d'abandon, de solitude dans la vie de la personne. Plus la prise en charge est longue, et plus le lien doit se couper progressivement. Il ne s'agit pas là de maintenir la personne dans un lien de dépendance avec notre établissement mais de lui donner le temps de déployer le maximum d'autonomie qui lui est possible. En ce sens, dans le cadre de cette période de transition, nous effectuons un travail de relais avec les services de droits communs en fonction du nouveau lieu de résidence de la personne.

Nous restons en lien à la demande des anciens résidents qui le souhaitent et qui spontanément reviennent nous voir afin de nous tenir informés de l'évolution de leur situation, mais aussi pour nous solliciter en cas de difficulté.

La poursuite d'un lien concerne souvent les personnes les plus isolées socialement, avec lesquelles un lien particulier s'est créé avec un ou plusieurs membres de l'équipe. Certains quittent l'établissement sans jamais revenir, bien que leur départ ne se soit pas mal déroulé mais par choix. D'autres reviennent six mois plus tard car ils sont confrontés à une difficulté. Et parfois, quelques années plus tard, d'anciens résidents reviennent pour nous faire partager des événements heureux (naissance, stabilité professionnelle et familiale). Ces éléments nous amènent à défendre une éthique qui est commune au sein des services de l'association Antenne : constituer un repère et garder notre porte ouverte. En quittant le C.H.R.S., la personne accompagnée a acquis une « stabilité » plus grande et a fait l'acquisition de certains repères lui permettant de mieux évoluer en société et de mieux gérer un appartement.

Il nous semble néanmoins indispensable de penser l'autonomie à l'échelle de chaque personne, c'est-à-dire en tenant compte de sa « capacité ». Nous gardons un point de vigilance à ne pas mettre en œuvre ce que nous souhaiterions pour elle mais à bien respecter ses choix. Par exemple : un résident qui présente des conduites addictives depuis de très nombreuses années sera très rarement abstinente en quittant le CHRS. Mais malgré tout, la relation éducative mise en place, l'accompagnement quasi quotidien proposé, les outils dont se saisit la personne vont permettre à certains d'entrer et d'adhérer à une démarche de soin leur permettant de stabiliser leur situation personnelle. « Un pas a été fait » et ce pas peut conduire à une stabilité suffisante et nécessaire à la gestion d'un logement autonome.

Une prise en charge plus longue ne peut être envisageable dès lors qu'un logement a été attribué au résident et qu'il dispose d'un emploi ou d'une allocation suffisante. L'installation matérielle dans le futur logement ainsi que les premières démarches, en attendant la mise en place du relais avec le FSL, dont la mission englobe cet aspect, est effectuée avec le soutien de l'éducateur référent.

## C. Analyse chiffrée

L'analyse que nous proposons ici est basée sur une population statistique de **29 personnes hébergées en 2021**. Cependant, du fait de leur nombre, ces dernières ne sont pas toujours représentatives d'une réalité sociale. **En 2021, nous avons réalisé 7100 journées sur les 7.300 budgétisées ce qui représente un taux d'occupation de 97%.**

### 1. La situation à l'admission

#### Age des résidents

	2019	2020	2021
Moins de 25 ans	21%	28%	15%
De 26 à 35 ans	38%	34%	37%
De 36 à 45 ans	28%	17%	23%
De 46 à 55 ans	13%	17%	20%
Plus de 55 ans	0%	4%	5%

La population de moins de 45 ans représente 75% de notre effectif. L'âge médian des personnes hébergées est de 38 ans. Néanmoins on remarque une augmentation constante de la part des plus de 46 ans depuis 3 ans.

#### Nationalité des résidents

	2019	2020	2021
Française	72%	76%	72%
Autre	28%	24%	28%

Depuis plusieurs années, la majorité de nos résidents sont de nationalité française.

#### Mode d'hébergement avant l'arrivée

	2021
Détention ou aménagement de peine	31%
Alternance entre 115/rue/squat/tiers	44%
Autres structures : hôtel, HDR, hospitalisation	25%

Toutes les orientations vers le CHRS sont faites par le SIAO.

Nous constatons que le nombre de personnes sortantes de prison et/ou d'aménagement de peine constitue quasiment un tiers de notre effectif en CHRS. Cela montre que notre spécificité « sortant de prison » reste bien présente au sein de notre établissement. Parmi les sortants de détention, 80 % d'entre eux était pris en charge dans le cadre d'un placement extérieur au sein de notre structure.

Leurs admissions en CHRS ont été travaillées en partenariat avec le SIAO afin de garantir une continuité dans leur parcours de réinsertion.

Les personnes ayant bénéficié d'une prise en charge dans d'autres structures avant leur arrivée en CHRS représentent 25 % de l'effectif, alors que 44% de l'effectif global ont alterné des mises à l'abri par le 115, de la rue ou des hébergements précaires (squat ou tiers).

Cela montre qu'un grand nombre de personnes accueillies ne bénéficiaient pas particulièrement de prise en charge à leur arrivée. Ces personnes ont souvent connu des périodes d'errance et d'instabilité durant plusieurs mois et ont en commun d'avoir une situation globale très précaire, notamment au niveau administratif et sanitaire.

### Situation professionnelle à l'arrivée

	2019	2020	2021
Sans emploi ou formation	77%	93%	80%
Avec emploi ou formation	23%	7%	20%

Nous pouvons constater une certaine cohérence entre les pourcentages relatifs à l'année 2019 et ceux relatifs à 2021 (l'année 2020 reste une année particulière marquée par la pandémie liée au COVID et les confinements.)

### Situation sanitaire

Troubles psychiques et/ou psychiatriques	22%
Addictions	71%
Autres	7 %

Comme depuis de nombreuses années, le public accompagné en 2021 présente à l'entrée des difficultés de santé lourdes en termes de troubles psychiques et de dépendance. L'accompagnement dans les démarches de soins représente une part importante dans le travail réalisé. Il est souvent difficile d'amener les personnes vers un réel parcours de soin. Les débordements liés à ces problématiques lors de crises, sont toujours des moments impressionnants qu'il faut pouvoir contenir et arriver à contenir.

### Niveau de maîtrise de la langue française

	2021
Débutant	12%
Intermédiaire	8%
Courant	80%

Les dernières années ont été marquées par une augmentation d'admission de personnes étrangères (sortant de CADA, ancien mineurs isolés) ayant un niveau de français débutant voire très faible. Cela nécessite des prises en charge plus longue car avant de pouvoir accompagner à l'insertion professionnelle, il faut pouvoir orienter ces personnes vers des formations d'apprentissage du français.

### Situation familiale

	2019	2020	2021
Célibataire	80%	59%	63 %
Marié/Concubinage	5%	3%	1 %
Divorcé/Séparé	15%	38%	36 %
Sans enfants	67%	62%	60 %
Avec enfants	33%	38%	40 %

Nous accueillons des personnes isolées et sans enfant. Bien qu'ayant toujours mené un travail à la demande de la personne accueillie allant en faveur du maintien des liens parentaux, la question de la parentalité fait l'objet de réflexions de la part de l'équipe éducative.

**En effet, si à ce jour l'accueil des enfants au sein de la structure est interdit en raison du caractère semi-collectif de notre modalité de prise en charge, la parentalité des résidents constitue un axe d'amélioration pour repenser notre modalité de prise en charge de demain et, par la même, améliorer notre offre de service.**

## 2. La situation à la sortie

### Logement

	2019	2020	2021
Logement autonome (social et privé)	58%	27%	50 %
Retour vers la famille	11%	18%	14 %
Prison	0%	9%	14 %
Autres structures(Adoma/Hôpital / maison relais)	10%	9%	0 %
Fin de prise en charge (départ volontaire de la personne ou exclusion)	21%	37%	22 %

A l'issue de la Crise Sanitaire, le travail de l'équipe du CHRS a été de remobiliser les personnes qui étaient potentiellement prêtes à sortir afin de dynamiser leur accès vers un logement.

A noter qu'aucune proposition de logement social n'a été faite aux résidents du CHRS en 2020 et que seulement 4 personnes ont pu bénéficier d'un logement social en 2021. Cela vient impacter sur la longueur des prises en charges, dont près d'un tiers dépasse désormais deux ans, et par conséquent, traduit un taux de turn-over très faible.

L'accès à un logement privé reste très difficile et nécessite une situation globale plus que stable (nature du contrat de travail, niveau de ressources...).

Chaque fin de prise en charge a fait l'objet d'un signalement auprès de la DDETS et/ou d'un échange avec le SI-SIAO afin qu'une orientation plus adaptée aux besoins de la personne puisse être préconisée.

## Ressources

	2019	2020	2021
Emploi / stage rémunéré-ARE	16%	50%	25 %
RSA ou Garantie Jeunes	63%	23%	40 %
Pension d'invalidité ou AAH	5%	0%	14 %
Sans ressources	16%	27%	21%

Une légère baisse du nombre des personnes sans ressources est à relever en 2021 et peut s'expliquer par une baisse de la prise en charge au sein du CHRS de personnes de moins de 25 ans qui ne bénéficient pas de minima sociaux comme le RSA. Les bénéficiaires de l'AAH sont encore en augmentation, ce qui correspond à l'avancée en âge et à la problématique sanitaire du public accueilli.

## Pour conclure ...

Afin d'accompagner au mieux les résidents, leur fournir tous les éléments dont ils ont besoin pour avancer, telle qu'une aide pour le logement, à l'emploi et à la santé, l'équipe éducative se surpasse jour après jour. Un accompagnement global individuel régulier est ainsi offert au résident.

Il n'y a pas d'accompagnement global possible sans passer par une période « d'apprivoisement ». L'accueil quotidien dans nos locaux permet à la personne de se poser, de parler et de bénéficier d'une oreille attentive et d'un accueil chaleureux. La qualité de l'accueil autour d'un café, d'un sourire tend à générer son envie de revenir. C'est dans ces « petit plus » que naît le climat social de la relation éducative nécessaire à tout acte d'accompagnement. L'accompagnement administratif, nécessaire à l'avancée concrète de la personne s'inscrit ainsi dans une dimension humaine plus large et vient constituer un support à la relation éducative. La mise en confiance de la personne permet au travailleur social d'aborder bon nombre de questions sans qu'elles soient perçues comme étant inquisitrices et par la même de permettre à la personne d'avancer, d'évoluer en toute « bienveillance » en suivant sa propre cadence, son rythme.

Il apparaît difficile pour certaines personnes de réapprendre à se sociabiliser, d'intégrer les codes permettant d'entrer dans l'univers professionnel sans porter les stigmates d'un passé difficile alors que pour beaucoup l'envie de travailler est présente. Si l'accès à l'emploi est difficile, pour certains résidents « très éloignés de l'emploi », il ne semble pas être l'unique obstacle pour avoir un travail. Le principal obstacle étant ancré plus profondément en eux alliant sentiment d'inutilité, de manque de confiance en soi, souvent accentué par un passage en prison ou en hôpital psychiatrique. Il ne s'agit pas pour l'équipe éducative d'Antenne de remettre la personne face à un énième échec en effectuant une orientation trop précoce vers l'emploi, mais de rediriger les orientations vers une prise en contact plus progressive avec le monde du travail. En parallèle, la focale est à mettre sur le soin afin que la personne puisse trouver une stabilité, plus de confiance avant de se mesurer au monde du travail. Naturellement, chaque orientation nécessite l'adhésion de la personne. Il faut donc en expliquer l'intérêt.

Si l'équipe éducative s'est jusqu'ici distinguée par son expertise de terrain et sa technicité auprès d'un public spécifique, elle sait aussi faire preuve d'une grande capacité d'adaptation, et de réajustement. Cela se traduit sur le terrain par la mise en œuvre de nouvelles pratiques telle que la dynamique de l'aller-vers et mène une réflexion permanente sur la qualité de service rendu. L'engagement des membres de l'équipe, porté par un climat social favorable permet aux résidents d'évoluer dans un cadre bienveillant où chacun est considéré dans son individualité.

## II. LE SERVICE AMENAGEMENT DE PEINE

### Membres de l'équipe en 2021 :

#### Equipe éducative :

Hélène ERNEWEIN  
Céline MIFSUD

#### Equipe de veilleurs de nuit :

Salahuddin SEDIGHI  
Modeste DJEKE

La mesure « d'aménagement de peine » est une alternative à l'incarcération qui permet un passage progressif du milieu fermé vers la réintégration dans la société. Il permet également, en cas de peine aménageable, d'éviter l'incarcération et de réaliser la mesure judiciaire en milieu ouvert. Dans ce cas, toute la durée de la peine est alors effectuée en aménagement (placement extérieur ou autre mesure). Cette alternative permet non seulement de limiter les effets désocialisant de l'incarcération, mais aussi de soustraire les condamnés aux contacts criminogènes inhérents à la fréquentation de compagnons de cellule. De ce double point de vue, l'aménagement de peine peut contribuer à réduire le risque de récidive.

Le placement à l'extérieur est l'une des différentes mesures d'aménagement d'une peine de prison ferme existante. Il permet à la personne écrouée d'exécuter sa peine en milieu ouvert, à condition de respecter ses obligations et/ou interdictions notifiées par le juge d'application des peines (JAP) dans son jugement de placement extérieur. Les obligations sont propres à chaque personne en fonction des faits pour lesquels elle a été condamnée. Il peut s'agir d'obligation d'exercer une activité professionnelle ou de participer à une formation ou un stage ; faire l'objet d'une prise en charge médico-sociale ; avoir l'interdiction de détenir une arme ou d'entrer en relation avec la ou les victimes, etc.

La mesure de placement extérieur fait l'objet d'une convention entre le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) et l'association Antenne pour un total de 19 places. L'association s'engage à héberger les personnes en placement à l'extérieur et à les accompagner au travers d'un parcours inclusif dans le respect d'une ordonnance de jugement fixant la durée de prise en charge.

Elle a pour mission de veiller au respect de certaines obligations notamment le respect des horaires de sorties avec la présence d'un veilleur de nuit, mais également de prise en charge, de capacité d'accueil, etc... En retour, l'administration assure un financement au moins partiel. Il s'agit d'héberger la personne et de mettre en place un accompagnement social adapté en partenariat avec le SPIP qui exerce son rôle de contrôle face au respect de la mesure.

Ce placement s'adresse de façon privilégiée à une population en grande difficulté, en présentant une proposition de prise en charge progressive et individualisée. L'accompagnement prend en compte la globalité du parcours carcéral et les problématiques propres à l'individu : le travail, la formation, le suivi de soins, en ce sens le placement à l'extérieur intègre une dimension éducative forte.

La présence de personnes incarcérées rencontrant des difficultés sociales et/ou socioprofessionnelles a amené Antenne à s'interroger sur les moyens les plus adaptés pour lutter contre l'exclusion de ces derniers. Le recours à l'aménagement de peine sous la forme d'un placement à l'extérieur est un de ces moyens. Ceci peut offrir un sas utile avant un retour à la vie libre en favorisant un travail en autonomie.

## 1. Mise en place de la mesure de placement extérieur

Toutes les personnes condamnées répondant aux conditions légales peuvent bénéficier d'un placement à l'extérieur. Le statut de la personne en placement extérieur sans surveillance n'est pas lié à la situation de personne sous écrou, mais à la situation dans laquelle elle se trouve dans le cadre du droit commun. Elle a donc le droit de percevoir un minimum social, des allocations chômage et de signer des contrats de travail. Dans tous les cas, pour que ces droits soient mobilisés, la personne doit s'inscrire auprès des organismes compétents.

Les propositions d'orientation de ces personnes vers les structures de placement à l'extérieur relèvent soit du Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) qui accompagne la personne, soit de la personne incarcérée elle-même, qui sollicite le service d'aménagement des peines d'Antenne par le biais d'un courrier. Les demandes d'aménagement de peine ne sont pas uniquement à l'origine de la Maison d'Arrêt de Strasbourg, mais peuvent émaner de toute la France. Cependant, nous avons en majorité des demandes émanant de différents centres de détention de tout le Grand- Est.

Après avoir réceptionné une demande d'aménagement de peine, les travailleurs sociaux prennent attache avec le conseiller SPIP référent au centre de détention dont il dépend pour faire le point sur la situation. Pour pouvoir accéder à la demande de placement extérieur, un entretien de préadmission aura lieu, soit à l'association si la personne peut bénéficier d'une permission de sortie, soit au centre de détention directement. En effet, lorsque plusieurs demandes émanent d'un même centre de détention, les TS (Travailleurs Sociaux) se déplacent et rencontrent les détenus souhaitant pouvoir bénéficier d'un aménagement de peine directement au centre de détention. C'est dans ce contexte que les TS se rendent au centre de détention de Saint-Mihiel et d'Oermingen environ une fois par trimestre ainsi qu'à la Maison d'Arrêt de Strasbourg.

La personne placée sous-main de justice (PPSMJ) doit obligatoirement respecter toutes les conditions fixées par le Juge de l'Application des Peines (JAP) en fonction de sa situation : horaires et suivi des activités, indemnisation des victimes, interdiction de fréquenter des lieux ou des personnes... En cas de non-respect des obligations, le JAP peut prendre des mesures allant jusqu'au retour en détention, aggravé suivant les cas, de poursuites pour évasion. En cas de difficultés (retard ou absence dus à une urgence, besoin exceptionnel d'une autorisation, etc, ...), il faut impérativement et immédiatement prévenir le Centre de Semi-Liberté, où la personne est officiellement écrouée, le SPIP et le JAP.

A l'image de l'accompagnement proposé en CHRS, l'association Antenne dispense un accompagnement individuel adapté au besoin des personnes placées à l'extérieur. En lien avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, l'Association aide la personne à engager une démarche vers l'autonomie pour tendre à une inclusion durable en évitant les risques de récidive. En fournissant un cadre structurant, dont les contours sont fixés par l'ordonnance de jugement et le règlement intérieur de la structure, l'accompagnement social doit permettre à la personne d'exprimer ses attentes et de bâtir un projet cohérent, qui lui appartient.

### L'association Antenne s'engage :

- À développer une réflexion globale sur l'insertion des PPSMJ tout en restant attentive aux évolutions de la population pénale et à la prise en charge
- À respecter les droits de l'usager en s'astreignant à une obligation de moyens et à une exigence de qualité
- À affirmer la nécessité de suivi et d'évaluation de la mise en œuvre de la mesure au travers de l'ensemble de ses acteurs

Ces engagements génèrent diverses actions :

**Un accompagnement social :**

Il ne porte pas uniquement sur l'accès aux droits administratifs (RSA, CSS, papiers d'identité ...) mais prend une dimension globale et généraliste en mobilisant un ensemble d'outils d'insertion. L'Association s'engage à effectuer un accompagnement social de qualité avec des entretiens individuels réguliers.

L'association Antenne est chargée, en lien permanent avec le SPIP, d'assurer l'accompagnement de la personne dans la construction d'un parcours d'insertion durable en assurant un suivi social lié au logement et à la gestion du budget.

**Un hébergement et une aide alimentaire :**

L'hébergement en semi-collectif diffus représente un outil intégrant le nécessaire apprentissage de la vie en société et du partage des responsabilités. Chaque personne bénéficie d'une chambre individuelle et partage les communs (cuisine et salle de bain) avec deux ou trois autres personnes.

Deux modalités d'hébergement se déclinent au sein de l'établissement au profit de l'accueil des personnes placées à l'extérieur. L'une centrée sur un hébergement en unité dite « collective » qui nécessite l'intervention de veilleurs de nuit (9 places), l'autre correspondant à un hébergement en semi-collectif diffus (à l'image de la modalité de prise en charge du CHRS).

Une aide alimentaire sous forme de tickets services est remise à la personne en placement extérieur tant qu'elle est sans ressources (le temps nécessaire à la remise en place des droits).

**Un emploi et/ou une formation :**

Le placement extérieur représente la mesure d'aménagement de peine dédiée aux personnes incarcérées les plus en situation de précarité, d'où la raison, pour les Juges d'Application des Peines (JAP) de les confier à des prestataires sociaux reconnus pour un « savoir-faire » spécifique.

Si pendant longtemps le travail était au cœur des obligations ordonnées par le Juge d'Application des Peines (JAP), l'accompagnement global est désormais prépondérant. Il vise, dans le respect des obligations fixées par le JAP et en lien avec le SPIP, à adapter les orientations aux besoins réels des personnes accompagnées. Si la personne est en mesure de travailler et /ou de suivre une formation professionnelle, nous l'accompagnerons en ce sens. Néanmoins, si elle en est très éloignée, nous orienterons la personne vers les Ateliers Passerelle ou vers le soin.

**L'accès aux soins :**

Bien souvent une obligation de soin voire même une injonction de soin est actée par le JAP dans le cadre des mesures à respecter. Pour répondre à cette obligation, un accompagnement vers un médecin traitant ou vers une structure adaptée sera réalisé. Généralement, une personne bénéficiant d'une mesure de placement extérieur doit disposer d'une carte vitale actualisée ou à défaut d'une attestation papier d'affiliation à la sécurité sociale avant sa sortie de détention. De la même manière, un dossier d'accès à la Couverture Santé Solidaire (CSS) devra avoir été complété durant la détention, mais le cas échéant sera réalisé rapidement après son arrivée. D'une manière générale, les soins sont dispensés en ville ou en consultation externe hospitalière.

### Une préparation du post-placement :

Un bilan sur la situation professionnelle ainsi que des démarches de recherche de logement sont effectués.

### Des activités de loisirs (lorsque la situation sanitaire le permet) :

- L'Association ANTENNE est adhérente à l'Association « Tôt ou t'Art » et peut, de ce fait, orienter les personnes dites en placement vers les salles de cinéma, le théâtre, ...
- L'association propose un petit déjeuner collectif les 1 et 3ème mercredis matins du mois.
- Des événements conviviaux sont organisés ponctuellement autour de thèmes tels que des barbecues en été, une fête de fin d'année, des soirées « pizzas/foot », jeux de société, ...
- Une salle de musculation à l'attention des personnes a été installée au sein de l'établissement et s'inscrit dans un partenariat effectué avec l'Université de Strasbourg en matière de sport adapté.
- Les personnes participent avec un membre de l'équipe éducative à l'entretien des espaces verts, au jardin (culture de légumes).
- Un atelier art a lieu tous les mercredis après-midi animé par un ancien résident.

## **2. Fin de la mesure placement extérieur**

Un bilan personnalisé reprenant le déroulement de la mesure et les éléments de contexte socioprofessionnel est effectué, pour chaque personne en PPSMJ, par la structure avant la fin de sa peine afin d'évaluer son parcours d'insertion.

Si la majorité des personnes qui ont bénéficié du placement extérieur retourne en famille ou en logement autonome à la fin de la mesure, 17% des personnes nécessitent une poursuite d'accompagnement dans le cadre d'une orientation vers le CHRS après validation du projet par le SIAO67.

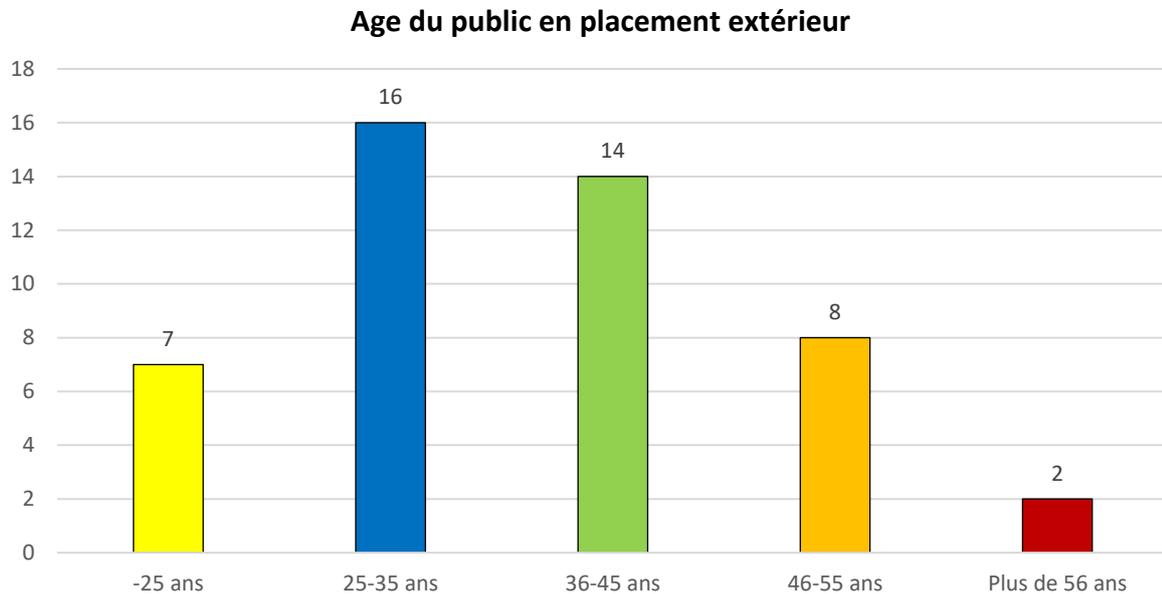
On retiendra aussi la baisse depuis 3 ans des fins de mesures liées à un retour en prison durant le temps de la mesure. Néanmoins ce chiffre (33% en 2019, 21% en 2020 et 2021) reste encore élevé et le travail éducatif consistant à permettre aux personnes de s'approprier le cadre et de s'y tenir durant la fin de peine, doit se poursuivre et se renforcer.

## **3. Analyse chiffrée du placement extérieur**

**Durant l'année 2021**, un travail conséquent entre notre établissement, le SPIP, l'Administration Pénitentiaire et les magistrats a permis à **47 personnes** (39 en 2020) placées sous-main de justice de bénéficier d'un placement à l'extérieur.

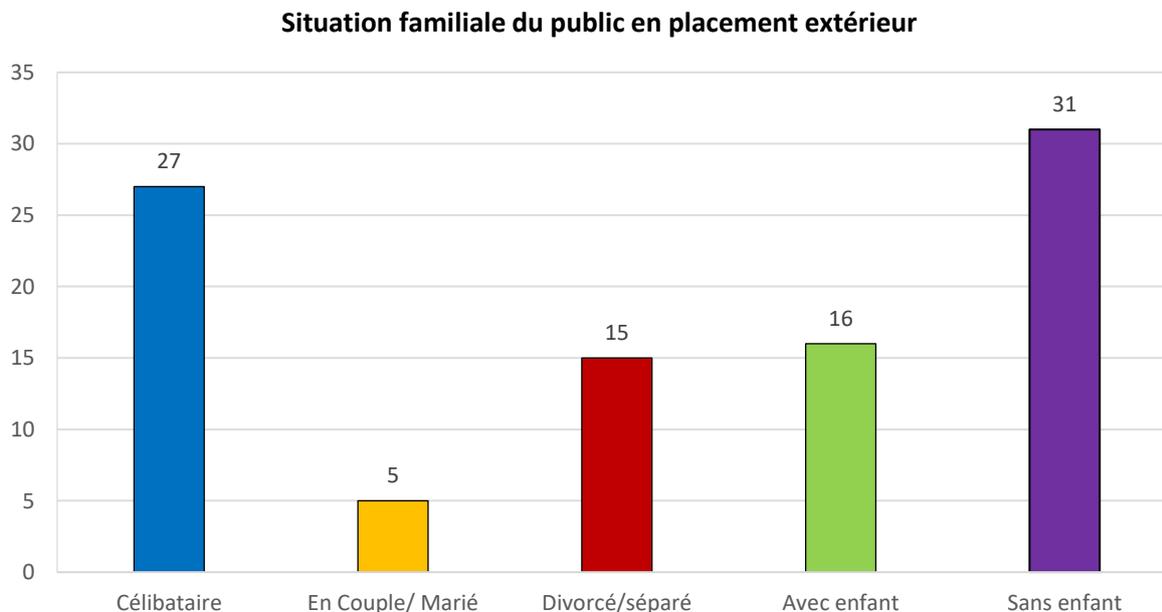
## a) La situation à l'admission

### Age des personnes



Nous avons accueilli majoritairement une population d'âge moyen 25-35 ans. C'est une tendance qui se confirme depuis plusieurs années. A noter que cette année, nous avons accueilli 7 personnes âgées de moins de 25 ans. L'âge médian des personnes en placement extérieur dans notre structure est de 35 ans et leur durée moyenne de placement était de 5,5 mois.

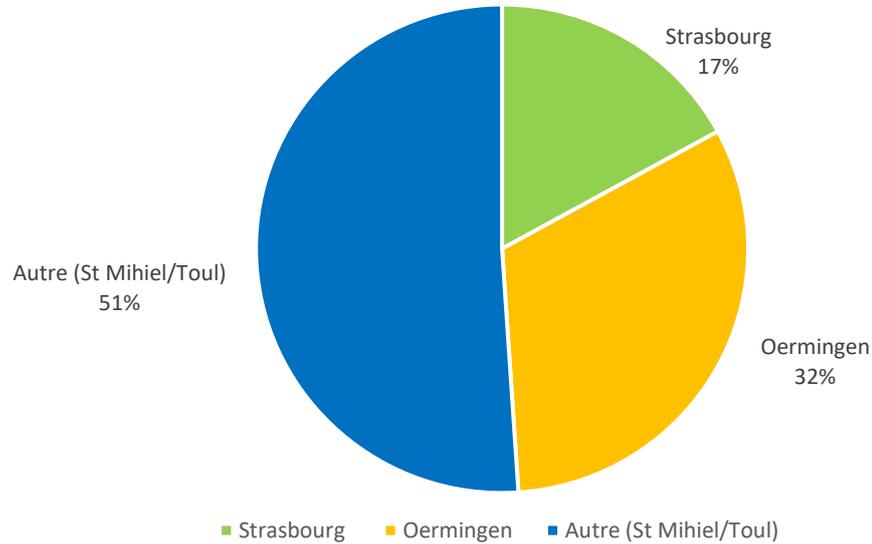
### Situation familiale



La majorité des personnes accueillies sont célibataires et sans enfant.

## Provenance des personnes en placement extérieur

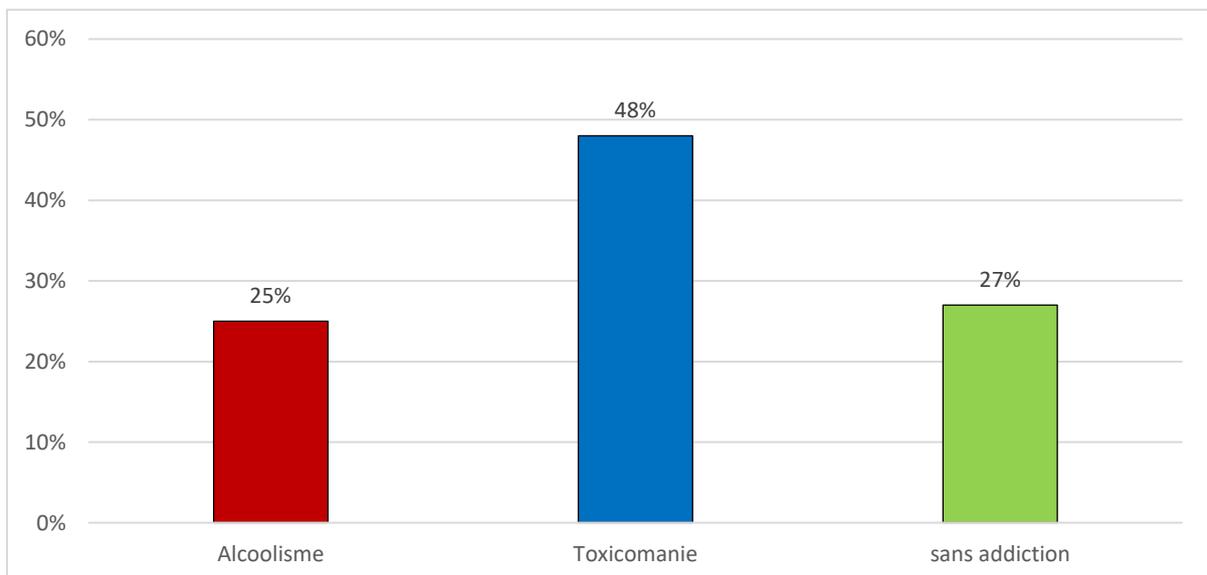
Lieu de détention avant placement extérieur :



Nous avons accueilli principalement des personnes provenant d'Oermingen et d'autres lieux hors Bas-Rhin.

## Santé

Typologie des addictions du public en placement extérieur :



On note que 73% des personnes suivies souffre d'une addiction. En 2021, 98% des personnes avaient une obligation de soins à la sortie de détention dont 38% avec un suivi psychologique. De ce fait, un axe important de l'accompagnement de personnes en placement extérieur se focalise sur l'accès aux soins et la prévention des risques liés aux addictions.

## b) La situation à la sortie

### Situation administrative

Documents administratifs	Arrivée	Sortie
Carte Vitale	42%	88%
Carte Nationale d'Identité	66%	90%

A leur arrivée, les personnes ont des papiers d'identité et de santé expirés. Le travail d'accompagnement commence alors par le diagnostic de leur situation administrative. La CNI, l'ouverture des droits sociaux (RSA ou AAH) et l'ouverture d'un compte bancaire sont le point de départ du parcours d'insertion en préparation de la levée d'écrou (fin de la mesure de placement).

### Logement

	2020	2021
Retour famille / logement autonome	65%	57%
Orientation vers SIAO puis CHRS	14%	19%
Retour en détention	21%	24%

Les durées de placement sont majoritairement de moins de six mois. Ce délai ne permet pas de préparer une sortie vers un logement autonome. La majorité des retours se fait dans les familles. Par ailleurs, il est à relever une légère augmentation des retours en prison en raison d'une plus grande veille de notre part (2 veilleurs de nuit).

### Ressources

	2020	2021
Emploi/ stage/ Formation	38%	40%
RSA socle ou en complément de revenus	62%	60%

Malgré la crise sanitaire, il est à relever une très légère augmentation de personnes placées à l'extérieur en situation d'emploi. Sur les 40% de personnes en emploi, 5% ont un CDI à la sortie de leur placement.

## 4. Analyse comportementale

Après l'octroi favorable du placement extérieur, les personnes détenues manifestent un certain enthousiasme, apprécient de finir leur peine en milieu ouvert et sont persuadées que le parcours le plus délicat, le plus ingrat, est accompli. Toutefois, ces sentiments sont mitigés car une brusque immixtion dans le monde du travail s'avère quelque peu angoissante pour les personnes qui n'ont jamais travaillé (ou peu) et qui cumulent les problématiques liées à leur parcours de délinquants et à leurs addictions.

## **Sur le lieu d'hébergement**

Nous avons pu constater que les personnes en placement extérieur étaient désemparées à leur sortie de détention, certaines d'entre elles ayant perdu nombre de repères pour vivre à nouveau en société. Afin de mieux les accompagner, il nous semble plus que nécessaire de prendre en compte la dimension psychologique de la personne.

Notre accompagnement social se matérialise par des rencontres hebdomadaires. Cela nous permet avec les intéressés de travailler un certain nombre de problématiques. Plusieurs axes de travail sont traités durant les entretiens : l'accès aux soins, la compréhension de la sanction et des obligations qui en découlent, l'apprentissage de la gestion budgétaire, l'accès au logement autonome pour le post-placement.

Bien qu'il subsiste bon nombre de difficultés inhérentes au système carcéral, le partenariat institué entre le secteur associatif et la détention constitue une avancée manifeste dans le domaine de la préparation à la sortie et de la prévention de la récidive. Durant l'année passée, nous avons développé le travail avec les acteurs sanitaires et mis en application le référentiel mis en place par le SPIP. Ce type d'aménagement de peine s'avère un tremplin à l'insertion sociale, nécessaire à un nouvel ancrage dans le tissu social et un premier échange entre la personne et la société.

## **Emploi**

L'envie de travailler est présente chez la majorité des personnes placées en milieu extérieur. Elles y voient souvent un bon moyen de s'en sortir. Pourtant n'ayant peu ou pour certaines jamais travaillé avant de purger leur peine, les personnes accompagnées et/ou suivies par Antenne sont parfois assez éloignées de l'emploi et il leur est donc difficile de s'insérer dans le milieu professionnel. Ces difficultés sont généralement d'ordre pratique et relèvent de la ponctualité, de la façon de se rendre au travail, du manque de repères, d'orientation et d'une hygiène et d'un rythme de vie à découvrir ou redécouvrir et à apprivoiser. Il faut alors mettre en place un accompagnement permettant un apprentissage essentiel durant les deux premiers mois.

Les personnes ayant déjà travaillé auparavant redécouvrent la vie active. Elles expriment de façon claire leurs attentes et leurs projets pour la vie après le placement extérieur. Sur le lieu de travail le sentiment d'être respecté et que leur travail soit reconnu par les membres de l'équipe est un facteur fondamental pour favoriser leur insertion sociale.

Pour ce faire, l'équipe doit s'adapter et imaginer des stratégies afin de favoriser l'intégration de toutes ces notions pourtant simples, mais qui peuvent se révéler embarrassantes et contraignantes pour les usagers. Il n'est pas inhabituel de constater un fossé entre le paraître d'une personne qui semble pouvoir se débrouiller et qui n'exprime pas du tout de difficultés d'ordre pratique ou organisationnelle et le face à face en entretien avec cette même personne qui est en perpétuelle demande d'accompagnement. Sans basculer dans l'assistanat, il est nécessaire de prendre en compte cette notion d'absence de savoir-être, d'autonomie et de reprendre et retravailler ces « bases » qui parfois semblent manquer. L'accompagnement est primordial pour la bonne mise en route de ce nouvel emploi et l'adoption du rythme de travail.

Toutefois, sachant que la durée moyenne du placement est de moins de 6 mois, il est difficile d'envisager une véritable réinsertion en si peu de temps, mais cela permet d'en initier les prémices.

Nous devons garder à l'esprit que pour l'employeur, il n'est pas évident d'embaucher des personnes placées sous-main de justice dont la plupart sont en difficulté ; d'où l'importance d'un bon partenariat associé à une relation de confiance entre l'entreprise et l'association.

## **Problématique hébergement**

Dans les appartements gérés par l'association, la cohabitation se fait à trois ou quatre personnes. L'équipe doit prêter attention aux personnes partageant le même logement.

Les difficultés de la vie en colocation doivent être prises en compte. Il est nécessaire d'accepter de faire des efforts et des concessions pour permettre le bon fonctionnement de la vie commune. L'équipe doit également veiller à rester à l'écoute des résidents notamment lorsque des tensions sont constatées au sein de la relation de colocation. La gestion de l'hébergement est relativement chronophage et énergivore pour l'équipe éducative (gestion des conflits, débarrassage et nettoyage des chambres, réparations diverses, ...).

Beaucoup des personnes accueillies en placement extérieur sont dépourvues de solution de logement à l'issue de leur prise en charge. Pour ces personnes, une demande d'hébergement auprès du SIAO est instruite, si la personne le souhaite afin de trouver une solution d'hébergement plus pérenne pour la fin de prise en charge en placement extérieur.

A la demande de l'administration pénitentiaire, nous avons embauché deux veilleurs de nuit au sein de notre unité collective. En effet, assurer une présence quotidienne n'était pas possible auparavant. Plusieurs tournées nocturnes permettent de notifier les absences ou les incidents survenus pendant la nuit. Des manquements au jugement ont pu être constatés et des notes ont été envoyées au SPIP. Certains placements extérieurs ont été révoqués.

## **Problématique santé**

Parmi les personnes bénéficiant d'un aménagement de peine, certaines suivent un traitement durant leur détention. Cette prise de médicament est bien cadrée. En placement extérieur, il faut réapprendre à gérer sa situation sanitaire (penser à prendre rendez-vous chez son médecin pour renouveler son ordonnance, prendre son traitement tout en gérant la dose prescrite et ne pas cumuler les médicaments). En cas de difficultés, sur la base d'une ordonnance, des infirmiers à domicile interviennent au sein de nos appartements pour délivrer les traitements.

A notre niveau, nous déplorons un manque de coordination médicale entre les services pénitentiaires et les services sanitaires qui interviennent au sein de la maison d'arrêt et certains centres de détention. Cette défaillance est préjudiciable aux personnes détenues effectuant un placement extérieur. En effet, le manque de coordination à la sortie entraîne quelques fois une rupture de traitement ou de soins qui pourrait être évitée.

D'autre part, bien qu'ordonnée par le Juge d'Application des Peines, « l'obligation de soin » peut ne pas correspondre à l'éthique de tous les professionnels compétents dans le domaine thérapeutique. En effet de nombreux psychologues et psychiatres de l'Eurométropole refusent de prendre en charge une personne qui y est contrainte arguant du fait qu'un travail psychologique voir psychiatrique ne peut se faire sans consentement. Par ailleurs, l'aspect financier constitue aussi un frein car le suivi psychologique a un coût s'il est effectué par un psychologue privé.

Au quotidien, se pose également la question de notre aptitude à faire baisser les tensions dans le cas où plusieurs résidents auraient des manifestations agressives, comme cela a déjà été le cas. La proportion grandissante de personnes incarcérées pour des "délits sexuels" nous amène à questionner nos pratiques et nos formations. Pour pouvoir accompagner au mieux les personnes ayant commis ce type de délit et de prévenir la récidive, il nous manque trop souvent des partenariats avec des psychologues ou psychiatres acceptant de réaliser la part thérapeutique de ce suivi.

Nombreux sont en effet les thérapeutes qui ne se sentent pas à la hauteur pour suivre des personnes ayant ces profils. De manière plus générale, c'est la question du relais qui est posée ici, et celle du travail en partenariat. Notre partenariat avec le Centre Régional d'Accompagnement des Auteurs de Violences Sexuelles nous a beaucoup apporté en ce sens. Nous remercions, par ailleurs, Monsieur BIRINGER, psychologue, qui nous a soutenus pendant de nombreuses années et qui a pris sa retraite fin 2021. Son remplacement sera effectif dès mars 2022 et sera effectué par Nolwenn SCHOLLER.

L'accueil des personnes ayant réalisé de longues peines (voire de plus de 20 ans) présente une charge de travail plus conséquente. En effet, l'accompagnement s'avère être plus pointu, plus minutieux, mais également plus lourd.

Le temps d'adaptation à la vie à l'extérieur est souvent rallongé et les démarches concernant le travail ou le logement à la sortie de détention prennent plus de temps et sont parfois secondaires, l'accompagnement vers le soin restant souvent prioritaire.

Au fil des années, forte de plusieurs centaines de suivis de personnes en placement extérieur, l'équipe d'Antenne a appris à puiser dans toutes les ressources existantes, notamment en multipliant les partenariats avec des interlocuteurs spécialisés et a pu peu à peu se forger une expérience qui sert aujourd'hui de socle à des prises en charge de plus en plus distinctes, plus lourdes et parfois plus pesantes.

### III. LE SERVICE ANTENNE INCLUSION DIFFUS

#### Membres de l'équipe en 2021 :

Mathieu LAGARDE  
Elsa VETTER  
Marie LARCHUS-BODIN

#### 1. La création d'un nouveau service lié au contexte de crise sanitaire

La crise sanitaire, économique et sociale que le pays connaît depuis maintenant plus de deux ans a été un élément déclencheur dans la création d'un certain nombre de places d'hébergement (+ 240.000 places en France). En effet, les places d'hôtel n'offraient qu'une solution temporaire au confinement des personnes sans-abris.

A Strasbourg, 60 personnes sortant d'incarcération au cours de cette période avaient été repérées par le SIAO 67 en hébergement hôtelier. Cette situation demandait une réponse adaptée pour le relogement de ces personnes au moment du déconfinement.

Bénéficiant d'une reconnaissance certaine dans l'accompagnement des personnes placées sous main de justice, la DDETS a sollicité l'association Antenne pour l'ouverture rapide d'un nouveau service dédié à l'accueil des personnes sortant de prison puis d'hôtel, où elles étaient jusqu'alors confinées.

Cette spécificité sera même explicitée dans l'appellation du service puisqu'il sera désigné comme A.I.D (Antenne – Inclusion – Diffus) – « Sortants de prison ». Rattaché au site Meinau de l'association ANTENNE, il se décline sous la forme de places en hébergement de stabilisation. D'une capacité d'accueil de 10 places au cours de l'été 2020, celle-ci a été portée à 20 places à la fin de l'automne, pour atteindre 30 places fin mars 2021. La création et le développement de ce service a généré, le recrutement de trois travailleurs sociaux à temps plein.

**En 2021, 35 personnes ont bénéficié d'une prise en charge au sein de notre service de stabilisation A.I.D.**

##### a) Le dispositif

En tant que service d'hébergement de stabilisation, le service A.I.D répond à un certain nombre de critères définis par le législateur et la DDETS :

- Prise en charge inconditionnelle
- Durée de la prise en charge illimitée
- Hébergement des personnes en situation d'exclusion
- Accompagnement social global afin de leur permettre d'aller vers plus d'autonomie (logement, emploi, situation administrative).

##### b) Modalité de prise en charge

L'accueil et la prise en charge des personnes orientées sont réalisés en hébergement diffus de type semi-collectif par le biais de la mise à disposition de 10 appartements de type T3 et T4, situés sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

Chaque personne accueillie dispose de la clé d'une chambre individuelle et partage les parties communes (cuisine, toilettes et salle de bain) d'un logement avec 2 voire 3 autres co-hébergés.

Comme pour les autres services du site Meinau (CHRS et aménagement de peine), l'équipe fonctionne sur un principe de mutualisation et de partage des compétences. Ainsi, les permanences sont effectuées par les travailleurs sociaux dédiés aux divers services du site Meinau. A l'image des autres services, les personnes accueillies au sein d'A.I.D. bénéficient d'un accompagnement global effectué par un travailleur social référent. Néanmoins, à la différence des autres services, un temps de stabilisation adapté aux besoins et au rythme de la personne y est favorisé.

### **c) Le public accueilli**

L'orientation des personnes accueillies est effectuée par le SIAO67 à partir des préconisations faites par les travailleurs sociaux « référents » qui les accompagnaient précédemment (assistants sociaux de secteur, du SPIP, référents RSA, travailleurs sociaux intervenant en hôtel, etc...).

Il s'agit d'hommes isolés, relevant du droit commun. De surcroît, la majorité des résidents sont dans une situation de perte d'autonomie importante, qui relève d'un accompagnement social spécifique, incluant la dynamique de l'aller-vers.

Concernant les vingt premières places, la moitié des effectifs est dite « sortants de prison », tandis que l'autre moitié vient de diverses structures d'hébergement. Les dix dernières places ouvertes sont quant à elles occupées par des personnes en situation de précarité, hébergées précédemment à l'EAST hôtel, et nous ont été adressées par le SIAO 67.

### **Impact de la création de ce nouveau service**

- La mutualisation et transversalité des compétences des travailleurs sociaux déployés aux différents services du site Meinau.
- La mobilité géographique des travailleurs sociaux dont le territoire d'intervention s'élargit. En effet, les appartements mis à disposition ne se situent plus exclusivement dans le quartier de la Meinau, mais s'étendent plus largement sur le territoire de l'Eurométropole (le plus éloigné étant à Schiltigheim.)
- Un important travail de lien et/ou médiation entre les résidents/bailleurs/voisinage est mis en œuvre par les travailleurs sociaux, afin de favoriser l'inclusion d'un public fortement précarisé au sein d'appartements qui ne sont pas situés en zone sensible.

### **d) Questionnement mis en exergue par l'émergence de ce nouveau service**

Si dans un premier temps, les questionnements mis en exergue par l'émergence de ce nouveau service étaient liés au parcours distinct des personnes accueillies, soit sortants d'hôtels suite à une période d'incarcération, ils ne sont plus les mêmes actuellement.

A présent, environ 85% des personnes accueillies proviennent d'horizons plus divers. En situation de lourde précarité à l'issue de nombreuses années d'errance pour la plupart, elles se distinguent par une propension à la mobilité et une relative bonne connaissance des dispositifs d'aide et d'accompagnement existants sur le territoire et ailleurs.

De fait, nous sommes confrontés au sein des services du site Meinau à un phénomène, qui pour nous est nouveau : le départ, sans en être informés, de la personne qui laisse ses effets personnels au sein de sa chambre.

Commence alors pour nous un travail d'investigation auprès des co-hébergés, du SIAO, de la police, des hôpitaux, des partenaires, ... Lorsque toutes nos démarches s'avèrent vaines, nous procédons en lien avec le SIAO67 à la fin de prise en charge de la personne et conservons ses effets durant un an.

Par ailleurs, de nouvelles interrogations ont émergé, comme par exemple :

- Quelles peuvent être les « après » possibles en matière de réorientation ? (Vu et travaillé avec le SIAO67)
- De quelle façon adapter au mieux l'accompagnement proposé aux besoins individuels de chaque personne ?
- Quel sens donner à l'accueil inconditionnel ? Quels en sont les contours ? Si contours il y a peut-on parler d'inconditionnalité ?
- Comment favoriser le lien familial, notamment sur le versant de la parentalité, dans le cadre d'une prise en charge en semi-diffus ?
- Comment favoriser l'accès au logement autonome pour ceux qui le peuvent et le souhaitent ?
- Comment travailler le « savoir être » en logement sans porter atteinte à la dignité de la personne (hygiène, etc ...) ?

## 2. Éléments quantitatifs et qualitatifs

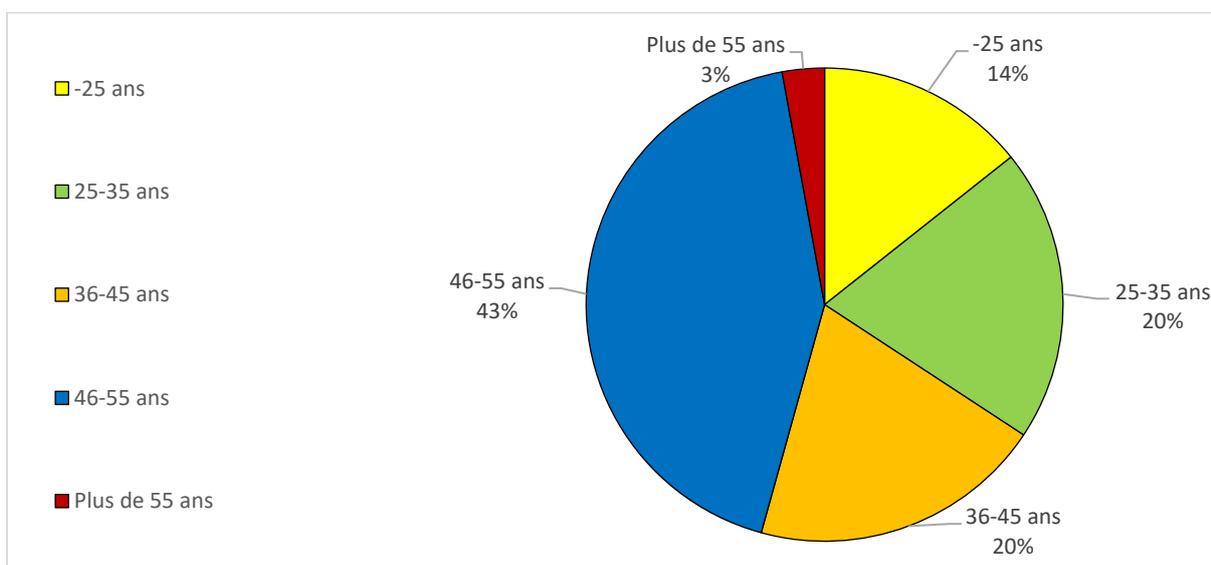
### a) Typologie des résidents

#### Provenance à l'arrivée

Rue	2	5,71%
Autre structure	18	51,43%
115	8	22,86%
Squat	2	5,71%
Détention	5	14,29%

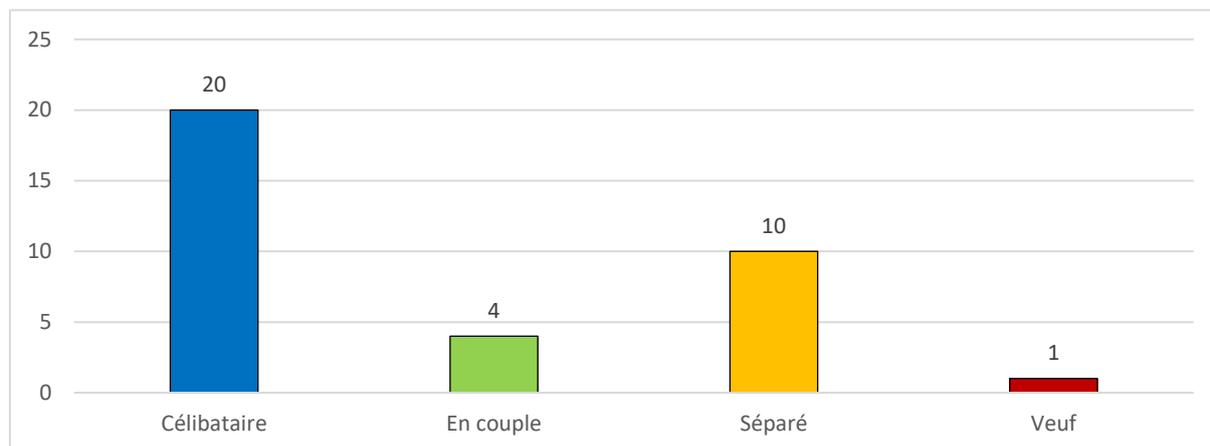
35 personnes ont pu bénéficier de notre service de stabilisation. Seules 15 % sont fléchées comme sortant de prison. 85% ont un parcours plus généraliste (115, autres structures, squat, ...). Toutes les orientations nous sont adressées par le SIAO67 (+ SIAO justice).

#### Age des personnes



La tranche d'âge aujourd'hui la plus représentée est celle des 46-55, et représente 43% des personnes prises en charge. Les 25-35 ans et les 36-45ans représentent chacune 20% de l'effectif. Les moins de 25 ans ne représentent plus que 14% de l'effectif, à la différence de l'année dernière où ils comptaient 20%. On peut noter l'augmentation de la moyenne d'âge des résidents car près de la moitié de nos résidents ont plus de 46 ans.

### Situation familiale des personnes



Comme l'année précédente, la majorité des personnes accueillies est célibataire, soit 57% de l'effectif. Il est également à noter que 41% ont un ou plusieurs enfants.

### Problèmes de santé du public accueilli

Psychiatriques	7	20,00%
Addictions	21	60,00%
Autres	4	11,43%

Sur un effectif de 35 personnes, 32 personnes présentent une vulnérabilité sur le plan sanitaire (soit environ 92% des personnes accueillies). 60% sont centrés sur une conduite addictive (alcool, toxicomanie, médicaments, voire les 2) et 20% sur des troubles psychiques et/ou psychiatriques non stabilisés.

### Situation au regard de l'emploi à l'arrivée

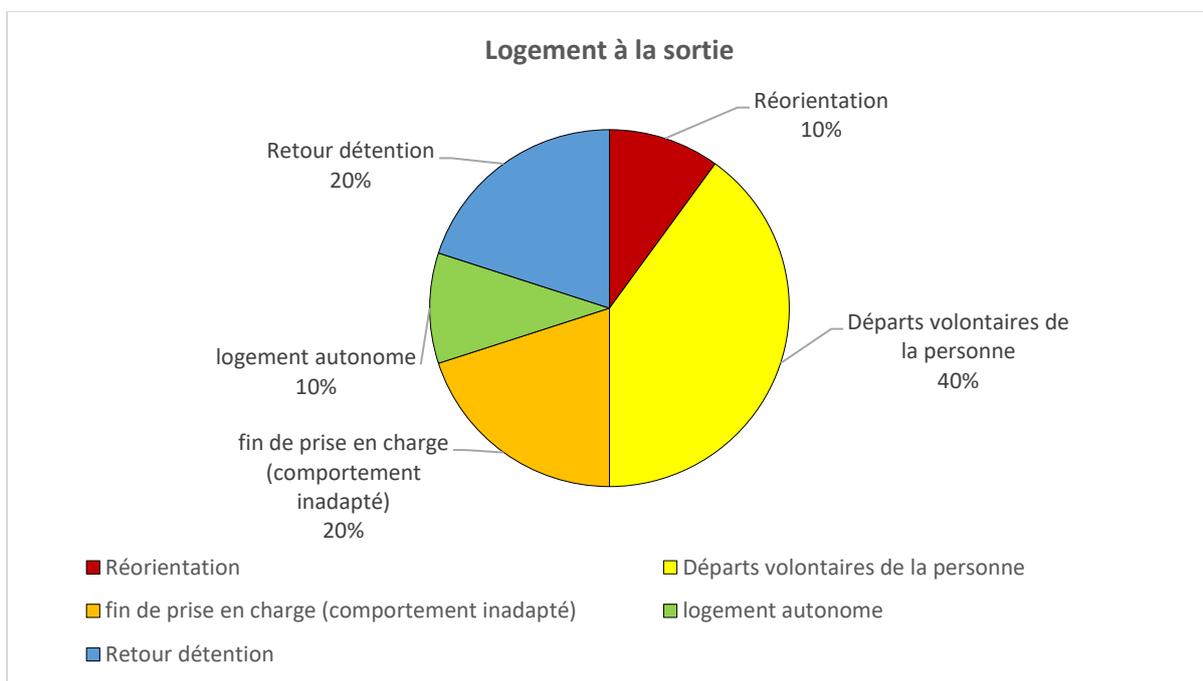


Emploi / Formation	7	20 %
Apte au travail	17	48%
Inscrit à Pôle Emploi	19	54%
Inscrit à la MLPE	3	8%

Si plus de 48% des résidents sont aptes à travailler, seuls 8% sont en situation d'emploi ou suivent une formation. A noter que plus de la moitié des résidents sont dans une situation sanitaire qui ne leur permet pas pour l'heure de travailler.

## b) Les sorties du dispositif en 2021

### Les sorties logement



Sur un effectif de 35 personnes, les sorties au cours de l'année 2021 représentent 28 %. La majorité des sorties se traduit par le départ volontaire des personnes, qui comme indiqué ci-dessus, sont réputées « mobiles ». Une personne a pu bénéficier d'un logement autonome et une autre d'une réorientation plus adaptée à ses besoins via le SIAO vers le dispositif SESAME. A noter, qu'au profit d'un accompagnement adapté aux personnes en situation de grande précarité nous avons opté pour plus de souplesse ce qui se traduit par un faible pourcentage de fin de prise en charge puisque seule deux personnes en ont fait l'objet.

Notre difficulté majeure se voit centrée sur une pratique professionnelle emprunte d'une expertise de l'accompagnement global tel qu'il est effectué en CHRS. Il nous faut nous réadapter de façon permanente et inscrire désormais notre pratique dans la dynamique de l'aller-vers et tendre à plus de souplesse pour mieux accompagner les personnes qui nous sont confiées. La montée en charge progressive de l'effectif n'a pas entaché la qualité de l'offre de service rendue. Néanmoins, elle nécessite que l'on s'attarde davantage sur les indicateurs à mettre en place pour en apporter une plus grande visibilité. Notre service trouve son sens dans le fait que pour certains il s'agit d'un premier pas vers une forme de re-sociabilisation entraînant l'apprentissage des codes de la vie en société et du rapport à l'Autre.

## IV. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT

### Membres de l'équipe en 2021 :

Véronique FAUVELLE

Anaïs EHRET

Marie LARCHUS-BODIN (en complément sur l'action expérimentale Logement d'Abord)

Financé par le Fonds Solidarité pour le Logement (FSL), les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement permettent l'accès et le maintien durable des ménages en difficulté au sein d'un logement adapté à leur situation. En ce sens, nous proposons un accompagnement personnalisé et temporaire destiné à favoriser l'autonomie des usagers.

### 1. Mesures déléguées en 2021

#### a. En terme quantitatif

Mesures déléguées au cours de l'année 2021 :

Bilans Diagnostics	24
Enquêtes Sociales	37
ASLL Classiques	99
ASLL Renforcés	0

**En 2021, 160 mesures pour 156 ménages ont été déléguées au service F.S.L de l'Association ANTENNE.**

#### b. En terme qualitatif

L'année 2021 fut, comme l'année 2020, marquée par la pandémie liée à la Covid 19. Néanmoins, les politiques mises en place ont permis d'assurer une certaine continuité dans nos accompagnements afin de répondre au mieux aux besoins des ménages.

Face à un public rencontrant des difficultés plus accrues, nous avons dû adapter notre travail en respectant les recommandations sanitaires gouvernementales, tout en prenant compte les difficultés amplifiées des personnes accompagnées. Si le télétravail a pu se substituer, en partie, au travail effectué en temps « normal », nous en avons aussi mesuré les limites. En effet, face à la recrudescence des difficultés économiques et dans le respect des gestes barrières, nous avons maintenu certains jours en présentiel ainsi que la plupart des visites à domicile.

En raison de la crise sanitaire, les publics déjà fragilisés que nous rencontrons sont d'autant plus confrontés à la pauvreté. Nous constatons une insuffisance de revenus par rapport aux charges financières des ménages dont certains étaient dans l'incapacité d'améliorer leurs conditions financières, notamment les personnes retraitées et celles qui rencontrent des problèmes de santé.

### **L'accès au logement :**

Nous accompagnons les personnes et familles dans tous les aspects en lien avec le logement. Selon les situations, nous les accompagnons et les conseillons dans l'achat du mobilier et de l'électroménager, nous abordons avec elles les droits et devoirs du locataire en mettant l'accent sur la nécessité de l'entretien du logement et sur le paiement des loyers et des charges. Enfin, nous travaillons avec les personnes sur la gestion d'un budget équilibré pour permettre un bon départ locatif et prévenir les situations d'endettement et d'expulsion locative.

En 2021 comme les trois années précédentes, nous avons été confrontés à la problématique des punaises de lit de certains logements. La mauvaise compréhension de la langue française de la part de certaines personnes accompagnées constitue un réel frein pour faire appliquer le protocole afin que le logement puisse être traité. Dans tous les cas, nous contactons, en accord avec l'utilisateur, le bailleur pour permettre une désinsectisation des lieux avec l'intervention d'une entreprise spécialisée. Nous orientons également vers le corps médical pour une prise en charge des maladies de peau qui peuvent être occasionnées.

### **Le maintien dans le logement :**

Pour aider au maintien dans le logement, nous sommes régulièrement en contact avec le bailleur et négocions la mise en place d'un plan d'apurement adapté ou protocole Borloo lorsqu'il y a présence d'une dette locative. Si le maintien n'est plus possible, nous accompagnons dans les démarches en vue d'un relogement ou d'un hébergement. Enfin, nous instruisons des demandes d'aide financière afin d'aider au règlement des factures ou des dettes.

**En 2022, dès que la situation sanitaire le permettra, nous souhaitons engager un travail avec les bailleurs sociaux afin de développer des mesures de sécurisation locative ou de prévention en engageant une réflexion sur la tenue d'actions collectives permettant de répondre aux besoins des usagers mais aussi des partenaires en ce qui concerne le statut du locataire, le paiement du loyer et des charges, l'utilisation d'un logement, etc...**

### **Les enquêtes sociales :**

Le F.S.L. de l'Eurométropole de Strasbourg nous sollicite afin de réaliser une enquête sociale et de proposer à la personne ou à la famille un accompagnement adapté lors de l'assignation en justice pour impayés de loyer ou d'une demande d'intervention avec le concours de la Force Publique. Il s'agit alors de trouver des solutions à la situation locative : maintien ou relogement.

En 2021, 72% des ménages accompagnés nécessitaient la mise en place d'un accompagnement budgétaire personnalisé contre 68 % en 2020. Il s'agit bien souvent d'une carence de rigueur budgétaire ou d'une inadéquation entre le coût effectif du logement et les revenus. Dans ce cas précis, nous redéployons l'accompagnement vers un relogement. Nous intervenons également pour accompagner à la constitution et au suivi de dossiers de surendettement si nécessaire.

### **c. Nos pratiques professionnelles**

Notre pratique professionnelle a pour objectif la résolution progressive et, si possible, définitive, des difficultés, par paliers successifs en fonction de l'urgence, en évaluant chaque avancée. Ainsi, l'intéressé intègre chaque apprentissage dans le cadre de son projet personnel d'autonomie. L'accompagnement social lié au logement est réalisé en partenariat avec les travailleurs sociaux de secteur (CMS, CCAS, UTAMS) mais aussi avec les bailleurs sociaux.

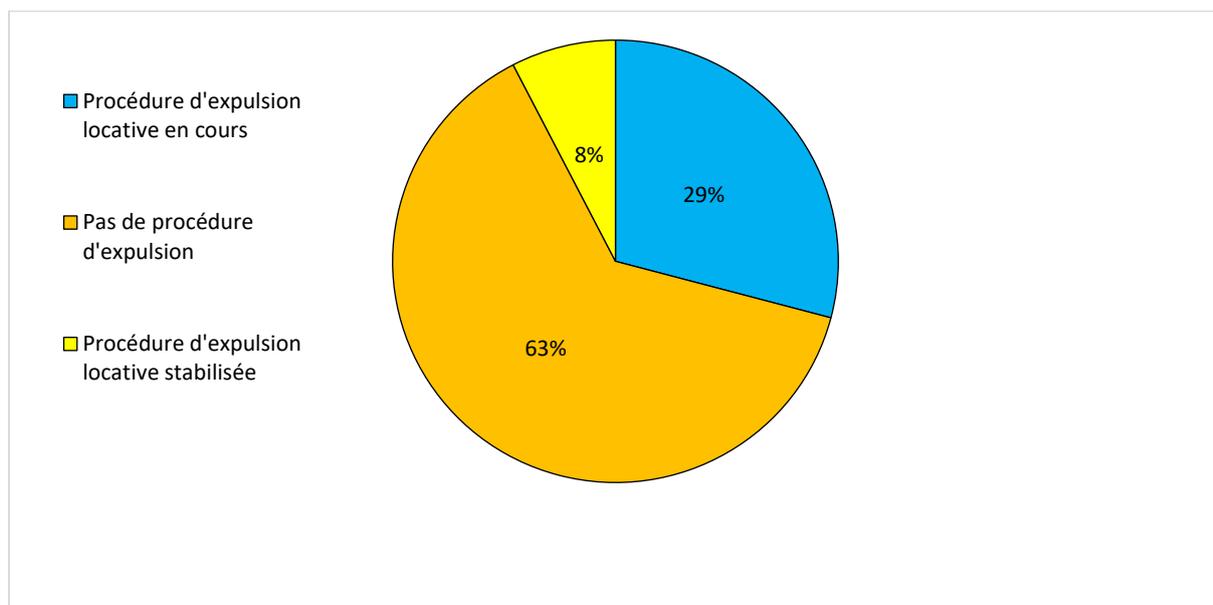
Nous les contactons systématiquement à chaque début et fin de mesure et autant de fois que nécessaire pendant notre intervention.

Si nécessaire, nous sollicitons des réunions de synthèse. Pour certaines situations, nous sommes habilités à accompagner la personne/famille durant 18 mois. Cette durée ainsi que la fréquence des rendez-vous (au minimum deux fois par mois) que nous proposons, fait du travailleur social le référent du parcours de l'utilisateur. Les effets de la crise sanitaire ont renforcé ce postulat. En 2021, par rapport à des situations de plus en plus complexes, notre accompagnement ne se limitait plus uniquement aux fonctions définies par la charte de l'accompagnement social lié au logement.

L'accès et ou le maintien dans le logement nécessitent d'accompagner l'utilisateur sur d'autres volets (médical, mise sous protection des majeurs ou MASP avec gestion, emploi) pour lesquels nous sommes en lien avec les professionnels adaptés. Il s'agit d'un accompagnement individualisé qui se déroule en fonction des besoins de la personne accompagnée. Également, nous travaillons avec un large réseau partenarial et pluridisciplinaire qui permet une prise en charge globale de l'utilisateur.

## 2. Les difficultés de l'utilisateur

### Procédure d'expulsion locative



Si l'on compare avec l'année 2020, on constate une légère baisse des ménages ayant fait l'objet d'une procédure d'expulsion locative (29 % en 2021 contre 30 % en 2020). En outre, 8% des ménages accompagnés a pu voir leur situation se stabiliser.

A préciser qu'en 2021, les 23 % de procédures en cours sont liées à des enquêtes sociales déléguées, à savoir des assignations en justice pour impayés de loyer le plus souvent, pour lesquelles les personnes convoquées ne s'étaient pas présentées malgré nos sollicitations et relances.

Plusieurs explications peuvent être supposées : incompréhension de leur situation, déménagement, crainte, honte, état de santé physique ou psychique, etc... Plus de la moitié des usagers accompagnés (63 %) ne fait pas l'objet d'une procédure d'expulsion locative car elle vient d'accéder à un logement où elle règle, chaque mois, son loyer courant. Il peut également s'agir de personnes accompagnées pour impayés de loyers en prévention d'une éventuelle procédure d'expulsion.

## Profil et lieu de résidence

Composition familiale	2020	2021
Personne seule	49%	54%
Couple sans enfant	9%	4%
Couple avec 1 à 2 enfants	10%	10%
Couple de plus de 3 enfants	11%	9%
Famille monoparentale de 1 à 2 enfants	17%	19%
Famille monoparentale de 3 enfants et plus	4%	4%

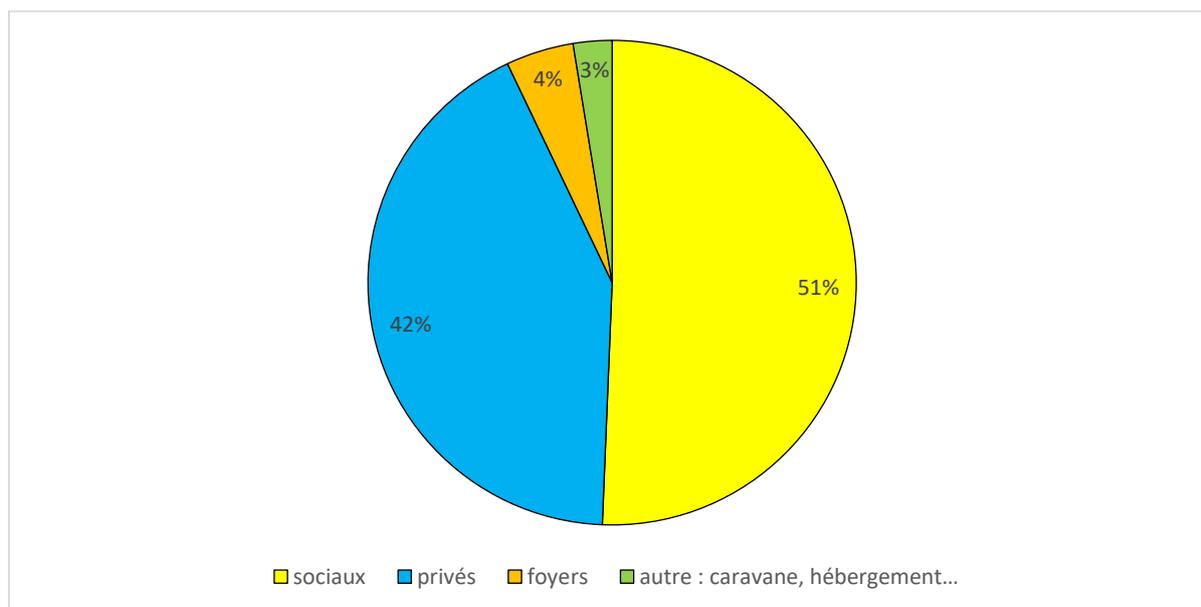
Pour l'année 2021, nous notons que la typologie des personnes accompagnées est globalement la même d'année en année. Il s'agit principalement de personnes seules suivies des familles monoparentales (principalement des femmes seules).

Quartiers de résidence	2020	2021
Bischheim, Schiltigheim, Hœnheim	12%	13%
Strasbourg Centre, Robertsau	21%	23%
Meinau, Neudorf, Neuhof, Port du Rhin, Musau	26%	23%
Hautepierre, Cronembourg, Elsau, Koenigshoffen, Montagne Verte	27%	28%
Illkirch, Ostwald, Lingolsheim	8%	8%
Autres communes	6%	5%

En 2021, le service intervient sur l'Eurométropole de Strasbourg.

## Les bailleurs

### Type de bailleurs



En 2021, le pourcentage des différents bailleurs constaté a globalement peu évolué par rapport aux années précédentes.

Nous constatons une légère augmentation des ASLL pour des personnes résidant en foyers. Sur certains logements, nous constatons une précarité énergétique liée au bâtiment ou à l'utilisation même de l'énergie.

Dans les deux cas, nous intervenons pour permettre, autant que faire se peut, de résoudre les problématiques en délivrant des conseils d'économie et en entreprenant des médiations / négociations avec les bailleurs pour permettre les réparations nécessaires. Le service FSL de l'Association Antenne est habilité à réaliser tout accompagnement lié à la précarité énergétique. En ce qui concerne les logements indignes ou indécents, le Dispositif Départemental d'Eradication du Logement Indigne ou Non Décent (D.D.E.L.I.N.D.) du Bas-Rhin permet également, dans la plupart des cas, de résoudre les problèmes locatifs. Aussi, il convient de souligner la disparité des loyers d'un quartier à l'autre par les bailleurs privés.

### **Les revenus du public accompagné**

<b>Revenus des ménages</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
RSA et prestations sociales uniquement	36%	30%
Cumul RSA activité et salaire	21%	2%
AAH et pension d'invalidité	6%	6%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM jusqu'à 1000 euros	4%	11%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de 1000 euros à 1400 euros	2%	10%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de plus de 1400 euros	9%	16%
Retraite	5%	6%
Non connus	17%	19%

En 2021, nos usagers sont majoritairement des personnes bénéficiaires du RSA, des personnes au chômage indemnisées ou salariées. Une grande majorité des salariés occupe un emploi précaire (intérim, CDD parfois d'une semaine et ou à temps partiel avec très peu d'heures). Nous notons que 19 % des ménages entrent dans la catégorie des revenus non connus ou sans revenus car il s'agit, la plupart du temps, de personnes que nous n'avons pas pu rencontrer et ceci le plus souvent dans le cadre de l'élaboration d'enquêtes sociales.

### **L'endettement et le surendettement**

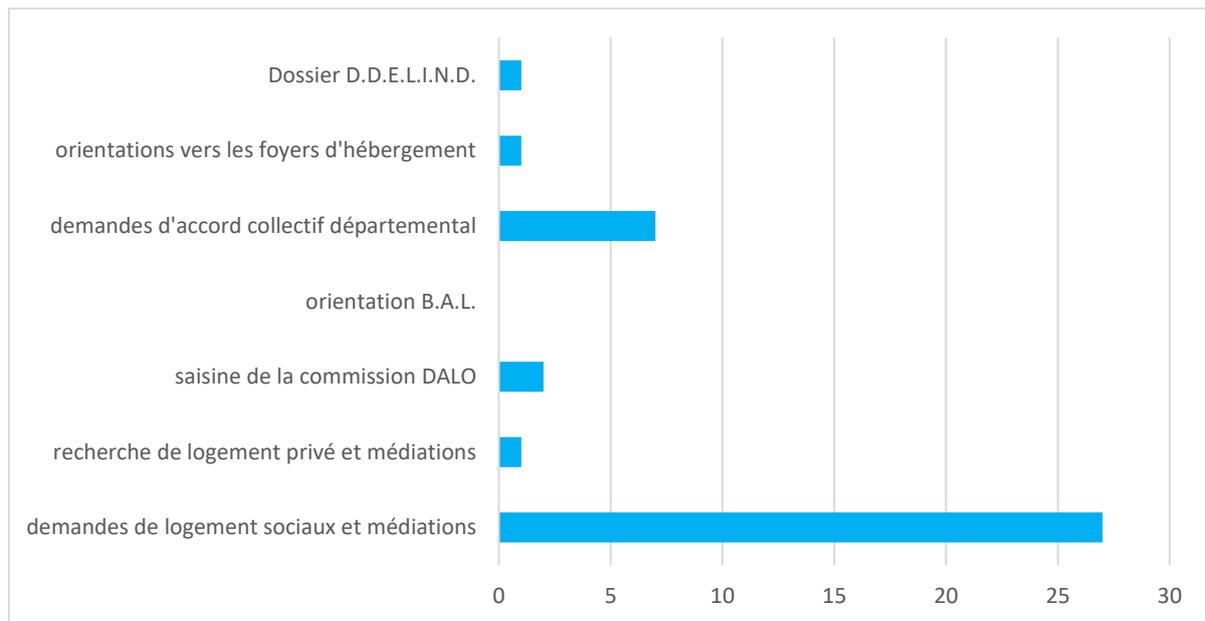
<b>Procédures de surendettement</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement avant notre intervention	5%	3%
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement au cours de notre prise en charge	5%	3%
Personnes manifestement en situation de surendettement sans dépôt de dossier à ce jour	5%	7%

En 2021, 13% des personnes accompagnées présentent une problématique de surendettement. La situation d'endettement ou de surendettement, généralement liée à une insuffisance de revenus, induit des difficultés pour acquitter les loyers, les charges, les plans d'apurement en vigueur et les factures liées au logement (chauffage, prime d'assurance logement, etc...).

Avec le recul et les années d'expériences du service, nous avons pu constater que les ménages accompagnés avaient reconsidéré globalement leurs priorités. S'ils s'endettent, ils le font en majorité pour des besoins vitaux (énergies, loyers, dettes fiscales, etc...) mais plus pour des besoins plus « secondaires ». En outre, notre public majoritairement constitué de bénéficiaires du RSA ou en cumul d'activités précaires fait de grands efforts pour ne pas s'endetter.

## **Le relogement**

Démarches effectuées par familles lors d'un relogement



29 ménages sur 156 suivis ont fait l'objet d'un accompagnement dans le cadre d'un relogement.

En 2021, la tendance des accompagnements délégués visait à permettre le maintien dans le logement et/ou la sécurisation de l'accès au logement. Le plus souvent, les usagers venaient d'être relogés dans un endroit adéquat dont des réfugiés accédant à leur premier logement autonome en France. En cas d'impayés locatifs, des solutions ont pu être trouvées (plan d'apurement, etc...). Un nombre non négligeable de personnes faisant l'objet d'une enquête sociale, dans le cadre d'une Assignation en Justice, ne s'est pas présenté.

## **Maîtrise de la langue française et gestion des démarches administratives**

En 2021, 31% des personnes accompagnées ne maîtrisent pas ou peu la langue française parlée et/ou écrite. Ceci impacte l'accompagnement social lié au logement mené à bien car nous n'avons pas les moyens financiers pour faire appel à un interprète. Certains ménages viennent avec un tiers qui assure l'interprétariat ou tente de le faire. Pour d'autres, cela n'est pas possible. Quoi qu'il en soit, notre travail est difficile et l'insertion de l'usager est ralentie. Le nombre important de personnes accompagnées ne maîtrisant pas la langue française est à mettre en relation avec la délégation de nombreuses mesures d'ASLL visant à sécuriser l'accès à un premier logement autonome. En 2021, il y a eu 113 accompagnements dans les démarches administratives et budgétaires.

### **3. Expérimentation dans le cadre du Logement d'Abord**

Dans le cadre du plan quinquennal pour le Logement d'Abord et de la lutte contre le sans-abrisme, l'accès direct au logement plutôt qu'à l'hébergement de courte durée, constitue une priorité pour la réinsertion des personnes sans domicile. Pour répondre à ce besoin, l'Eurométropole de Strasbourg porte une expérimentation qui vise, par l'intermédiaire d'un diagnostic social, à un repérage spécifique des personnes sans-abris en capacité d'accéder à un logement autonome (ou accompagné) et d'évaluer les niveaux d'intensité d'accompagnement en fonction de leurs besoins.

#### **a) Le cadre de l'expérimentation**

##### **Définition de l'action**

Dans le cadre de l'expérimentation, le service Fonds Solidarité pour le Logement de l'Eurométropole de Strasbourg a transféré au SIAO 67 la compétence de déléguer des mesures « Bilan Diagnostic » à l'Association Antenne.

Le bilan diagnostic permettait en parallèle d'instruire une demande d'ASLL et/ou d'insertion par l'intermédiaire de la plateforme du SIAO. Ainsi, pour l'année 2021, notre service d'Accompagnement Social Lié au Fonds de Solidarité Logement a été mandaté pour réaliser 14 diagnostics sociaux.

Au départ, la finalité de l'expérimentation visait à évaluer la capacité à habiter d'une personne sans-domicile, en vue de faciliter sa réinsertion par l'accès direct à un logement autonome ou accompagné, sans passer par un parcours « escalier » : de la rue au Centre d'Hébergement d'Urgence, puis à une structure de réinsertion sociale.

##### **Les moyens mis en œuvre**

Afin que le service FSL de l'Association ANTENNE puisse prendre attache avec l'utilisateur, le SIAO renseigne des informations générales qu'il a en sa possession, telles que la situation administrative et professionnelle ainsi que le nom et les coordonnées des différents intervenants. Le SIAO transmet également un numéro de téléphone joignable appartenant à l'utilisateur.

Les difficultés rencontrées par certaines personnes sans-abris ne sont pas uniquement matérielles. Elles peuvent être relationnelles. Leur parcours d'errance les a parfois éloignées des démarches administratives et a affecté leur relation avec la société (accentuant l'exclusion sociale).

Notre démarche repose sur la dynamique de l'aller-vers, et de partir à la rencontre de l'utilisateur. Afin de faciliter le contact et instaurer une relation de confiance, il a été possible d'organiser des rencontres autour d'une boisson chaude, dans des établissements extérieurs à l'Association Antenne. Pour faciliter le recueil d'informations dans le cadre du diagnostic, des moyens informatiques (ordinateur portable, téléphone portable, scanner portable...) ont été mis à disposition de l'équipe pour répondre aux besoins de l'utilisateur quel que soit l'endroit de la rencontre.

Pour réaliser le diagnostic social, nous avons pu travailler en partenariat avec les différents acteurs du social (l'équipe mobile de rue, les hébergements d'urgence, les Associations Caritatives, les Référents Sociaux, ...) qui interviennent auprès de certains usagers. Cette complémentarité a permis de faciliter la compréhension des situations et de préconiser une orientation vers un dispositif d'hébergement adapté à leur situation.

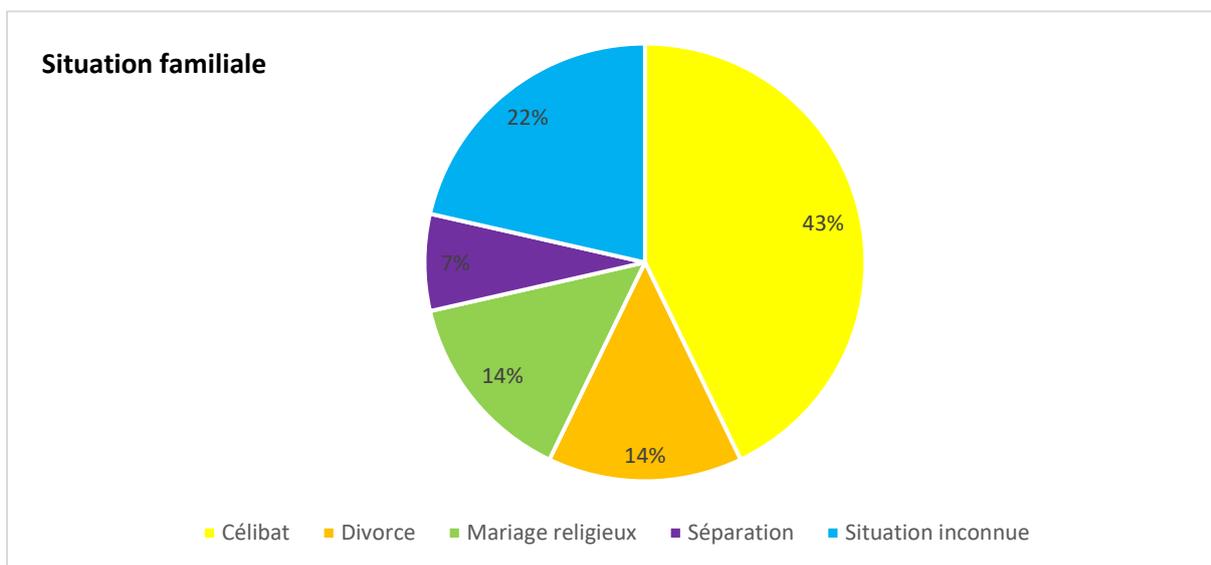
## b) Le public concerné par l'expérimentation

### Les caractéristiques du public rencontré

En 2021, 14 mesures « Bilan Diagnostic » ont été déléguées au service FSL de l'Association Antenne. Seulement 6 diagnostics sociaux ont pu être transmis. Les 7 bilans diagnostics restants n'ont pas pu aboutir pour les motifs suivants :

- 28% des personnes orientées n'ont pas adhéré au dispositif,
- La prise de contact n'a pas réussi à être établie pour 29%,
- Lors de l'orientation vers le service FSL, 43% bénéficiaient déjà d'un accompagnement social extérieur ou étaient hébergés en structure ou une demande d'insertion a déjà été transmise.

### La situation familiale et administrative



100% des usagers orientés par le SIAO, sont des hommes seuls. Parmi eux :

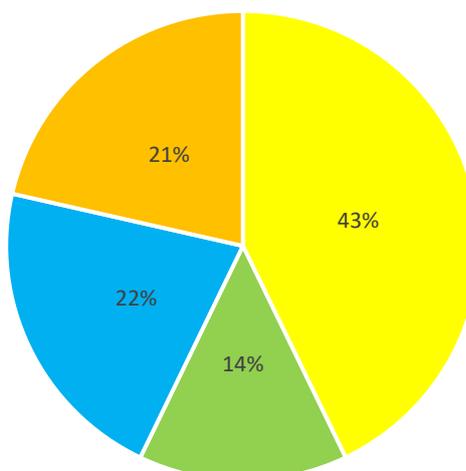
- 22% sont célibataires,
- 14% sont divorcés,
- 14% sont mariés religieusement et la Famille vit à l'étranger,
- 43% sont veufs,
- 7% sont séparés.

Les diagnostics sociaux ont permis de constater que l'isolement relationnel et familial constitue une caractéristique commune à chacun d'entre eux. La majorité des usagers entretient des relations distantes ou inexistantes avec son entourage familial. Toutefois, il a été relevé que certains possèdent des liens amicaux qui leur permettent d'être soutenus et qui participent au maintien de leurs relations sociales.

Il a été constaté que 43% des usagers rencontrés sont originaires de France et 36% sont de nationalité étrangère Hors Union Européenne. Pour 21% des personnes orientées par le SIAO, nous ne connaissons pas la situation administrative car elles n'ont pas pu être rencontrées par le service. 100% des personnes de nationalité étrangère, que nous avons pu rencontrer, sont en situation régulière.

### Situation administrative

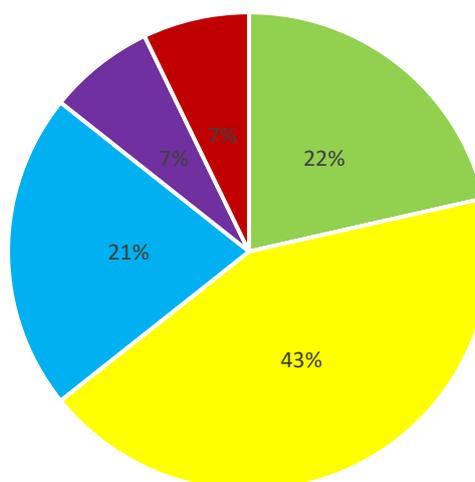
- Français
- Réfugié
- En possession d'un titre de séjour ou d'un récépissé
- Situation inconnue



### Age du public

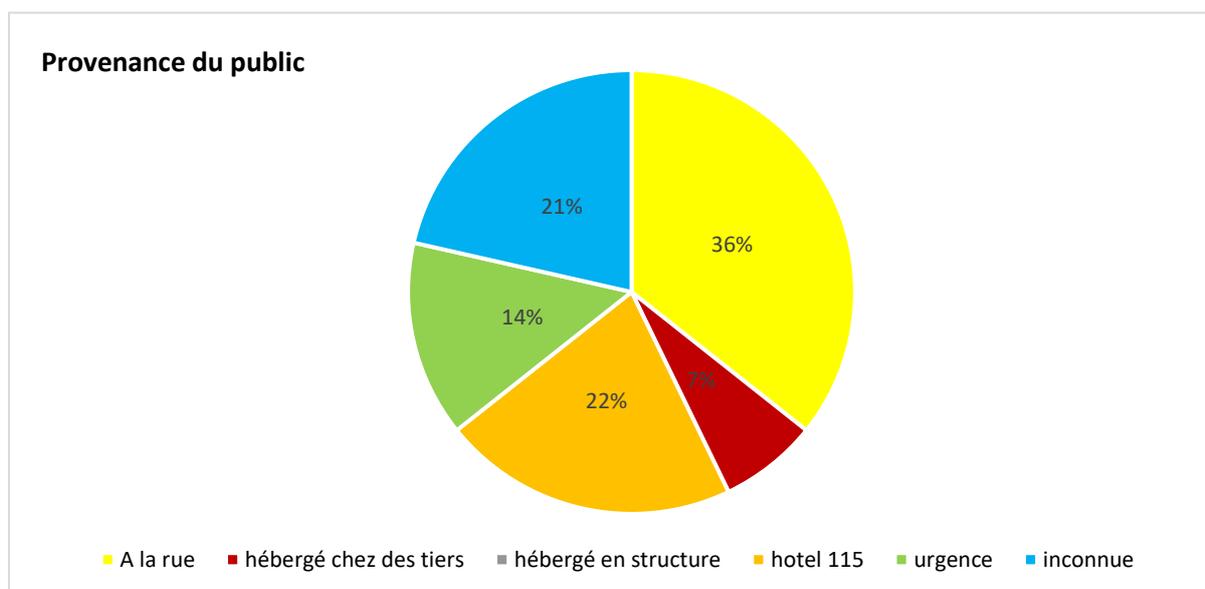
#### Âge du public

- entre 18 et 30 ans
- entre 30 et 40 ans
- entre 40 et 50 ans
- entre 50 et 60 ans
- entre 60 et 70 ans



La tranche d'âge, des personnes accueillies, la plus représentée est celle des 30-40 ans, soit un effectif majoritaire de 43%. Suivi de 22% des usagers âgés entre 18 ans et 30 ans et 21% âgés entre 40 ans et 50 ans. 14 % sont âgés entre 50 et 60 ans ou plus.

## La provenance du public



Les personnes orientées par le SIAO sont sans domicile :

- 36% vivent à la rue,
- 22% ont été hébergées à l'hôtel au moment de l'orientation,
- 21% des usagers n'ont pas pu être rencontrés par le service. Leur situation est inconnue.
- 14% sont hébergées en structure d'urgence,
- Et 7% sont hébergées chez des tiers.

Même si un certain pourcentage ne dort pas à la rue, tous les usagers sont exposés à ce risque. En effet, les hébergements chez des tiers sont instables et précaires. Également, les structures d'hébergement d'urgence proposent un accueil de courte durée. Du jour au lendemain, les usagers peuvent se trouver sans solution d'hébergement.

## La situation au regard de l'emploi et les revenus

Situation professionnelle	
Sans activité	36%
Chômage indemnisé	7%
En activité CDI	7%
En activité CDD	14%
Invalidité	7%
Situation inconnue	29%

Types de revenu	
Salaire	21%
Minimas Sociaux	29%
Chômage indemnisé- Allocation Retour à l'Emploi	7%
Pension d'invalidité	7%
Sans revenus	7%
Revenus non connus	29%

Nos usagers sont principalement bénéficiaires des minimas sociaux. 21% des usagers perçoivent un salaire. Cela démontre que, malgré une situation d’hébergement difficile, un grand nombre d’entre eux arrive à se maintenir dans une activité d’emploi. Pour 21% d’entre eux, il s’agit d’un emploi précaire de type intérimaire ou d’un Contrat à Durée Déterminé. Nous notons que 29 % des usagers entrent dans la catégorie des revenus non connus car il s’agit de personnes que nous n’avons pas pu rencontrer. Et 7% des usagers ne possèdent pas de revenus car leurs droits ne sont pas ouverts ou sont en cours d’ouverture.

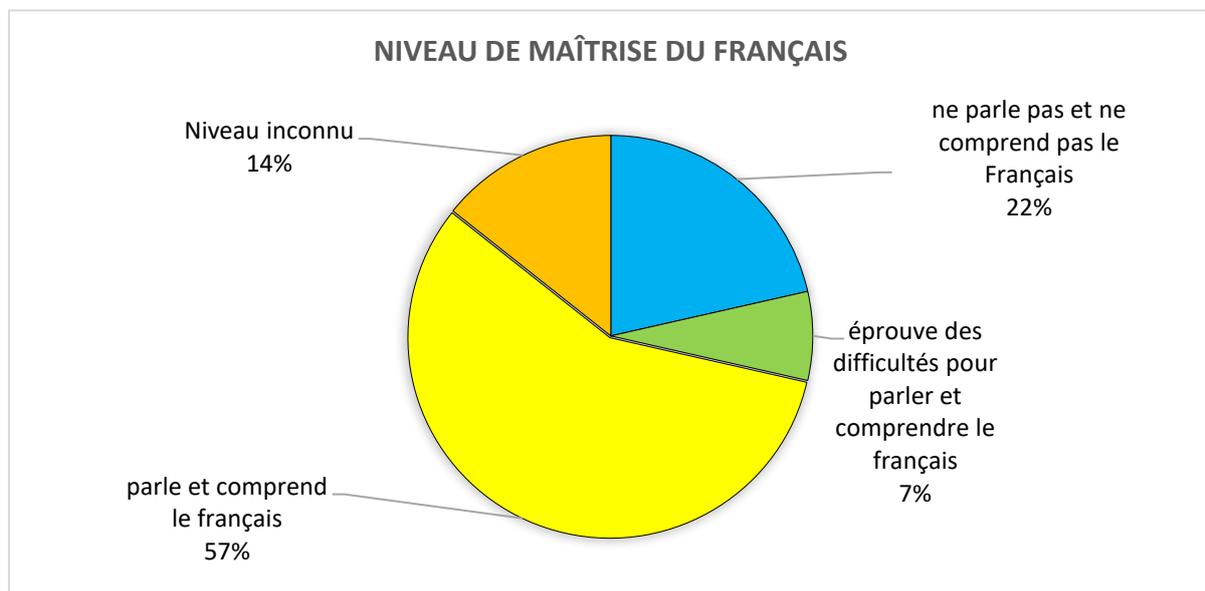
### c) Premiers constats

#### La dynamique de l’aller-vers

La réalisation d’un diagnostic social nécessite l’adhésion de l’usager. Il repose sur une dynamique d’échange d’informations permettant d’évaluer sa situation globale. Pour ce faire, nous priorisons la rencontre vers l’usager. En d’autres termes, lorsque nous établissons un premier contact avec lui, il lui est laissée la possibilité de nous rencontrer au service FSL ou dans un lieu neutre extérieur permettant un temps d’échange informel et facilitant ainsi la création d’une relation de confiance. La majorité des premières rencontres avec les usagers a pu être réalisée à l’Association Antenne.

Mode de rencontre	Nombre
Non rencontré	4
Association	7
Extérieur	1

#### La barrière linguistique



36% des personnes sans domicile que nous avons rencontrées possèdent la nationalité étrangère. Parmi elles, 22% ne parlent pas et ne comprennent pas la langue Française et 7% éprouvent des difficultés pour comprendre et s’exprimer en Français.

La barrière de la langue a engendré quelques complications pour recueillir les informations dans le cadre du diagnostic social. Il n’a pas toujours été possible que l’usager soit accompagné d’un tiers interprète et l’Association Antenne ne dispose pas de moyens ou de personnes ressources permettant l’interprétariat.

## Accompagnement social

50% des personnes orientées ne bénéficiaient pas d'un accompagnement social lors de leur arrivée sur le dispositif. Pour la plupart des usagers, très éloignés des démarches, l'expérimentation leur a permis de s'inscrire dans une nouvelle dynamique d'insertion.

Le temps qu'une place vers un dispositif soit proposée, 3 usagers ont pu bénéficier d'un accompagnement social « intercalaire » afin de maintenir le lien établi avec le référent FSL, rompre l'isolement, favoriser l'insertion dans la société et assurer une continuité d'accompagnement.

Les besoins en accompagnement émis par les personnes orientées nécessitent des fréquences d'intervention du service FSL plus soutenues que pour un ASLL classique, soit une fréquence hebdomadaire moyenne de 2h, principalement pour l'aide à l'ouverture ou au renouvellement des droits et l'aide à la réalisation des démarches administratives. Ces démarches ont été souvent délaissées par les usagers, épuisés par leur parcours de rue. La dématérialisation des services publics complique certaines démarches car la plupart des usagers n'a pas accès à des outils informatiques. La barrière de la langue peut également constituer un frein à la compréhension des démarches et contribuer au non recours aux droits sociaux.

## Les attentes des usagers

Lors de leur entrée dans le dispositif expérimental, les usagers exprimaient des attentes parfois différentes des axes d'intervention proposés par notre service. Certains pensaient avoir été convoqués dans le cadre d'une proposition d'un logement. D'autres, à cause de la barrière linguistique, ont éprouvé des difficultés à comprendre notre démarche de diagnostic. Pour pallier à cette problématique, le service envisage de proposer une plaquette de présentation du dispositif à destination des usagers, traduite en différentes langues.

## Préconisations dans le cadre du diagnostic

Au cours de cette première année d'expérimentation, les informations recueillies auprès des personnes accueillies ont permis de constater que 67 % des bilans diagnostics sont réalisés auprès de personnes dont la situation administrative, financière et sociale ne permet pas d'accéder directement à un logement autonome. En effet, certains nécessitent d'être posés avant de s'engager. Pour d'autres, l'accès à une structure provisoire ou temporaire leur permettrait de travailler leur situation personnelle afin de mieux se projeter ensuite vers un logement autonome. La majorité des préconisations effectuées auprès du SIAO à l'issue de la transmission du bilan diagnostic, se dirige vers des orientations sur un dispositif d'hébergement tel qu'un hébergement de Stabilisation, un Centre d'Hébergement de Réinsertion Sociale (CHRS), sur une prise en charge spécifique ou sur une Résidence Sociale.

6 Demandes insertion transmises	
Préconisations	Nombre
Stabilisation	3
CHRS	1
Résidence sociale	2
Préconisation supplémentaire ASLL	2

Sur les 6 demandes insertions/bilans diagnostics réalisés :

- 3 usagers ont pu obtenir une place en Stabilisation,
- 3 usagers sont placés sur liste d'attente.

CONCLUSION :

L'expérimentation que nous menons trouve son sens dans le mouvement de l'Aller-Vers. Elle permet d'aller à la rencontre des personnes en grande précarité, de diagnostiquer, d'identifier leurs besoins et de préconiser des orientations adaptées à leur situation, via le SI SIAO. L'objectif de l'expérimentation reposait finalement sur l'établissement d'un diagnostic social d'une personne sans domicile, repérée par le 115, afin de faciliter son accès à une structure adaptée à sa situation. Toutefois, nous en avons très vite mesuré les limites notamment par rapport aux besoins en termes d'accompagnement social. En ce sens, le service FSL s'est adapté aux particularités du public et a proposé un accompagnement « intercalaire » et global. Pour certains usagers très éloignés des démarches, l'expérimentation leur a permis également de s'inscrire dans une dynamique d'insertion et de favoriser leur autonomie. Sortir des missions de départ a enclenché les démarches permettant aux usagers de trouver une issue favorable dans leur parcours d'insertion lié à l'hébergement ou au logement accompagné. Par ailleurs, un réel travail partenarial s'est amorcé entre les différentes instances intervenant dans le cadre de cette expérimentation. Des réunions mensuelles ont permis d'évaluer nos interventions, d'apporter des axes d'amélioration et des idées novatrices permettant d'agir dans l'intérêt des usagers pour répondre au mieux à leurs besoins actuels. Volontaire, l'équipe d'Antenne apprécie de travailler dans cette dynamique et qui donne le sentiment d'un travail qui a du sens. Ainsi, elle souhaite poursuivre cette expérimentation au cours de l'année 2022.

## **LE SITE NEUHOF**

**Le Service Hébergement Relais Neuhof**

**Le Service Ménages à Droits Incomplets**

**Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal  
"Antenne Lyautey Isolés"**

**Le Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal  
"Antenne Lyautey Familles"**

**Le Dispositif Hivernal d'Hébergement  
de Familles en Logements Diffus  
« Antenne Familles Diffus »**

**L'Espace Convivial Grands Froids**

**6, rue Saint Exupéry – 67100 STRASBOURG  
Tél. : 03 88 40 10 55**

## I. LE SERVICE HEBERGEMENT RELAIS (S.H.R.) NEUHOF

### Membre de l'équipe en 2021 :

ABGARYAN	Varuzhan	Accueillant veilleur
ABRAHAMYAN	Ashot	Accueillant veilleur
BABAYAN	Alina	Accueillant veilleur
BILLEREY	Cécile	Cheffe de service
KOCH	Sylvie	Intervenante Sociale
MAKHLOUFI	Salah	Accueillant veilleur
MUSAFILI BIYINGIRO	Clément	Accueillant veilleur
ZELLER	Patrick	Accueillant veilleur
ZELLER	Patrick Jean-Paul	Accueillant veilleur

Le Service Hébergement Relais de l'Association Antenne s'inscrit dans la catégorie des hébergements d'Urgence (HU). C'est un établissement social visant la mise à l'abri de personnes isolées, sans domicile fixe, dirigées par les services du SIAO /115. Le financement, le contrôle et le suivi de son action sont assurés par la DDD du Bas-Rhin, aujourd'hui appelée la DDETS (fusion de la cohésion sociale et de l'inspection du travail).

Hébergement de type éclaté, le Service Hébergement Relais est implanté dans le quartier du Neuhof, 6 rue Antoine de Saint Exupéry à Strasbourg, à 7 km du centre-ville, sur l'axe nord-sud desservi par le TRAM C et par la ligne de bus n° 14 et 24.

Le parc de locatif initial est composé de 10 logements (du bailleur OPHEA) au sein d'un seul immeuble, mais répartis sur différents étages (l'immeuble possède 10 logements par étage, sur 5 niveaux), doté de coursives. 9 logements de type T1 sont dédiés à l'hébergement partagé et 1 logement de type T2 est réservé à l'accueil, et aux professionnels du service. L'immeuble est commun avec la pension de famille de l'association AAHJ (Association d'Accueil et d'Hébergement pour les Jeunes). L'architecture du bâtiment est propice à une certaine socialisation, dans la mesure où les coursives permettent une circulation de personnes de manière visible.

Historiquement, le service hébergement relais a vu le jour en 2008, consécutivement au mouvement des « Don Quichotte » à Strasbourg. Il pouvait permettre à des personnes isolées plutôt de sexe masculin, accompagnées ou non d'animaux de compagnie, de se mettre à l'abri, sous la forme de roulement de 3 à 4 nuits et sur orientation directe de services sociaux partenaires. Au fil du temps, la gestion des orientations a été confiée au 115 pour plus de neutralité, d'équité, et pour faire face aux flux des sollicitations. Depuis l'année 2013 les places sont essentiellement dédiées à un public féminin avec aucune spécificité (la condition unique étant de se signaler comme n'ayant aucune autre solution d'abri). L'accueil est inconditionnel (statut administratif, ressources, ...).

Le service hébergement Relais a fonctionné de 2008 à 2020 sous la forme d'une mise à l'abri de nuit uniquement (ouverture/accueil de 18h à 8h du matin) mais le service était ouvert en journée les samedis et les dimanches pour faire face aux besoins sur le territoire (l'offre de mise à l'abri en journée pendant les WE étant moins courante).

Avec la crise sanitaire, les mesures de confinements et la restriction d'accueil dans les services de jour, l'offre de service s'est étendue à un accueil 24h/24h tous les jours de la semaine. Pour ce faire, l'équipe s'est agrandie avec l'embauche de deux nouveaux accueillants en relais.

L'expérience de cette nouvelle modalité de prise en charge a fait ses preuves, dans la mesure où elle a permis aux personnes accueillies d'améliorer leur santé, et favoriser leurs démarches d'insertion. En parallèle, les roulements ont été gelés pour freiner la propagation de la COVID 19.

L'Association Antenne a fait le choix, en vue d'une qualité d'accueil et pour faciliter certaines démarches, d'embaucher des professionnels polyglottes. Au SHR, ainsi, on parle français, anglais, allemand, russe, arménien, arabe, quelques dialectes africains, la langue des signes et le gitan !

En octobre 2021, les besoins des femmes à la rue ont nécessité la reprise du roulement des places de mise à l'abri, tout en maintenant les personnes présentes en structure sous la forme d'un hébergement renouvelé dans le temps. Le service a dû s'adapter et accroître son offre sous deux nouvelles formes : des places d'urgence posée et des places en roulement 115.

Par ailleurs, les services de financement et de contrôle ont souhaité que les hébergements d'urgence soient pourvus de travailleurs sociaux afin de mettre en œuvre un repérage des situations et une orientation vers des structures adaptées plus pérennes.

Le service Hébergement Relais a alors complété son équipe d'accueillants et de veilleurs par une travailleuse sociale. Déjà repérée par le public du fait de sa présence en renfort au cours de l'année 2020 et du fait de son partage du bureau avec l'équipe du SHR, bien qu'affectée à des missions autres, elle a pu progressivement pleinement intégrer l'équipe et ses missions au sein du SHR.

Doté de 4 logements supplémentaires à partir d'octobre 2021, le service a ouvert une extension « urgences en roulement » soit 12 places réparties sur 3 logements sur une prise en charge temporaire pour une période de 7 nuits (contre 3 à 4 nuits sous l'ancienne mouture). Suite à des observations pendant la pandémie et la réorganisation des HU partenaires, en concertation avec le terrain et le SIAO 67, la durée de prise en charge a été actée à 7 nuitées consécutives pour chaque orientation. La reprise du roulement a permis l'orientation de femmes qui ne pouvaient avoir accès à des solutions temporaires de mise à l'abri, alors que les places avaient été gelées.

### **Données qualitatives :**

Pour l'année 2021, le SHR a compté 10394 nuitées effectives réalisées.

La répartition est la suivante :

- 45 femmes différentes se sont succédées sous la forme d'accueil en hébergement dit d'Urgence Posée
- 55 femmes différentes ont été accueillies en roulement 115.

Au total, ce sont **100 femmes différentes** qui ont bénéficié de plusieurs nuitées. En moyenne, les personnes en urgence posée, parfois depuis le début de la crise sanitaire (plus d'un an et demi), ont bénéficié de 200 nuitées.

A titre de comparaison, en 2020 nous avons accueilli 173 personnes différentes.

Cette différence s'explique de différentes manières :

De janvier à octobre les accueils sont faits sur 27 places (trois places avaient été gelées pour garantir la distanciation en période de grande propagation COVID 19) avec une durée moyenne de séjour longue.

A partir d'octobre la capacité du service s'accroît mais seules 12 places permettent une rotation. Les durées d'orientations sont plus longues

L'offre d'Hébergement d'Urgence est supérieure parfois, selon les semaines, aux demandes de mise à l'abri et des dames sont réorientées à plusieurs reprises sur les mêmes places (cela concerne en moyenne une personne sur trois).

### Les places de Roulement 115:

Nous avons eu l'orientation de 68 dames distinctes pour 55 accueils effectifs. 13 dames ont été orientées mais ne se sont pas présentées ou se sont présentées mais n'ont pas été accueillies en raison d'une place inadaptée au regard d'une problématique spécifique ou du refus des personnes d'accéder à la place. De manière plus détaillée : 2 refus d'hébergement (de la part des personnes), une réorientation immédiate vers un hôtel, et 10 dames ne se sont pas présentées.

Le Service Hébergement Relais a su s'adapter pendant la crise sanitaire et apporter des réponses concrètes aux besoins des publics (besoin de se poser, de pouvoir avoir accès à un lieu de mise à l'abri en journée, repérage social et réorientation).

Nous avons poursuivi notre travail de proximité avec les services médicaux et psychiatriques de proximité et dédiés aux personnes précaires, mais également davantage élargi le champ du partenariat.

Le dispositif s'est pérennisé sous la forme d'une ouverture sur toute la journée, sa capacité d'accueil est passée de 30 à 43 places, et surtout, il est doté d'un service social.

### Les missions du service social :

Les permanences et orientations sociales effectuées par la travailleuse sociale de la structure ont pour but :

- De faire le point sur la situation sociale et personnelle
- D'aborder la question de l'avenir (projet personne de sortie d'HU) et de prendre attache avec les référents existants identifiés
- D'orienter les personnes vers des dispositifs ou administrations ou vers le caritatif
- De parler de l'accès au soin et de le favoriser
- D'observer les capacités des personnes à se maintenir dans un habitat partagé et d'évaluer l'autonomie des personnes
- De s'assurer de l'ouverture et des maintiens des droits sociaux et de séjour
- De médiatiser les difficultés liées à la situation d'hébergement partagé
- D'accompagner les démarches vers un accès à une structure pérenne (sollicitation, ou, en marge, rédaction de SISIAO, ACD et demande de logement).

### Secours alimentaire :

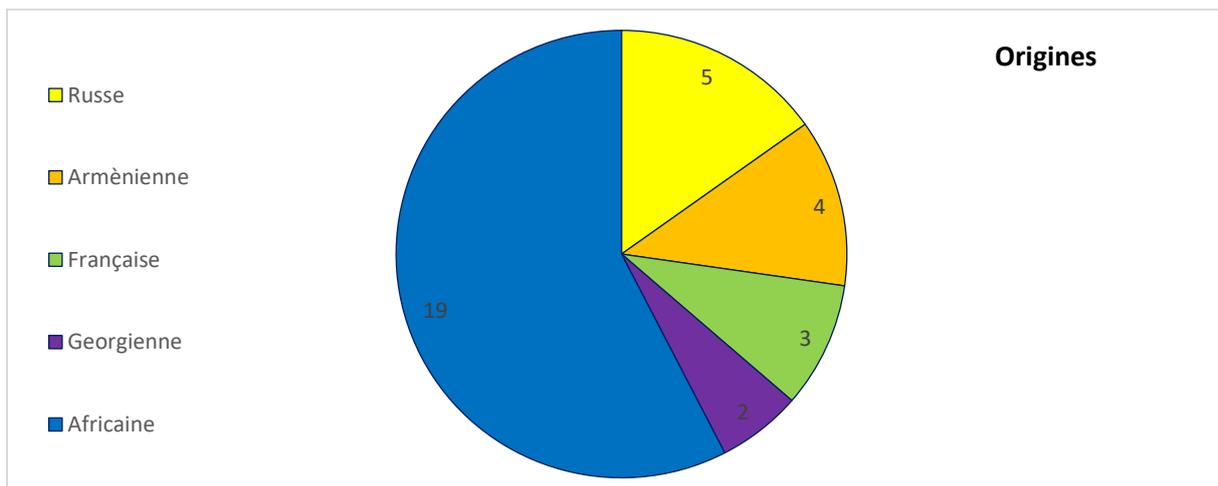
Pour venir en aide aux dames accueillies qui n'ont aucune ressource propre, une aide alimentaire est distribuée chaque lundi sous forme de tickets services. Cette prestation n'est accessible que pour les personnes en urgence posée. Pour les dames en roulement un dépannage exceptionnel peut être fait, mais nous orientons vers les points de distribution, et une prestation de petit déjeuner au sein du service est automatiquement proposée. Au sein des chambres, des équipements de base sont mis à disposition : pour réchauffer (chambres dédiées au roulement) ou pour cuisiner (chambres dédiées aux urgences posées).

## Données quantitatives :

### Présentation des femmes en Urgence Posées :

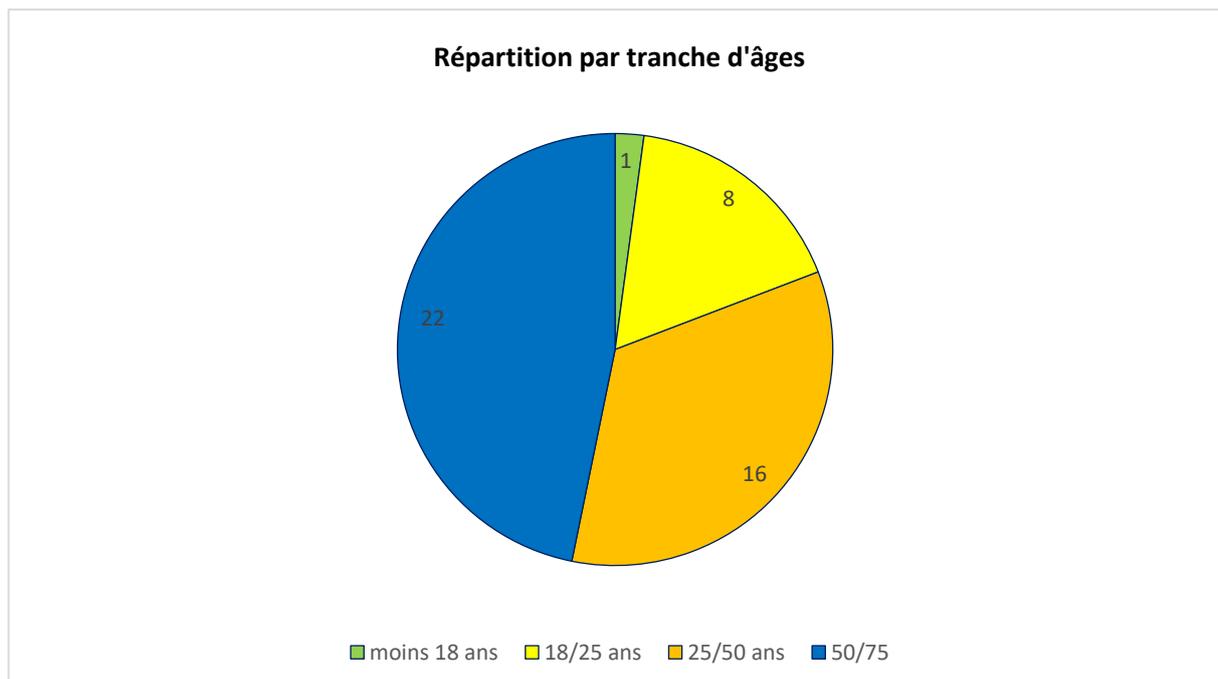
Sur la période, du 01/01/2021 au 31/12/2021, 54 femmes différentes ont été orientées, 9 ne se sont pas présentées. Il y a donc eu 45 accueils effectifs.

### **Origines des personnes prise en charge :**



De manière inchangée depuis plusieurs années, nous constatons qu'il prédomine 2 grands groupes d'origine : l'Afrique Subsaharienne, et les ex pays de l'Est. Les femmes en présence sur le groupe observé souffrent de problématiques de santé chroniques (cancer, diabète ...) et souvent invalidantes. Cette spécificité concerne à minima 10 personnes. La difficulté d'accès au soin pour ces personnes a motivé leur arrivée en France. La durée moyenne de présence sur le territoire français s'élève à plus de 3 ans et demi.

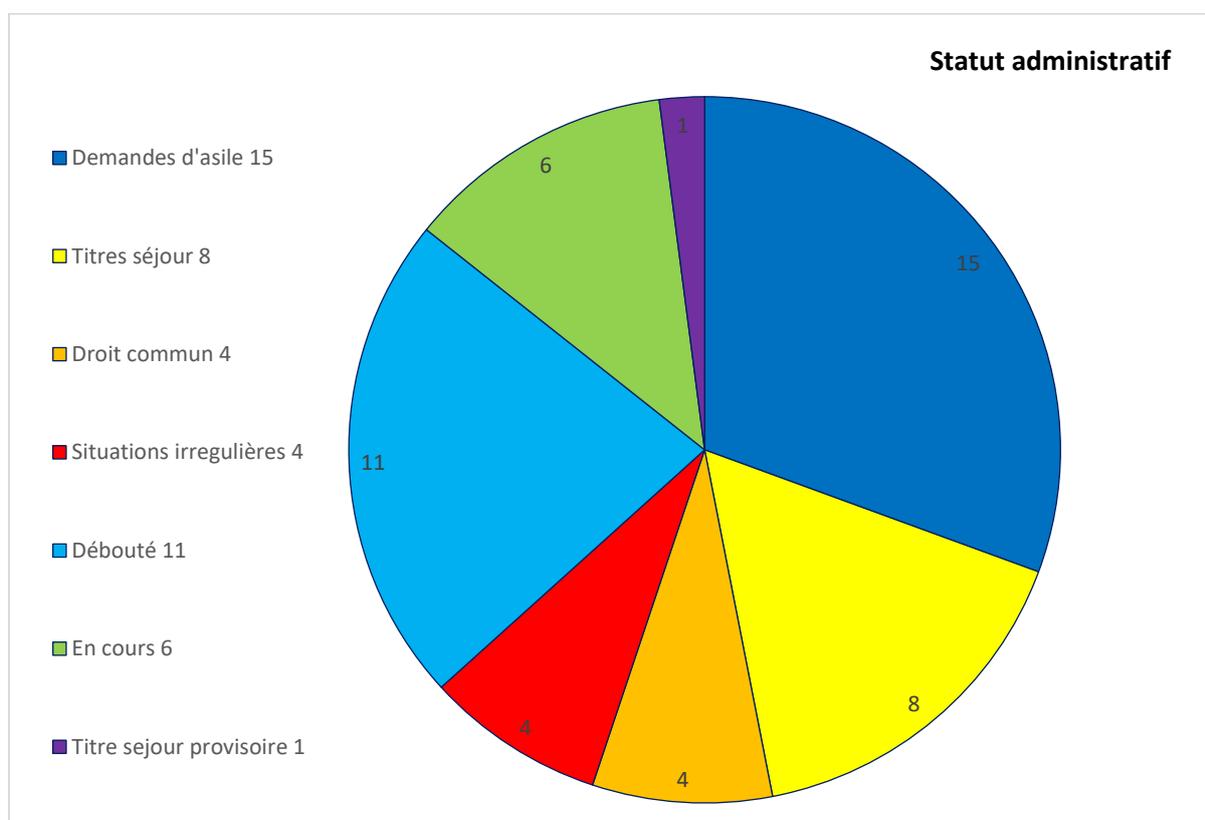
### **Tranche d'âge :**



L'âge moyen des personnes accueillies est de 41 ans, la personne de moins de 18 ans est une jeune fille de Côte d'Ivoire. A son arrivée elle a été déclarée majeure par le Département. Au fur à mesure de sa prise en charge par le service, nous avons pu retrouver sa famille et nous savons maintenant qu'elle n'a que 16 ans. Des démarches sont en cours pour un recours au Tribunal de Grande Instance. Sa prise en charge a nécessité des aménagements du fait de sa vulnérabilité plus importante et de l'absence de responsable légal.

### Statuts des personnes orientées :

Les statuts sont multiples. Toutes les personnes en demande d'asile n'ont pas accès à des dispositifs dédiés, car la condition d'orientation est en lien avec la présence ou pas de conditions matérielles d'accueil. Les titres de séjour sont souvent courts et ne permettent pas toujours une orientation vers un dispositif d'insertion bien que la présence sur le territoire soit régulière et qu'elle date de plusieurs années.



### Sorties du dispositif

21 personnes sont sorties du dispositif au cours de la période présentée. Les orientations/motifs sont les suivants :

- Logement social autonome : 1
- Dispositif asile : 6
- Hébergement d'urgence : 1
- Dispositif hôtelier : 4
- Dispositif médical : 3
- Départ volontaire : 5
- Exclusion disciplinaire : 1

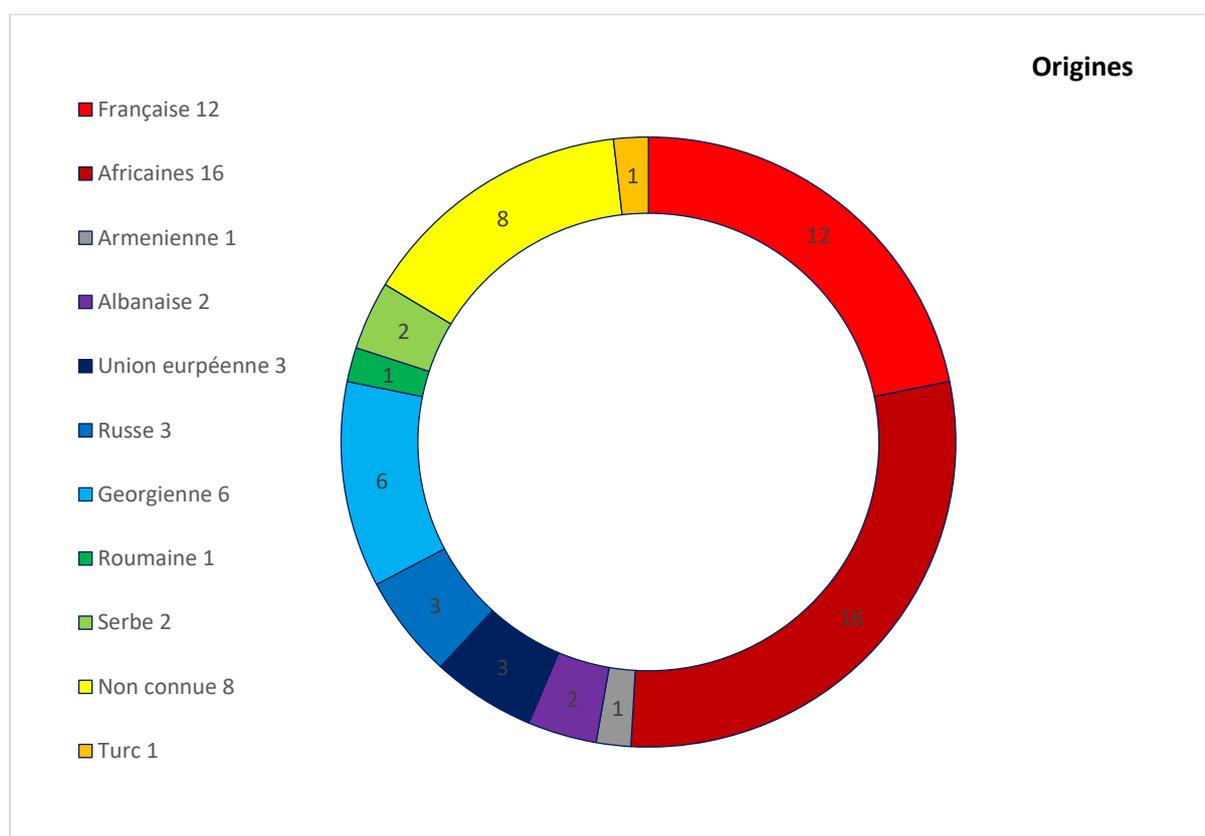
Grâce à un partenariat de proximité avec l'OFII et la réactivité des auditeurs asile nous avons pu orienter rapidement les dames présentant une demande d'asile avec conditions matérielles d'accueil vers des dispositifs spécialisés.

Les départs volontaires sont souvent motivés par un renouement avec le cercle familial ou un changement de région, ou enfin, une prise en charge chez des tiers.

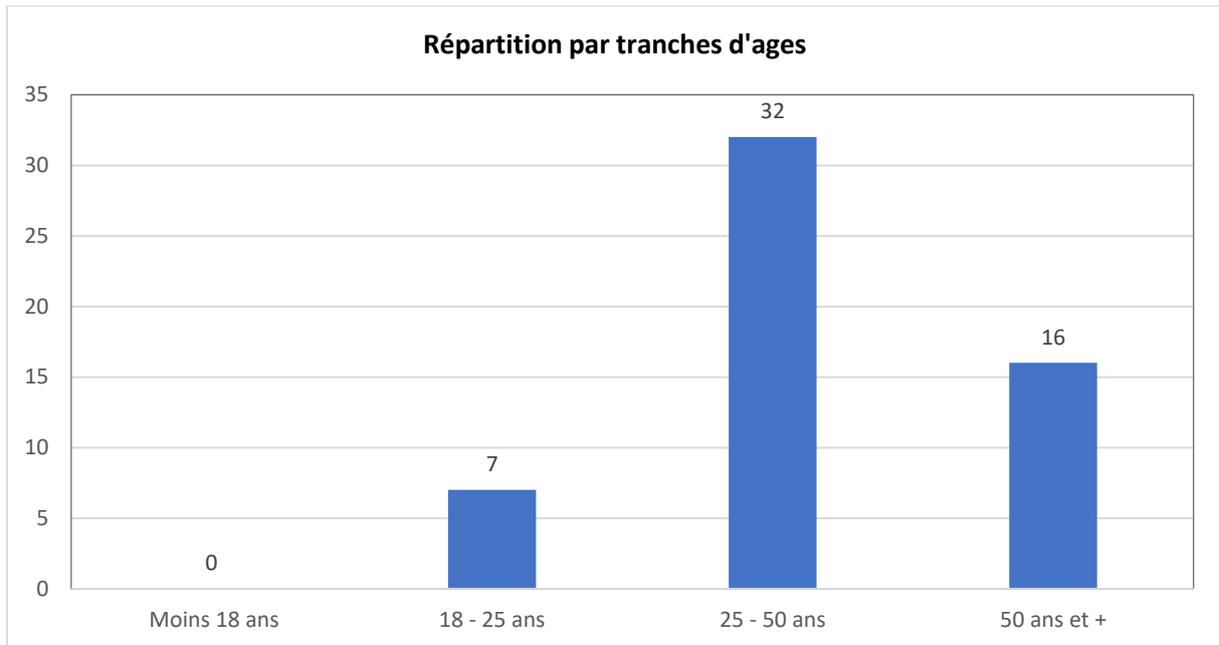
Les orientations vers les dispositifs hôteliers ont été effectuées à la marge mais dans des situations complexes pour l'une (besoin d'une chambre individuelle, difficultés récurrentes de tenir le cadre, ou dans le cadre d'un changement de configuration familiale (accouchement) pour les 3 autres situations).

En ce qui concerne les dispositifs médicaux, nous avons été confrontées au SHR à l'accompagnement vers la fin de vie pour une dame que nous avons orientée vers un dispositif médicalisé alors que sa situation de santé était très détériorée, (décès survenu assez rapidement après son départ de la structure). Nous avons dû également procéder à une hospitalisation sous contrainte vers la psychiatrie.

### **Présentation des 55 femmes accueillies en Urgence Roulement 115 :**

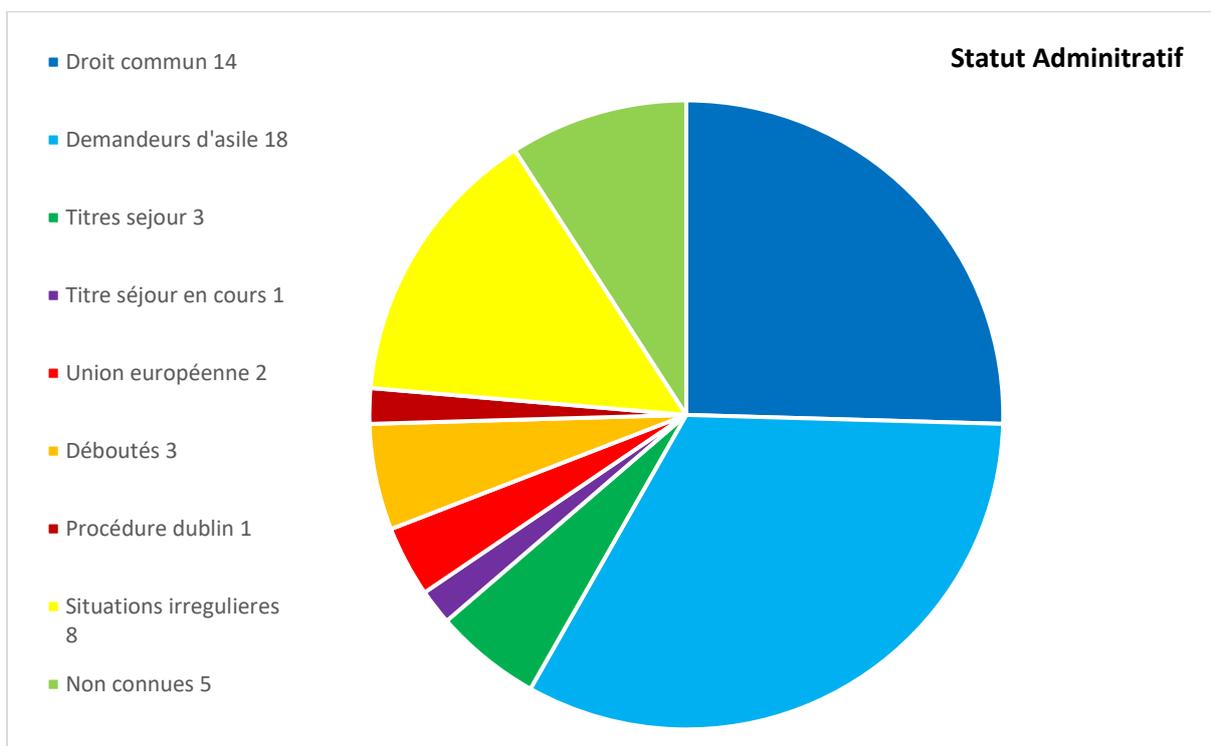


Sur cette période, d'octobre à décembre 2021, nous avons observé la prédominance de personnes ayant un séjour régulier sur le territoire (carte d'identité/passeport français/carte de résident, ...) et d'origine française et européenne, bien que nous ayons toujours une forte représentation de la population Africaine.



La population qui a fait appel au 115 pendant la période étudiée (d'octobre à décembre 2021) confirme la moyenne d'âge des personnes présentes en urgence posée (40 ans). Nous notons toutefois l'accueil de très jeunes femmes, parfois même issues de notre quartier !

**Statuts des personnes orientées en Urgence Roulement 115 :**



En roulement, une femme sur 4 a des papiers d'identité français avec des possibilités d'insertion. Le travail de repérage rapide et le lien avec les travailleurs sociaux des unités territoriales a, dans ce sens, toute son importance. Pour les trois quarts restants les statuts sont multiples, des démarches sont souvent amorcées : statut de protection, droits incomplets, européens et démarches en cours. Comme évoqué auparavant, en urgences posées, les profils sont un peu différents.

## II. LE SERVICE DES MENAGES A DROITS INCOMPLETS (MDI)

### Membre de l'équipe en 2021 :

Chef(fe) de service :	Julien AMRHEIN (jusqu'au 27/10/2021) Véronique DE SA ROSAS (à partir du 01/06/2021)
Coordinatrice :	Mélissa VIERLING
Agent d'accueil – interprète :	Narine HAYREYPETYAN Alina BABAYAN à partir du 05/07/2021
Travailleurs sociaux :	Marion STREBLER Alexia WAMBST Maéva SCHULTZ Marie FLEURY Marina BURY Marie LARCHUS-BODIN (jusqu'au 21/06/2021) Anaïs EHRET (jusqu'au 30/06/2021) Noémie BURGER Alexandra DAHM Vanessa PROCACI
Référente hébergement :	Ajdi BERISHA Charlotte CONCHON (jusqu'au 03/11/2021)
Agents Logistique- Maintenance :	Robert BOYADJIAN Mickaël RICK Haroutioun YEZIKIAN

### 1. Présentation du service

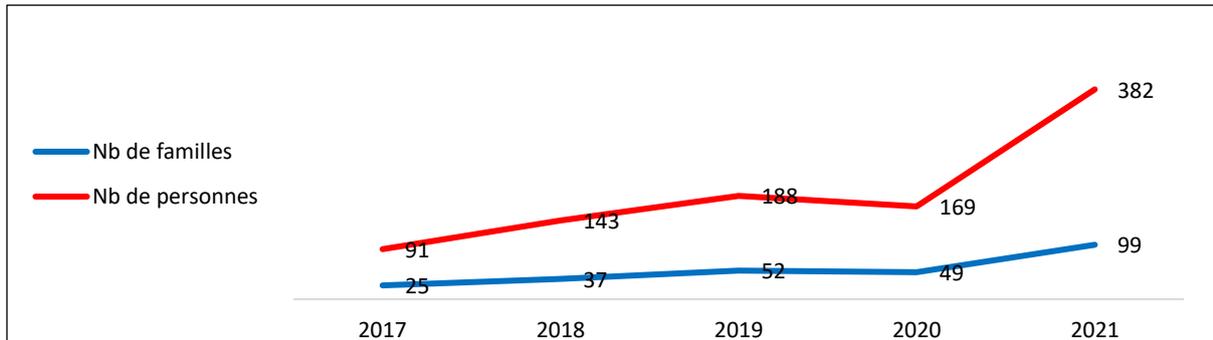
Suite à la pérennisation de l'accueil des familles issues de la campagne hivernale 2016-2017, le service d'hébergement pour Ménages aux Droits Incomplets (M.D.I.) a vu le jour au 1er juillet 2017. Depuis, plusieurs extensions ont eu lieu. Cette année 2021 en compte une nouvelle -et la dernière-, puisqu'elle a mené à la création de 200 places supplémentaires amenant une capacité totale d'accueil à 400 personnes.

Le service M.D.I. se situe entre l'hébergement d'urgence et le logement accompagné. Outre l'hébergement des familles, il se veut être une étape de travail soutenu pour l'accès à l'autonomie des familles sur les plans administratifs, économiques et sociaux. Depuis sa création, le service d'hébergement M.D.I. a augmenté chaque année sa capacité d'accueil.

Courant 2021, l'annonce a été faite, par les services de l'Etat, de la fermeture (par transformation de places), sur 5 ans, des dispositifs M.D.I. gérés par les opérateurs du département. Pour ce qui concerne le service MDI porté par Antenne, 22 places ont d'ores et déjà été fermées en 2021, ramenant à la fin de l'année à 378 le nombre de personnes hébergées. Pour rappel, les naissances qui interviennent après la prise en charge des familles, ne sont pas comptabilisées (ni financées) par l'autorité de tarification.

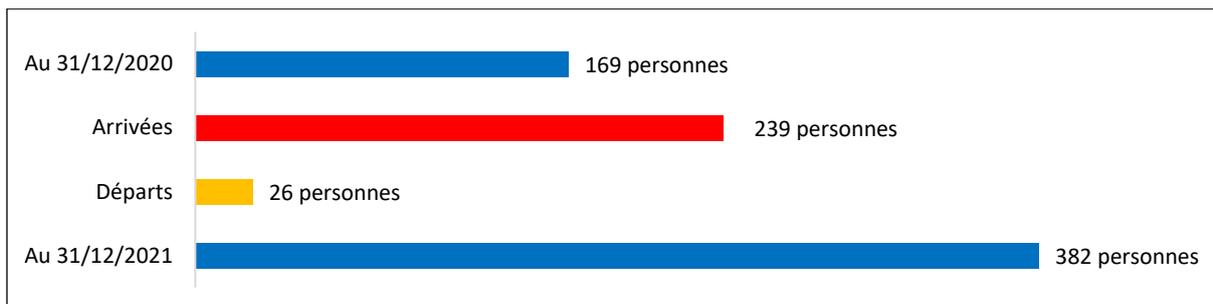
## a) Effectifs hébergés

Evolution de l'effectif global au 31/12 de chaque année :



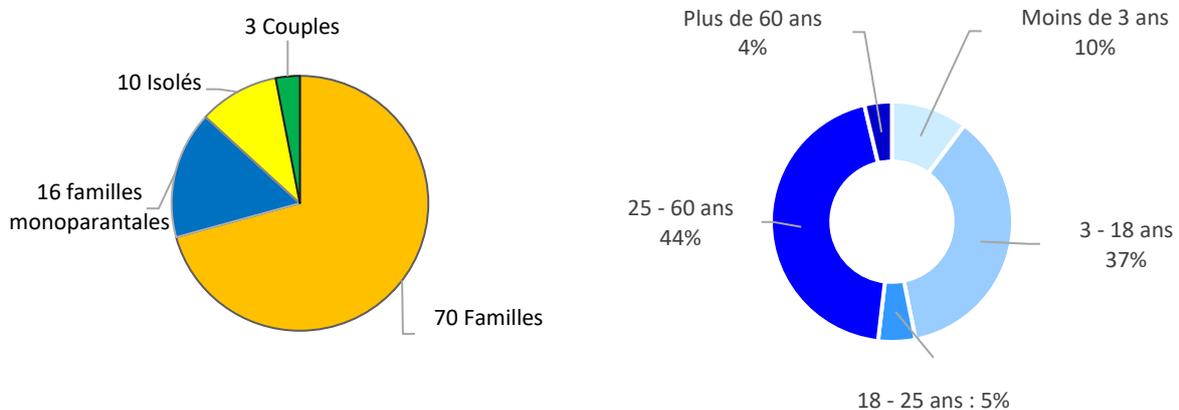
Au 31/12/2021, 382 personnes sont hébergées et accompagnées, soit 99 ménages. Le delta de 4 personnes (ramené aux 378 places financées) correspond à des naissances intervenues après la prise en charge par Antenne et donc non comptabilisées (ni financées) par l'autorité de tarification.

Entrées et sorties au cours de l'année 2021 :



Suite à l'extension de places, ce sont 56 ménages qui ont été orientés cette année par le SIAO. Toutefois, à la demande de la DDETS, le remplacement de places laissées vacantes suite à des sorties dites positives, n'a pas été effectué en raison d'une diminution progressive de 22 places au cours de l'année 2021.

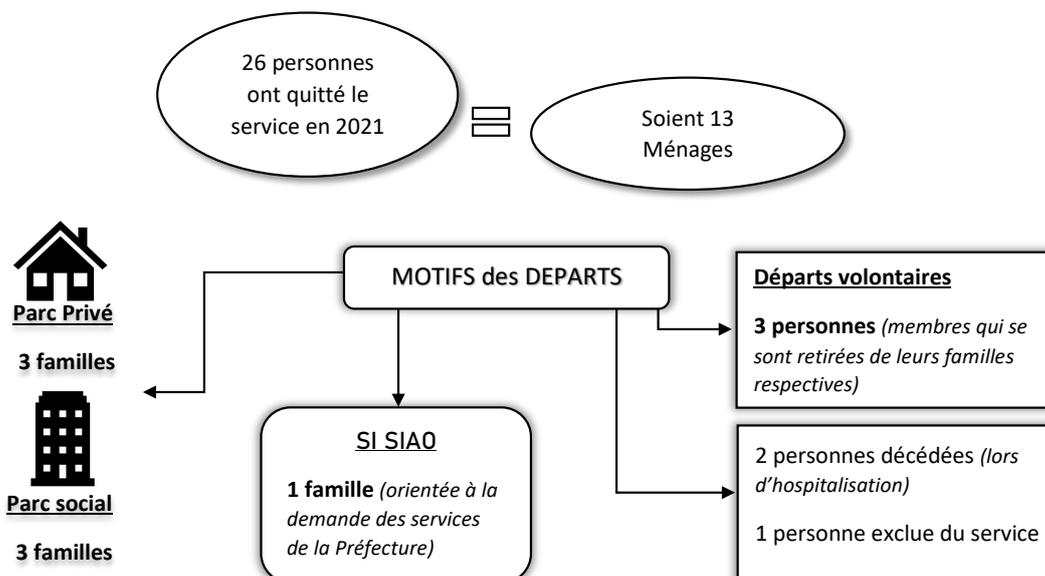
Typologies de ménages accompagnés au 31/12/2021 :



**Focus sur un nouveau public : « les hommes MDI isolés »**

A la fin du dispositif hivernal « Lyautey » et à titre exceptionnel, avec l'accord de la DEETS, 7 hommes isolés ont été accueillis au sein du service M.D.I. au 30 avril 2021. Il s'agit d'hommes ayant connu un parcours de rue ou d'hébergement d'urgence et rencontrant différentes problématiques (santé, addictions, sans démarches en cours). Le long parcours de rue de ces hommes est notamment dû à la difficulté d'accès à l'hébergement. En effet, les familles sont souvent prioritaires en matière d'hébergement d'urgence. Ils ont souvent fait appel de nombreuses fois au 115 sans proposition d'hébergement ou pour une courte durée. L'investissement dans le logement est pour certains hommes isolés plus compliqué que pour des familles. L'entretien du logement étant de leur responsabilité et la cohabitation rendant plus complexe l'organisation du partage des tâches, les référentes sociales et le référent hébergement ont mis en place un planning. Pour ces hommes isolés, l'autonomie ne va pas de soi en matière de logement. Même si les difficultés liées aux addictions à des substances peuvent déjà être abordées lors de l'accompagnement de certains ménages, cette thématique revient d'autant plus avec ce public d'hommes isolés. La grande précarité de ce public ainsi que l'isolement peuvent accentuer ces accoutumances. Les référentes sociales font le lien avec les associations telles que ITHAQUE sur la thématique de l'addiction par exemple. Certains rencontrent également des problèmes avec la justice et les référentes sociales travaillent ainsi en lien avec le suivi SPIP et l'intéressé. Les hommes hébergés ont souvent connu un long parcours sans accompagnement social stable. En effet, une forme d'errance administrative est constatée. Certains sont au tout début de leurs démarches et d'autres n'en font pas, alors que la durée de leur présence en France est notable. L'accompagnement social consiste à reprendre les bases en termes d'ouvertures de droits, comme par exemple : la couverture sociale, la déclaration d'impôts ou encore les démarches liées au séjour. En général ils sont moins en demande d'accompagnement que les familles, ils ont pris pour habitude que les démarches n'aboutissent pas, certainement du fait des ruptures constantes de leurs parcours social et d'une forme de nomadisme. Au service M.D.I., les hommes isolés sont accueillis dans des conditions d'hébergement qui, parfois pour la première fois, sont relativement stables et sécurisantes (espace personnel, tickets service, accompagnement social à long terme). Cet environnement favorise la création d'un lien de confiance permettant aux hommes hébergés de se saisir de cet accompagnement social. Aussi, les travailleuses sociales retrouvent des similitudes aux accompagnements habituels, certains hommes ont des enfants, des frères et/ou sœurs et des ex-femmes présents sur le territoire. Ils ont pour ainsi dire la particularité d'avoir été ou de devenir des ménages.

**Départs et motifs de départ au cours de l'année :**



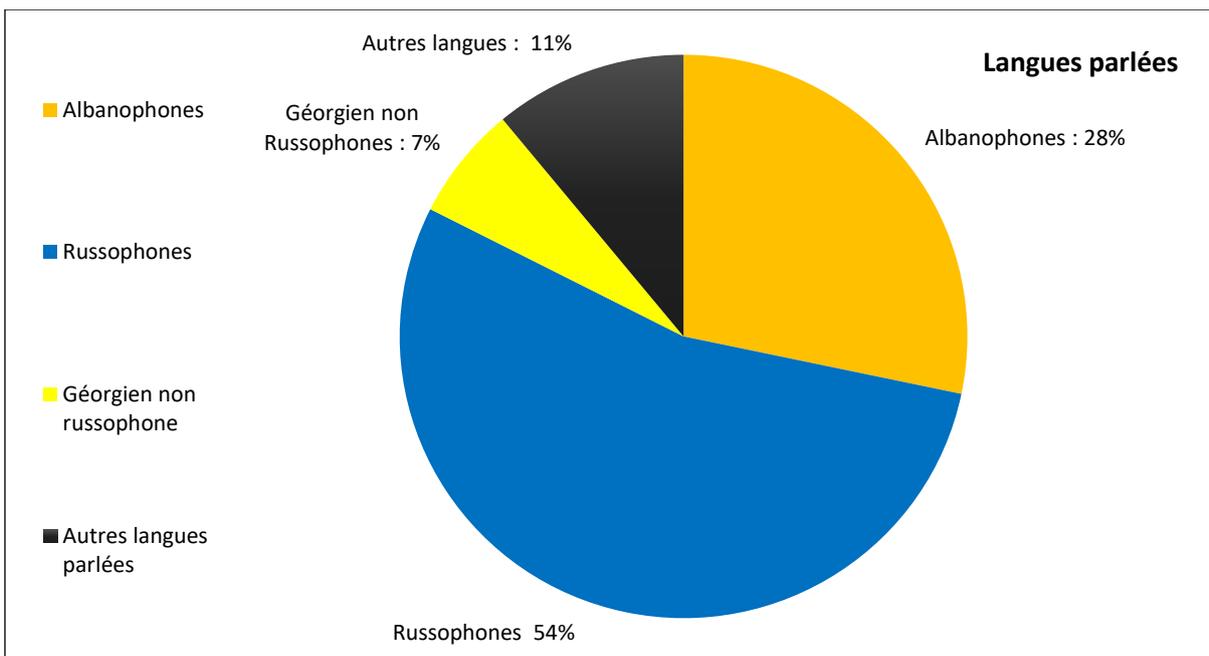
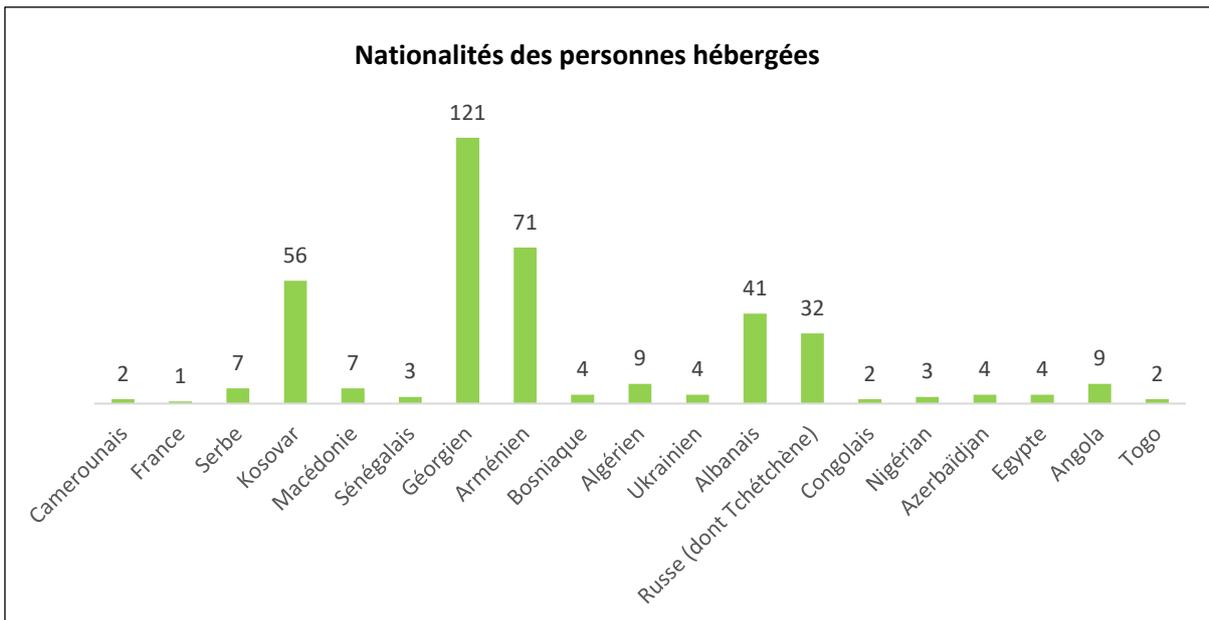
## b) Moyens mis en œuvre

### Moyens humains :

Au cours de l'année 2021 la capacité d'accueil du service a quasiment doublé. Le service compte l'équivalent de 7 ETP supplémentaire :

- Cinq nouvelles travailleuses sociales (4 CESF et 1 ME) ont intégré l'équipe ;
- Une accueillante est venue en renfort sur les missions d'accueil et de traduction (arménien/russe) ;
- Un nouveau référent hébergement-logement a été embauché

### Une réponse aux besoins en traduction :



Au total c'est une vingtaine de pays qui est représentée par les personnes hébergées. La venue du nouveau référent hébergement-logement permet de couvrir un besoin conséquent en termes de traduction. En effet ce dernier est albanophone et assiste les travailleuses sociales lors de leurs entretiens. L'embauche d'une deuxième accueillante permet également d'assurer une continuité de services, que ce soit pour l'accueil ou pour les traductions.

### **c) Gestion de la crise sanitaire : un service en constante adaptation**

#### **Conséquences de la pandémie sur le public hébergé**

Depuis le début de la pandémie, le service M.D.I. a toujours été à la pointe de la communication en direction des familles hébergées, notamment les plus fragiles. En effet, la barrière de la langue a limité les familles dans l'accès et la compréhension des informations et des règles sanitaires mises en place par le gouvernement. C'est pourquoi nous avons régulièrement mis à disposition des personnes des documents traduits en lien avec l'évolution des règles.

L'épidémie a pu accentuer certaines problématiques sur le plan médical, notamment psychologiques. De manière générale, les parcours de soins ont été impactés par l'évolution de l'épidémie, notamment en termes d'allongement de délais.

Les démarches administratives ont également été impactées. Cette période particulière a entraîné de nombreux questionnements de la part des ménages et a demandé une véritable adaptation de la part de toute l'équipe du service afin de trouver des réponses appropriées aux enjeux. Les moyens matériels, le changement d'organisation, l'aménagement des locaux ainsi que le travail de prévention et de gestion des contaminations ont alors été poursuivis et dans certains cas accentués lors des pics de contamination.

#### **Moyens matériels mobilisés**

Afin de s'assurer que les familles aient suffisamment de masques pour respecter les différents protocoles, des distributions de masques chirurgicaux, de masques en tissu et de masques pour enfants ont eu lieu régulièrement. Des gels hydroalcooliques ont été disposés dans tous les bureaux et à l'accueil afin de permettre aux personnes de respecter les gestes barrière. Après chaque rendez-vous, les travailleuses sociales ont veillé à la désinfection du matériel utilisé (chaises, stylos, etc ...). En vue de protéger les personnes mais également les salariés, l'équipe peut accéder à des autotests mis à disposition par les services de l'Etat d'une part et par l'employeur d'autre part, en cas de besoin.

#### **Organisation adaptée et aménagement des locaux**

Depuis le début de cette épidémie, l'équipe du M.D.I. a dû réorganiser le flux des familles, notamment à l'accueil afin de respecter les recommandations sanitaires.

Une table équipée d'un Plexiglas est placée au niveau de l'entrée afin de garantir les gestes barrières et ainsi protéger les suivis et les salariés. Pour limiter un afflux trop important à l'accueil, toutes les distributions (courriers, masques, tickets-services, ...) ont été organisées sur rendez-vous. Le planning des travailleuses sociales comporte des jours de télétravail, lorsque le gouvernement a décrété son obligation. Cela permet de réduire le nombre de rendez-vous dans une même journée et ainsi de limiter les rencontres entre les personnes dans la salle d'attente. En raison du nombre conséquent de salariés, l'équipe M.D.I. a organisé au cours de l'année ses réunions sous forme de visioconférence.

## **Prévention (tests, vaccins etc.)**

Afin de sensibiliser les familles et leur permettre d'accéder à l'information dans une langue qu'elles comprennent, les différents protocoles et règles en vigueur ont été traduits (notamment en albanais, russe, arménien et géorgien) et distribués régulièrement aux familles. Un travail de sensibilisation a également été mené par l'équipe sur le respect des gestes barrières et des restrictions d'accès aux lieux nécessitant le passe sanitaire, mais également sur l'accès à la vaccination. De nombreuses informations et conseils ont été donnés. Des passe prioritaires et des points vaccination ont pu être attribués et/ou être organisés afin d'en faciliter l'accès aux personnes en demande. Notamment lorsqu'elles ne pouvaient pas ou avaient des difficultés à accéder à la plateforme Doctolib.

Au 31/12/2021, 47% des plus de 12 ans présentent un schéma vaccinal complet (2 doses, voire 3 doses). Afin de protéger les salariés mais aussi les personnes fréquentant le service, l'intégralité de l'équipe s'est fait vacciner.

## **Gestion des contaminations (et des cas contacts)**

La période de crise sanitaire a imposé le respect de protocoles stricts afin de préserver la santé de tous. Grâce à la référente Covid de l'association, le service a pu identifier les cas-contacts des personnes déclarées positives. Les familles ont alors été informées des règles d'isolement et de tests à respecter.

Un suivi de ces tests et de leurs résultats a été assuré afin de limiter les contaminations notamment dans les appartements en cohabitation. Lorsque des personnes non vaccinées ont dû se faire tester ou qu'elles rencontraient des difficultés à l'accès aux droits de la sécurité sociale, elles ont pu bénéficier d'ordonnances délivrées par l'ARS (Agence Régionale de Santé) et transmises par la référente COVID. Ainsi, lorsque la situation l'a nécessité, et en lien avec les recommandations du dispositif SPOC (Suivi sanitaire des Populations précaires et Orientation Covid), des orientations vers le CHS (Centre d'Hébergement Spécialisé Covid-19) ont été organisées afin d'isoler les cas détectés.

La contamination par ce virus a également amené certaines personnes hébergées présentant des problématiques médicales à être hospitalisées. Dans ce cas, l'accompagnement social s'est maintenu à distance en lien avec les partenaires présents auprès de la personne (CHS, ASS de l'hôpital, etc.).

Sur demande de l'équipe en charge des soins d'une personne hébergée, une travailleuse sociale a même été amenée à se rendre directement au sein du service de réanimation, afin de rassurer la personne et permettre la poursuite des soins dans de bonnes conditions.

En général, de nombreux conseils et informations ont été transmis à distance afin de répondre aux besoins et trouver des solutions appropriées, mais aussi pour rassurer et proposer une écoute en vue de limiter les inquiétudes ou angoisses générées. Dans ce cadre, l'accompagnement social global s'est poursuivi et a été adapté aux urgences et priorités des personnes.

Dans le cas particulier de la contamination des enfants ou des enfants cas contact à l'école, les travailleuses sociales ont développé des partenariats avec les écoles afin d'assurer le suivi des tests et du respect des règles qui ont souvent évolué. De nombreux contacts téléphoniques et mails ont été nécessaires avec de nombreuses écoles pour y parvenir et faire le relais auprès des familles concernées.

## 2. L'accompagnement social global mis en œuvre

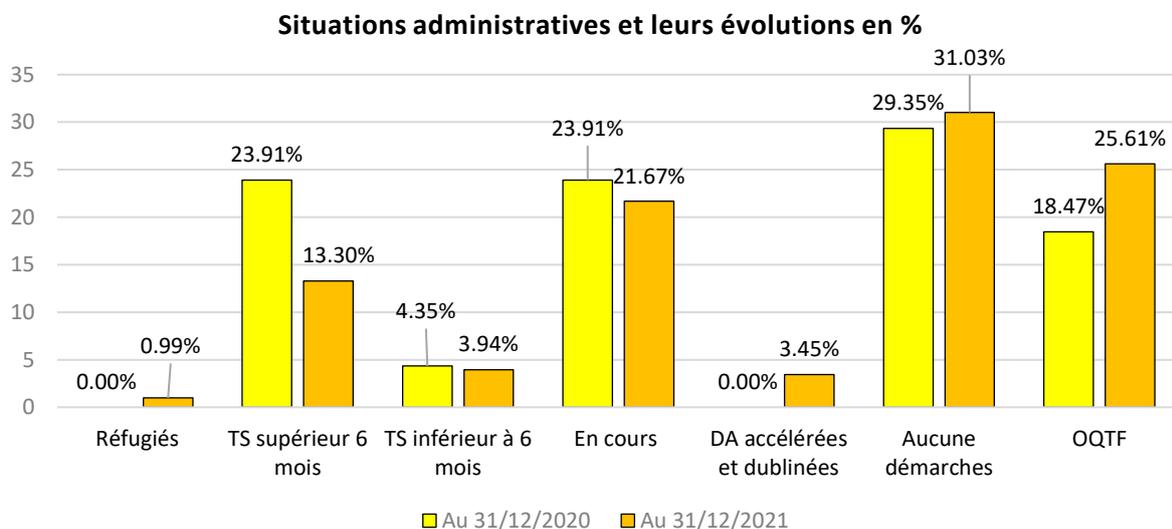
L'accompagnement des familles est assuré par les travailleuses sociales du service, leurs missions se conforment au projet de service. Dont le principal objectif est de favoriser l'insertion sociale des ménages dans le but de les aider à accéder ou à retrouver leur autonomie personnelle et sociale. Son action est favorisée par un accompagnement social global impliquant un suivi personnalisé et adapté. Il consiste à accompagner les ménages dans toutes les démarches de la vie quotidienne, administrative et sociale.

### a) L'accompagnement lié au séjour

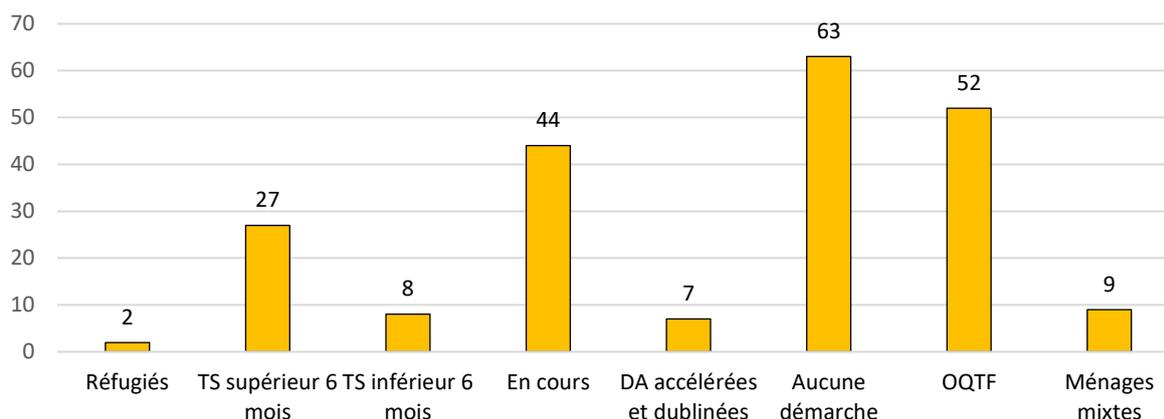
#### Les délais de rendez-vous à la Préfecture

Dans le contexte de crise sanitaire en 2021, la Préfecture du Bas-Rhin a souhaité s'adapter afin d'éviter les situations critiques, autrement dit, les files d'attente importantes et le risque de contamination. Par conséquent, la prise de rendez-vous se fait désormais uniquement en ligne selon des plages horaires disponibles. Or, l'administration ne permet pas toujours de réserver des rendez-vous sur leur site Internet. En effet, très peu de plages horaires sont disponibles, et les créneaux ne sont ouverts qu'à certaines heures particulières, conséquence du nombre important de demandes. Toutefois, pour demander, obtenir ou renouveler un titre de séjour, les étrangers doivent obligatoirement obtenir un rendez-vous à la préfecture via Internet. Il se présente alors une situation paradoxale car, sans rendez-vous à la préfecture, la personne étrangère ne peut pas effectuer ses démarches administratives liées au séjour. Cette dernière se retrouve dans une situation à l'arrêt allant de quelques semaines à plusieurs mois, dans l'attente d'un rendez-vous. De plus, la plupart des hébergés n'ont pas ou peu accès à Internet, ou d'outils leur permettant de se rendre sur les sites des administrations, c'est ce que l'on appelle communément la « fracture numérique ». Ainsi, elles se retrouvent d'autant plus en demande d'aide pour obtenir un rendez-vous auprès d'une tierce personne. D'autres personnes, qui auraient été en capacité de prendre un rendez-vous de manière autonome en se rendant directement à la Préfecture, se retrouvent dépendantes de leur entourage ou du référent social qu'elles doivent solliciter. Par conséquent, cela freine une certaine autonomie. On retiendra que l'accompagnement à la prise de rendez-vous en ligne pour les personnes accompagnées par le service, a connu une montée en charge conséquente à laquelle il a fallu s'adapter dans des délais courts tout en mettant en œuvre les conditions de sécurité sanitaire et de réorganisation pour permettre ce travail.

#### Les situations administratives liées au droit au séjour et leurs évolutions en 2 ans

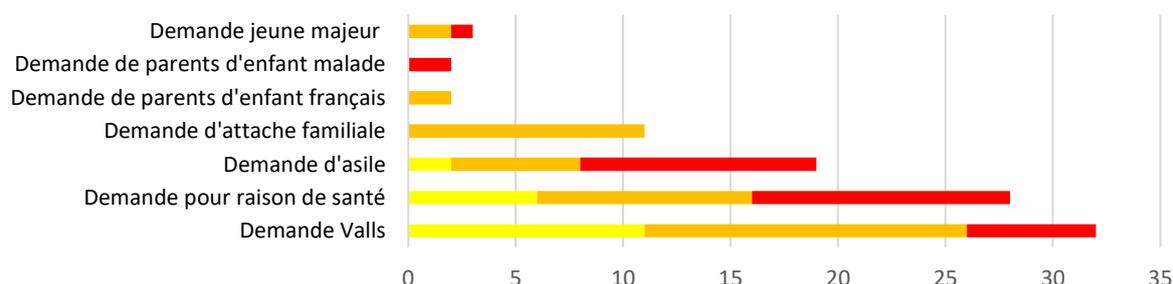


### Situations administratives chiffrées au 31/12/2021



**Cette année 2021 fut marquée par l'arrivée de 239 nouvelles personnes hébergées**, qui ont ainsi modifié les données du service concernant l'accès au séjour et qui expliquent en partie les différences entre 2020 et 2021. Pour commencer, le parcours en hébergement d'urgence d'un certain nombre de ces nouvelles familles ne leur a pas permis de bénéficier d'un accompagnement social global stable avant leur arrivée au sein du M.D.I. Il leur était d'autant plus difficile de pouvoir accéder à un accompagnement lié au séjour, compte tenu de l'instabilité de leur situation. Concernant ces démarches, le service M.D.I. travaille en partenariat avec la CIMADE, permettant aux familles de les mener à bien. Ensuite, la majorité de ces nouveaux ménages arrivés en 2021, est présente sur le territoire français depuis peu d'années, 2 ou 3 ans par exemple, et sort tout juste de son parcours de demande d'asile. Ces ménages ont reçu des rejets de demande d'asile, ayant pour conséquence directe des OQTF (Ordre de Quitter le Territoire Français) au cours de leur prise en charge par le service M.D.I. d'Antenne. Cela explique en partie l'augmentation des OQTF, au 31/12/2021, 52 personnes sont concernées par une OQTF. Par ailleurs, nous pouvons observer qu'en 2020, il y avait 10% de plus d'obtention de titres de séjour égal ou supérieur à 6 mois accordés qu'en 2021. Cela est notamment dû au travail effectué en amont avec les familles, qui ont pu partir du service une fois régularisées avec des orientations adaptées en 2020. Par conséquent, ces départs et l'arrivée des nouvelles familles contribuent de fait à la baisse des personnes régularisées en 2021.

### Etat des situations des demandes liées au séjour en 2021



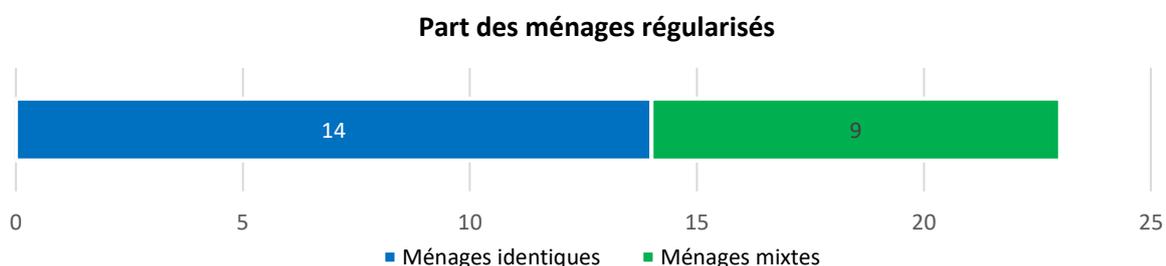
	Demande Valls	Demande pour raison de santé	Demande d'asile	Demande d'attache familiale	Demande de parents d'enfant français	Demande de parents d'enfant malade	Demande jeune majeur
■ Accord	11	6	2	0	0	0	0
■ Attente	15	10	6	11	2	0	2
■ Refus	6	12	11	0	0	2	1

■ Accord ■ Attente ■ Refus

Ces données concernent l'ensemble des démarches effectuées par les personnes accompagnées par le service au cours de l'année 2021, et sont individualisées pour plus de précision. Cela concerne l'ensemble des personnes hébergées et sur toute l'année 2021, afin d'avoir une photographie sur l'état des demandes liées au séjour. Les recours et les renouvellements sont comptabilisés dans ces données. Pour l'ensemble des demandes, nous constatons qu'un certain nombre n'a pas obtenu de réponse en 2021, et demeurant donc en attente de traitement de la part des services de la Préfecture. Par conséquent, l'accompagnement social et le parcours d'intégration de ces personnes n'évoluent pas en vue d'une sortie du service. Le travail mené avec ces personnes s'oriente alors vers d'autres thématiques qui leur sont plus accessibles (FLE, bénévolat, santé, parentalité, ...). Pour d'autres, les refus de leurs différentes demandes de régularisation stoppent leur projet d'insertion en France. Ainsi, aucune orientation dans un service d'insertion ou de stabilisation n'est possible du fait de leur statut irrégulier.

Cette année 2021 est marquée par un nombre plus important de demandeurs d'asile, principalement dû à l'arrivée des nouveaux ménages, comme indiqué précédemment. Il ne s'agit pas de leur première demande d'asile, mais de recours contre un premier refus pour une grande partie. Les primo-demandeurs concernent des familles dites « dublinées ». Ces familles ont donc été orientées vers le service M.D.I., car elles n'étaient plus concernées par un accueil au sein des CADA. Ainsi, cette année fut marquée par une nouveauté : une famille a obtenu un accord de l'OFPPA et a bénéficié du statut de réfugiée.

Concernant les demandes de régularisation sous la circulaire Valls, un tiers des demandes a obtenu un accord en 2021. Cette régularisation stable et pérenne permet d'accompagner ces familles sur l'emploi, le logement, ou le budget afin de favoriser leur autonomie en vue d'une orientation vers un autre service via la plateforme du SIAO, ou d'accéder au parc social, voire privé. Ce travail mené avec les familles permet une sortie positive du service. En effet, de nombreux services d'insertion locative ciblent de plus en plus des personnes étrangères régularisées sous cette circulaire essentiellement. A l'inverse, de nombreux services restreignent leur accès aux personnes régularisées pour raisons de santé, en raison de la précarité de leur titre de séjour à renouveler chaque année. En effet, il leur est difficile d'anticiper un accompagnement dans le logement, sur plusieurs années, en ne sachant pas si le titre va être renouvelé, et par conséquent, si les personnes seront en capacité de payer le loyer. Aussi, concernant ces régularisations santé, il peut arriver qu'un membre soit régularisé et l'autre non, ce qu'on appelle communément un « ménage mixte ». Cette situation freine l'insertion dans le logement, pour le ménage.



On appelle ménage mixte, un ménage où un membre du couple est régularisé et l'autre non. Pour ces données, l'ensemble des ménages régularisés a été comptabilisé. Sur 23 ménages régularisés en 2021, 39% des ménages sont mixtes, de ce fait une orientation est impossible en raison de l'absence de régularisation de l'autre membre du ménage. Cette précarité liée au séjour a pour conséquences des disparités d'accès à des dispositifs de droit commun, du fait du renouvellement annuel obligatoire ou de la mixité du ménage. Par conséquent, ces ménages se maintiennent au service M.D.I. alors qu'ils seraient en capacité de s'insérer.

## b) L'accompagnement vers le logement

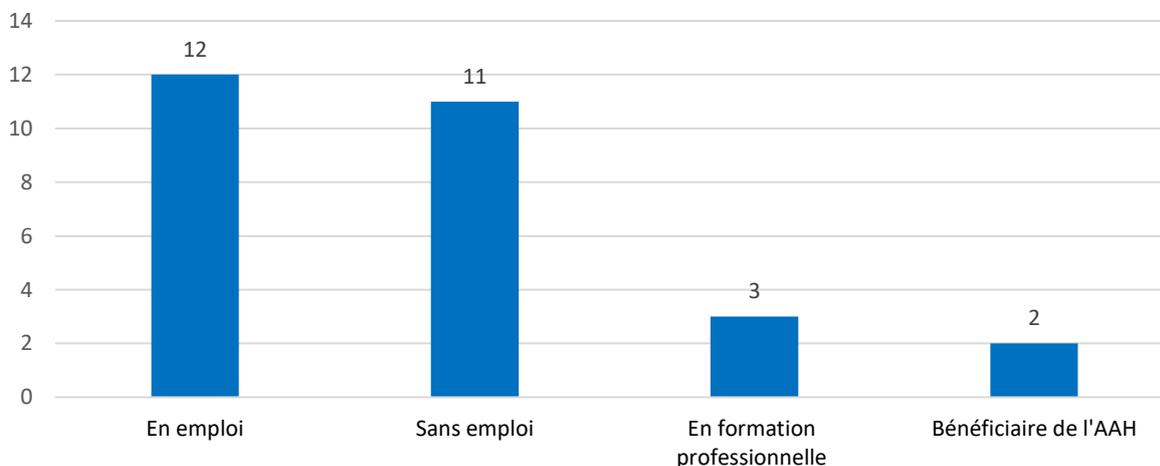
L'accompagnement vers le logement proposé par le service vise à :

- Permettre aux personnes de s'approprier un lieu de vie (au sein de l'hébergement) et l'entretenir,
- Développer l'autonomie au quotidien des personnes,
- Préparer avec les personnes le départ du service ou l'orientation proposée,
- S'assurer que ces familles ont intégré les différents aspects relatifs à la vie en collectivité, en tant que futurs locataires.

Afin de finaliser cet accompagnement et accéder à un logement ou une orientation adaptée, un titre de séjour stable est nécessaire. Comme détaillé plus haut, les personnes ayant une autorisation provisoire de séjour ou les familles dont les membres n'ont pas les mêmes statuts ne peuvent pas accéder à un logement. De la même manière, l'accès à l'emploi influencera de façon notable l'insertion des ménages. En 2021, seulement 14% des adultes hébergés avaient l'autorisation de travailler (28 personnes).

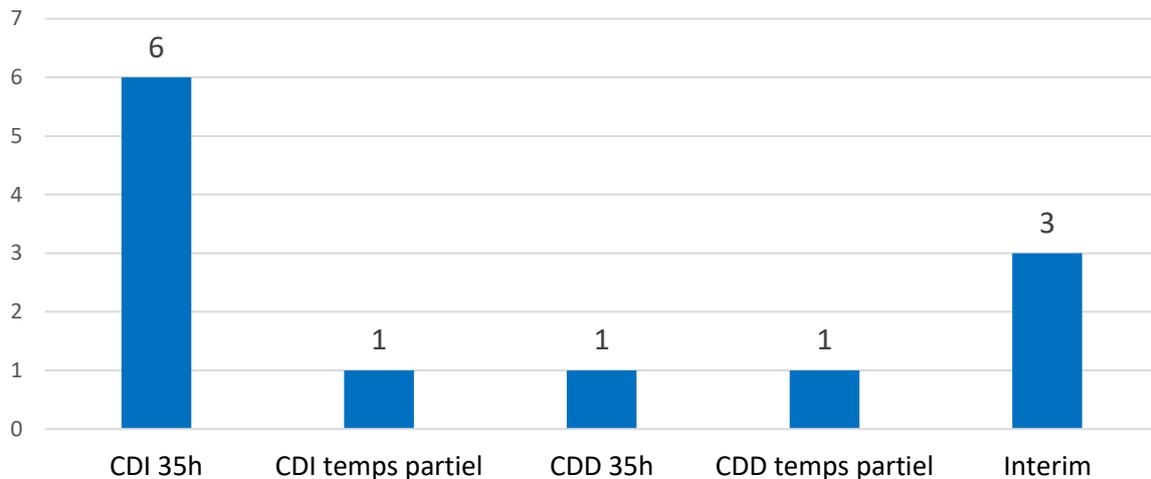
Ainsi pour réaliser des demandes de logement ou d'orientation, il faut que les familles accèdent à des ressources financières. C'est pourquoi, les travailleuses sociales encouragent et accompagnent les personnes à chercher un emploi dès qu'elles le peuvent. C'est dans ce sens, que le service a pu constater que les délais d'accès à l'emploi pour les personnes ayant une autorisation de travailler sont en général assez courts. Notre équipe travaille en étroite collaboration avec le service d'accompagnement professionnel de l'Atelier Passerelle d'Antenne.

**Situation professionnelle des adultes hébergés  
ayant une autorisation de travail**



En 2021, 39% des adultes ayant l'autorisation de travailler étaient sans emploi et 54% étaient en situation d'emploi ou de formation professionnelle. Parmi les personnes régularisées, certaines ne sont pas en capacité de travailler et une demande de reconnaissance auprès de la MDPH est alors réalisée pour accéder à une aide telle que de l'AAH. Une demande d'ouverture de droits CAF est aussi effectuée afin que les familles puissent bénéficier d'aides sociales pour lesquelles elles ouvrent des droits. Ces ressources sont également prises en compte lors de la recherche d'orientation pour la famille. Cependant, pour certains, l'emploi est plutôt précaire (contrat en intérim, CDD, temps partiel). Les travailleuses sociales sensibilisent les personnes sur l'importance d'avoir des ressources stables en visant un contrat de type CDI, par exemple, même si la personne possède déjà un premier contrat temporaire.

### Types de contrats des adultes hébergés en situation d'emploi



En effet, en 2021, 58% des adultes en situation d'emploi étaient embauchés en CDI. Cependant, 25% avaient des contrats plutôt précaires (intérim), ce qui a représenté un frein pour l'accès à un logement autonome.

### Les possibilités d'orientation vers le logement

Lorsque les conditions de ressources sont atteintes, les travailleuses sociales vont élaborer une évaluation sociale afin de diagnostiquer le type d'orientation qui serait le plus adapté pour la famille. Il s'agit de savoir si elle est en capacité d'intégrer un logement autonome ou un logement d'insertion. Pour les familles autonomes et en capacité d'intégrer un logement de suite, elles ont la possibilité de s'orienter, soit vers le parc privé, soit vers le parc social. Un important travail est mené sur la compréhension de la réalité d'accès au logement en France, en termes de disponibilité, de coût et de délais. Un travail est également réalisé en matière de dépenses annexes liées au logement, notamment pour ce qui concerne les factures d'énergie.

#### L'accès au parc locatif privé :

Les travailleuses sociales peuvent accompagner les ménages dans la prospection de logements et transmettre les conseils adéquats favorisant une recherche judicieuse et au plus près de leurs possibilités financières. Cependant, bien que les logements privés soient accessibles plus rapidement que les logements sociaux, les prix des loyers sont élevés au sein de l'Eurométropole, ce qui dissuade la plupart des familles.

On note tout de même, qu'en 2021, 3 familles ont été accompagnées dans une recherche de logement privé et que deux projets se sont concrétisés.

#### L'accès au parc locatif social :

Les référentes sociales accompagnent les familles dans la réalisation de leur dossier de demande de logement social. Dans l'attente du traitement de cette demande, leur dossier doit être mis à jour régulièrement. Les logements sociaux sont plus accessibles financièrement que les logements du parc privé. Toutefois, compte tenu du nombre élevé de demandes, les délais d'attente sont particulièrement longs selon les secteurs convoités (21 mois en moyenne sur l'Eurométropole).

A partir d'un certain délai d'ancienneté, le dossier peut être appuyé par une demande d'Accord Collectif Départemental (ACD). Seul le travailleur social référent est habilité à effectuer cette demande auprès des services de l'Etat. Dans ce cadre, il effectue un rapport social qui détaille la situation de la famille. Cette démarche permet de prioriser la demande de logement social des familles hébergées au sein du service M.D.I. Une fois la demande traitée et validée, les délais de proposition d'un logement social peuvent être raccourcis mais restent néanmoins longs.

En 2021, 12 demandes de logement social étaient actives et 3 demandes d'ACD ont été réalisées. Parmi elles, 3 demandes ont pu aboutir.

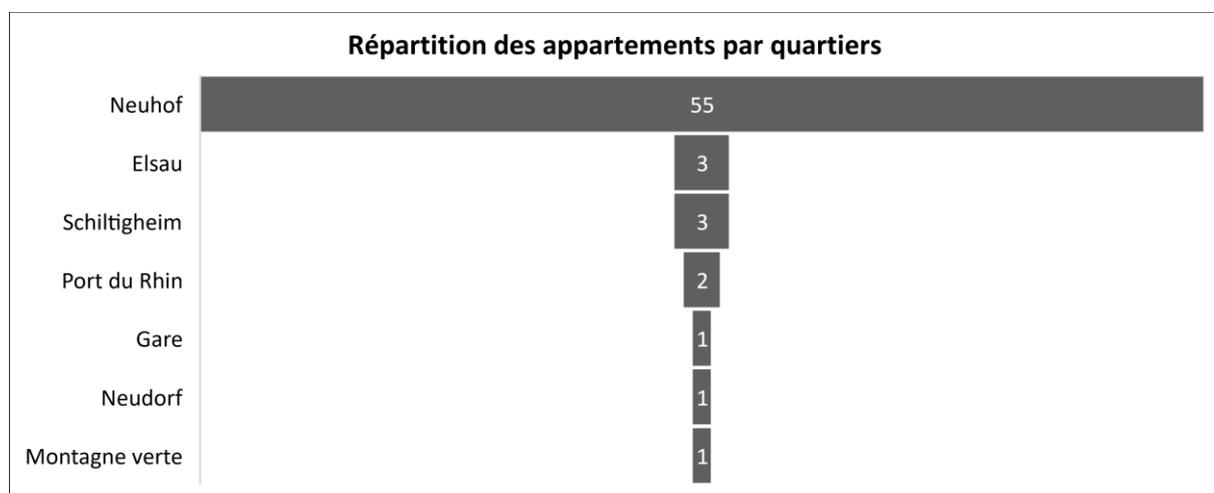
Les orientations vers des dispositifs d'hébergement (SI-SIAO) : Lorsqu'une famille a encore besoin de développer son autonomie et d'être accompagnée par un travailleur social avant de pouvoir envisager l'accès à un logement autonome, une orientation vers un dispositif via le SIAO est envisagée. La travailleuse sociale réalise un rapport social ainsi qu'une préconisation concernant le dispositif le plus adapté. Lorsqu'une place se libère dans le dispositif visé, la famille l'intègre et quitte alors le service M.D.I. Le nouveau dispositif peut représenter ensuite un tremplin avant l'accès à un logement social ou privé une fois l'autonomie acquise, notamment en termes d'emploi et de ressources.

En 2021, 7 demandes d'orientations ont été transmises ou renouvelées auprès du SIAO. Parmi elles, il y a eu 5 préconisations vers le dispositif « Action régularisés », 2 vers les dispositifs d'intermédiation locative et 1 vers le dispositif CHRS. Durant l'année, 2 propositions d'orientations ont été faites par le SIAO : 1 qui était adaptée à la famille mais la structure a refusé son dossier et 1 qui n'était pas adaptée à la situation de la famille et qui a donc été annulée.

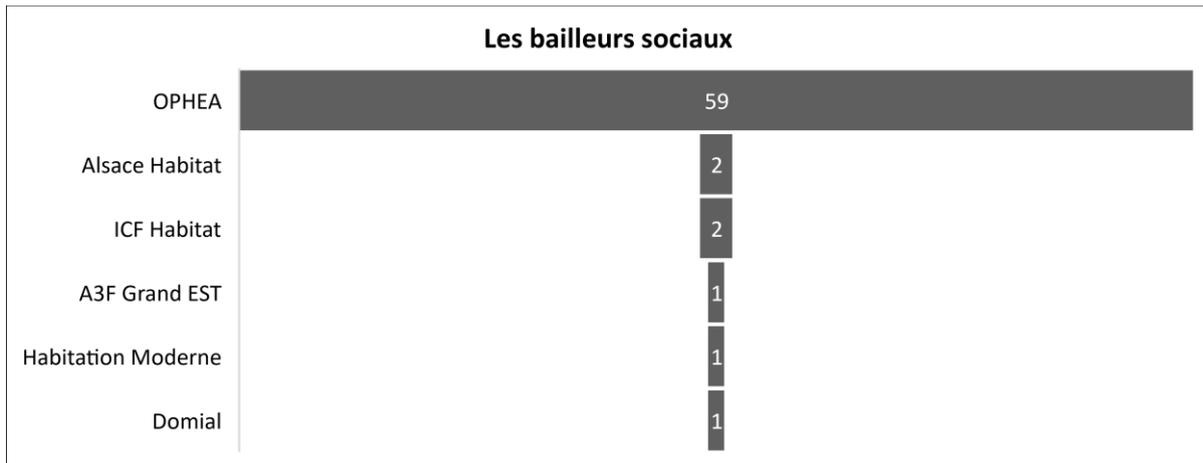
### c) L'hébergement des ménages au sein du service M.D.I.

#### Présentation du parc locatif :

Au cours de l'année 2021, le service M.D.I. s'est considérablement agrandi en termes d'effectifs avec l'arrivée des nouvelles familles confiées par les services de l'Etat à l'Association Antenne. On note l'orientation de 233 personnes ainsi que 6 naissances au cours de l'année 2021. Au total 56 familles et personnes isolées ont pu être accueillies et hébergées au sein du Service Ménages à Droits Incomplets. En termes de moyens, le parc immobilier du M.D.I. n'a donc cessé d'évoluer. Au 31/12/2021, le service comptabilise 66 appartements dont 34 cohabitations et 32 ménages hébergés en logement seul. Ce qui représente 382 personnes hébergées. Les appartements sont situés au sein de l'Eurométropole.



Ainsi, 83% des appartements se situent sur le quartier du Neuuhof.



89% du parc locatif provient du bailleur social OPHEA.

### **Moyens matériels :**

Lorsque les familles accèdent à un logement, l'équipe sociale en collaboration avec le référent hébergement veille à ce que les procédures d'entrée dans le logement soient respectées :

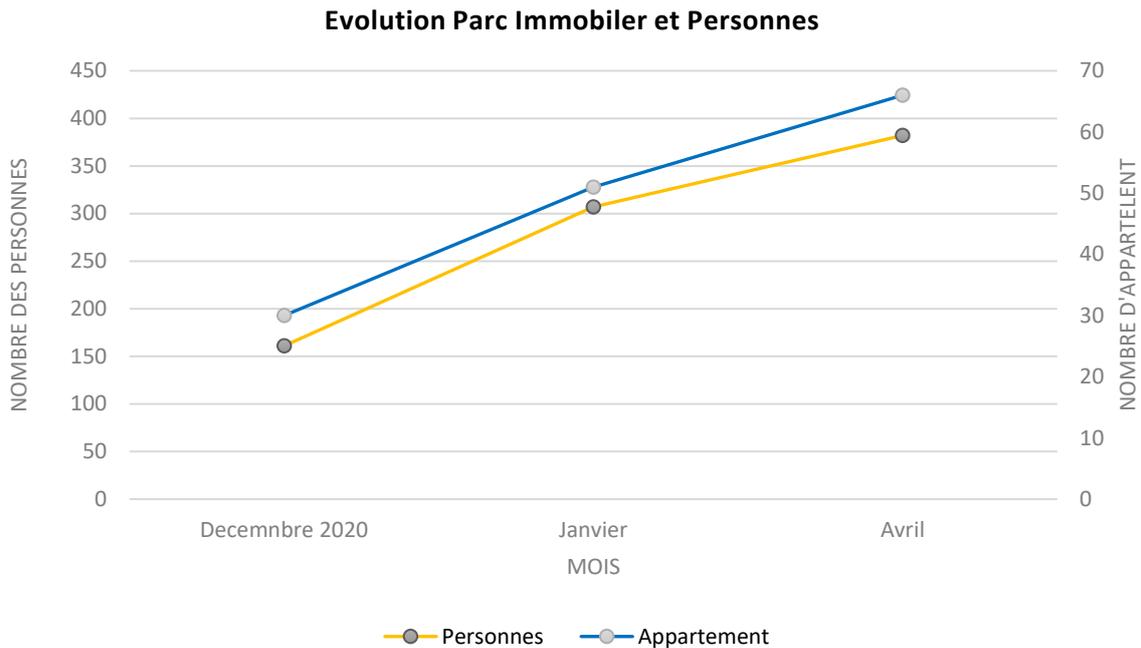
- Contrat de séjour et règlement du service M.D.I.
- État des lieux
- Attestation de remise des clefs
- Attestation de prêt du mobilier

L'association Antenne met à disposition des familles hébergées le mobilier nécessaire (gros électroménager, literie, table, chaises) afin qu'elles jouissent de conditions de vie décentes et convenables.

### **Moyens Humains :**

Une des premières missions du référent hébergement est d'effectuer des visites à domicile régulières afin de veiller au bon respect du règlement de fonctionnement du service M.D.I. mais aussi de repérer les difficultés liées aux cohabitations. Il remonte et organise toutes les interventions en lien avec l'habitat, c'est pour cela qu'il assure la transmission des informations entre les hébergés, le service M.D.I., l'équipe logistique et les bailleurs sociaux. Il sensibilise les familles sur leur consommation énergétique et sur leur devoir de citoyenneté en France.

Suite à l'augmentation de la capacité d'accueil en termes d'appartements, les besoins en interventions ont doublé. A la demande de l'équipe sociale, en avril 2021 un second poste de référent hébergement a été créé. Ce poste supplémentaire a permis à l'équipe sociale de se recentrer exclusivement sur l'accompagnement global des familles. Néanmoins, suite au départ du premier référent hébergement, ce dernier s'est ensuite retrouvé seul sur le poste. S'est alors posée la question de son remplacement. Face aux nombreuses difficultés rencontrées pour la programmation des interventions internes et externes, le service a décidé, en octobre 2021, de remplacer ce poste par celui d'un technicien à temps plein. Ce dernier se concentre uniquement sur les interventions techniques du service M.D.I. Il permet une réactivité accrue et soulage le référent hébergement par la réalisation des interventions. Ainsi, les postes de référent hébergement et de technicien sont complémentaires. Ils permettent également de réaliser des économies substantielles en intervenant suffisamment tôt pour éviter qu'une simple fuite, par exemple, ne se transforme en incident plus grave.



### La cohabitation des familles :

Le cadre budgétaire ne permet pas l'accès à des appartements seuls à toutes les familles, c'est pourquoi le service a recours aux cohabitations. Parmi les 34 cohabitations, l'échange culturel est présent. Face à la découverte de ces différents modes de vie, certaines familles accueillent favorablement cette rencontre et créent des liens et de l'entraide. Cependant, pour d'autres, le fait de cohabiter avec des personnes issues d'autres cultures est problématique. La cohabitation reste en effet la première source de conflit des ménages hébergés. Bien que nous prenions en compte les difficultés liées à la cohabitation, nous refusons de séparer des familles pour des motifs culturels.

Le contexte actuel de la crise sanitaire ne favorise pas l'entente entre les familles cohabitantes. Des tensions supplémentaires surviennent lorsqu'une personne est atteinte du virus et que la cohabitation est exposée. Le partage des espaces communs favorise la propagation et les familles sont alors partagées entre la crainte de contracter le virus et la colère face à ceux qui ne respectent pas toujours les gestes barrières.

Pour d'autres, le changement radical de milieu de vie est également source d'angoisse. Les personnes accueillies ont des parcours de vie différents et ne sont pas toutes issues de milieux précaires. La majorité quitte un pays d'origine dans l'espoir de retrouver une vie plus sereine en France. Les personnes se focalisent sur les conditions d'hébergement au détriment parfois de leur accompagnement social et de leur projet de vie en France.

Lorsque la cohabitation devient problématique, des solutions peuvent être proposées par l'équipe sociale et le référent hébergement. Par exemple, par la mise en place de médiations. La médiation a pour intérêt de fluidifier les échanges entre les familles, libérer la parole et de dénouer les conflits. L'intervention d'une tierce personne permet l'expression en terrain neutre. Des plans d'actions sont ainsi mis en place afin de réduire les tensions. Cependant, ces actions ne sont pas toujours efficaces. Dans ce cas, et en ultime recours, un déménagement peut être envisagé afin d'améliorer les conditions de vie des deux familles. La gestion de ces cohabitations nécessite une réflexion constante de l'équipe, notamment par le biais des réunions où ces sujets sont régulièrement abordés.

## **Les difficultés quotidiennes des hébergés :**

De manière générale, le logement est un facteur important à prendre en considération. Il s'agit du lieu où les personnes hébergées passent la majeure partie de leur temps. Les conditions d'habitat ont un réel impact sur l'équilibre psychique des personnes.

La majorité des personnes est accueillie pour une durée indéterminée. Elles vont alors investir partiellement, voire complètement, leur lieu de vie afin de se sentir bien. Cependant, ce choix d'embellir les pièces où elles logent ne leur permet pas toujours de faire l'impasse sur certaines problématiques liées à l'état de certains immeubles. En effet, des difficultés supplémentaires se présentent à nous, en termes d'infestation de cafards, punaises de lit et de rats dans certains immeubles.

### **d) Un public vieillissant**

Le service doit prendre en compte et s'adapter à une nouvelle problématique qui est le vieillissement des personnes accueillies. Au 31/12/2021, le service comptabilise 14 personnes âgées de plus de 60 ans. Parmi ces personnes, le service accompagne d'une part, des personnes âgées vivant en famille, souvent avec leurs enfants et/ou leurs petits-enfants. D'autre part, depuis 2019, le service accompagne également des personnes âgées isolées. Deux personnes âgées accueillies sont décédées en 2021. Les personnes âgées isolées demandent davantage de surveillance par rapport à celles qui sont accueillies avec leur famille. En effet, certaines d'entre elles sont totalement seules en France. Elles n'ont personne pour les aider au quotidien et notre service est le seul qui se préoccupe de leur bien-être. **Le public âgé vieillissant a fait émerger de nouveaux besoins et de nouvelles problématiques. Ce nouveau public nécessite une prise en charge tout à fait particulière et qui doit être adaptée au cas par cas.**

### **L'accompagnement des personnes vieillissantes :**

Les personnes âgées rencontrent des problématiques liées à l'âge. Elles vont progressivement perdre en autonomie et il sera de plus en plus difficile pour elles d'assurer seules certains actes de la vie courante. Les travailleuses sociales doivent mettre en place un accompagnement approprié aux besoins et difficultés de ces personnes vieillissantes.

### **Au niveau de la santé :**

La majorité des personnes âgées accueillies au sein du service, ont des problématiques de santé qui sont plus ou moins importantes selon les cas. Certaines de ces personnes présentent des maladies chroniques et incurables telles que le diabète, l'épilepsie, des problèmes respiratoires, des problèmes rénaux ou encore des problèmes cardiaques. L'une d'entre elles, présente également des troubles cognitifs. Ces problèmes de santé demandent un suivi important et régulier, qui soit réalisé par des professionnels de santé.

Les travailleuses sociales référentes doivent particulièrement être vigilantes au renouvellement de leur AME ou de la CSS. La référente coordonne le parcours de soins de ce public, et prioritairement celui de la personne qui souffre de troubles cognitifs. Par exemple, elle organise les soins à domicile, informe la personne de tous ses rendez-vous et veille à les lui rappeler, mais elle est également obligée de l'accompagner avec une traductrice du service. Sans la présence de notre collègue traductrice, les hôpitaux refusent de recevoir ce type de patients. Il arrive également que ces personnes soient régulièrement hospitalisées, impliquant des échanges avec les professionnels de santé (infirmière, médecin traitant, ASS de l'hôpital, ...). En effet, la majorité ne comprend ni ne parle le français.

### **Au niveau du logement :**

Les personnes âgées accueillies sont présentes au sein de notre hébergement pour une durée indéterminée. Les personnes vont ainsi progressivement perdre en condition physique. Pour répondre à cela, le service doit prendre en compte certains facteurs afin de ne pas proposer un logement qui ne serait pas adapté aux problématiques physiques, un logement avec des étages à monter et sans ascenseur, pour exemple.

### **Au niveau de la situation administrative :**

Le service comptabilise une majorité de déboutés parmi les personnes âgées de plus de 60 ans. La régularisation de ces personnes est difficile, voire impossible. De plus, la Préfecture remet régulièrement en question la venue en France aussi tardive de ces personnes venant de pays considérés comme « des pays d'origine sûrs » par le conseil d'administration de l'OFPRA.

### **Au niveau des ressources financières :**

Les personnes âgées non régularisées n'ont aucune ressource. Lorsqu'elles le sont, elles doivent attendre de remplir les conditions d'ouverture de droits afin de pouvoir prétendre à une allocation. Les personnes âgées en attente de régularisation n'ouvrent pas de droits financiers. Elles n'ont ainsi pas accès à des aides spécifiques pour personnes âgées comme l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA) versée par la CARSAT dont l'une des principales conditions pour les étrangers est de bénéficier d'un titre de séjour depuis au moins 10 ans avec autorisation de travailler. Elles n'ouvrent pas non plus de droits comme l'AAH ou la PCH ou encore des droits à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Ainsi, les personnes âgées qui ne tarderont pas à nécessiter une prise en charge dans un établissement spécialisé de type EPHAD, ne pourront y prétendre et seront maintenues dans des services de type M.D.I. qui ne répondent absolument pas à l'ensemble de leurs besoins. La question de leur prise en charge au sein de dispositifs d'urgence est une problématique qui va aller en s'aggravant.

## **e) Partenariats**

Dans un contexte d'accompagnement social global, différents partenariats ont été mis en place concernant plusieurs thématiques.

### **Le Centre Médico-Psychologique (CMP) :**

En septembre 2021, les travailleuses sociales ont eu l'occasion de rencontrer l'Equipe Mobile Psy Précarité (EMPP) et d'échanger sur la mise en place d'une collaboration. Les infirmiers psychiatriques sont chargés de réaliser un premier diagnostic de la santé mentale d'une personne. En fonction de ce dernier, un rendez-vous est donné soit au CMP (Centre Médico-Psychologique) avec un psychiatre soit avec un psychologue.

L'EMPP a la particularité de se déplacer vers la personne ce qui permet à cette dernière d'accepter plus facilement la démarche de soins. Une fois le parcours de soins mis en place, des échanges entre la référente sociale et l'infirmier psychiatrique permettent de suivre l'évolution de la situation.

### **La CIMADE :**

Une convention de partenariat est signée entre la CIMADE et l'association Antenne pour le service M.D.I. Le partenariat est nécessaire compte tenu de la spécificité du public et au regard de sa situation administrative. L'ensemble des familles hébergées y est orienté.

Il s'agit d'une collaboration étroite entre le service M.D.I. et les bénévoles de la Cimade, qui permet d'accompagner au mieux la famille dans ses démarches liées au séjour.

Au cours de l'année, les salariés ont pu suivre une formation dispensée par la CIMADE sur le droit des étrangers. La formation a permis d'acquérir des connaissances juridiques sur ce sujet. Cette formation est complémentaire au partenariat et consolide les connaissances sur les démarches envisageables pour les familles.

### **Parentalité et éducation :**

Le soutien à la parentalité ainsi que l'éducation des enfants sont des thématiques très présentes dans l'accompagnement social de la famille. Pour ce faire, plusieurs partenaires sont sollicités par les référentes sociales.

#### **AFEV :**

Il s'agit d'une association qui apporte un soutien aux familles habitant les quartiers dits défavorisés, à travers des missions de soutien scolaire assurés par des étudiants mentors bénévoles. Une rencontre a été organisée entre l'AFEV et le service afin d'échanger sur le fonctionnement et les modalités du mentorat. Par la suite, les référentes sociales ont pu orienter 4 jeunes.

#### **CIO :**

Le CIO est un partenaire qui permet l'accompagnement des jeunes dans le cadre de leur orientation scolaire et professionnelle. Certains jeunes se retrouvent parfois sans orientation à la sortie du collège ou bien sans idée de formation. Les rendez-vous au CIO avec une conseillère d'orientation, le jeune et la référente sociale permettent de faire un point sur la situation. Le CIO agit également avec le dispositif de « Mesure de Lutte contre le Décrochage Scolaire ». Plusieurs adolescents de notre service sont concernés par ces dispositifs.

#### **PMI :**

Les services de la PMI exercent un rôle de suivi auprès des enfants de 0 à 6 ans : pédiatrie, consultations de puériculture, séances de vaccinations, bilan de santé, ... Les professionnels de santé et de la petite enfance sont disponibles pour répondre à toutes les questions liées au développement de l'enfant, son alimentation ou encore son éducation. De nombreuses familles hébergées au M.D.I. ont recours à ce dispositif. L'équipe sociale est également en lien avec la PMI lorsque cela s'avère nécessaire.

## **f) La scolarité des enfants hébergés au service M.D.I : données chiffrées**

Les référentes sociales sont régulièrement en lien avec le personnel éducatif des écoles (de la maternelle au collège, voire le lycée). L'école favorise une meilleure prise en charge de l'enfant au sein du service, par un apport d'informations complémentaires. Les échanges avec les écoles et la famille permettent également d'agir de manière préventive selon les situations (difficultés scolaires, absentéisme, ...).

En 2021, parmi les enfants hébergés, 145 étaient concernés par l'instruction scolaire obligatoire. Celle-ci débute dès l'âge de 3 ans et jusqu'à 16 ans révolus.

Les enfants sont scolarisés dans les établissements scolaires situés dans le quartier du Neuhof et ses alentours, ainsi que dans d'autres quartiers de l'agglomération strasbourgeoise. Dans la mesure du possible, les inscriptions scolaires se font dans les établissements scolaires du secteur d'hébergement des familles.

Par ailleurs, certains parents ont fait le choix de poursuivre la scolarité de leurs enfants dans des établissements situés en dehors de leur secteur d'hébergement, bien qu'ils soient lointains. Cela s'explique par le fait que les enfants ont souvent changé d'établissements scolaires et que les parents souhaitent stabiliser la scolarité. Dans ce type de situation, les travailleuses sociales peuvent intervenir pour proposer aux familles de trouver un relais en inscrivant les enfants à la restauration scolaire ou à un accueil périscolaire. Pour beaucoup d'enfants, cet éloignement est source de fatigue en raison des trajets et peut générer des retards voire des absences.

### **Un accompagnement en étroite collaboration :**

Dans le cadre de leurs missions, les travailleuses sociales apportent un soutien aux familles dans la réalisation des démarches administratives liées à la scolarité. De même, elles travaillent en partenariat avec les établissements scolaires, ce qui est primordial pour assurer le suivi scolaire de chacun des enfants. Cela permet également de mieux repérer et prendre en charge les difficultés rencontrées par ces enfants, qu'elles soient uniquement d'ordre scolaire et/ou inhérentes à la situation sociale des familles.

En effet, la situation sociale des familles impacte la scolarisation de leurs enfants sur plusieurs aspects. Dans un premier temps, le parcours migratoire des familles ayant impliqué pour leurs enfants de nombreux changements d'établissements scolaires, voire une interruption de la scolarité, certains enfants ont cumulé un retard dans l'apprentissage. De plus, ces changements intempestifs nécessitent, pour eux, une constante adaptation.

La non-maîtrise de la langue française tend à accentuer ces difficultés. Ainsi, la plupart d'entre eux ont suivi des enseignements en français langue étrangère avant de pouvoir intégrer des classes du premier et second degré.

Par ailleurs, les conditions d'hébergement des familles ne sont pas toujours propices à l'apprentissage. Tous les enfants ne disposent pas d'un espace dédié à cela, ni des équipements nécessaires au travail à la maison (bureau, matériel informatique notamment), ce qui ne leur permet pas d'approfondir les cours dispensés à l'école.

A cela s'ajoute le fait que les enfants se trouvent parfois en totale autonomie, étant donné que leur entourage n'est pas toujours en mesure de les aider dans leurs apprentissages. En effet, la barrière de la langue et le fait que certains parents n'ont pas eu accès à l'instruction scolaire dans leur pays d'origine constituent un frein. Un sentiment de frustration naît alors chez certains parents, qui souhaiteraient mieux suivre la scolarité de leurs enfants.

Les difficultés s'accroissent pour les enfants âgés de plus de 16 ans, pour lesquels il n'y a plus d'obligation scolaire. En effet, le service a pu constater qu'il est plus difficile de s'inscrire dans un cursus scolaire à cet âge-là. Maîtrise insuffisante de la langue française, niveau scolaire estimé trop faible, manque d'expériences professionnelles dans un domaine sont tout autant de raisons pouvant être avancées pour expliquer la non-affectation d'un élève âgé de plus de 16 ans.

Bon nombre de ces jeunes sont remplis d'ambition et possèdent d'ores-et-déjà un projet professionnel. Cependant, le face-à-face avec cette réalité est souvent difficile et peut être source d'angoisse quant au nombre de démarches qui doivent être réalisées pour espérer obtenir une place dans un cursus, qui, très souvent, est en deçà de leurs propres espérances.

Pourtant, l'accès à la scolarité et/ou à une formation qualifiante constitue, à terme, une condition d'accès à la régularisation mais surtout une nécessité pour s'intégrer. En effet, l'école, de par sa double mission d'instruction et de socialisation, participe à la transmission des valeurs morales et prépare chacun de ses élèves à la vie en société.

Les travailleuses sociales ont pour mission de procéder aux orientations vers les structures et dispositifs compétents, tels que les centres d'information et d'orientation (CIO) et les dispositifs de la mission de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS). Ces orientations ont pour objectif de faire connaître la situation de ces jeunes afin de leur permettre d'intégrer, ou de réintégrer, le chemin de la scolarité.

#### **Moyens mis en œuvre :**

Soucieuse de l'égalité des chances et des conditions de scolarisation, l'équipe sociale a cherché à favoriser la réussite scolaire de chaque enfant. Pour ce faire, elle a mis en œuvre différents moyens pour pallier aux difficultés des familles face à la scolarité. Pour certaines d'entre elles, cela a pu se traduire par la recherche de bénévoles, en mesure de pouvoir apporter un soutien scolaire à certains enfants et de favoriser l'apprentissage de la langue française par le biais de cours ou de sorties culturelles. A partir de la mi-juillet 2021, 3 bénévoles sont intervenus durant 5 semaines, ce qui a représenté une présence sur 25 heures. 5 enfants ont pu bénéficier de cette aide.

Dans la continuité de l'intervention des bénévoles, des ateliers collectifs ont été organisés par des travailleuses sociales de l'équipe. Des jeux éducatifs ayant pour but de développer son vocabulaire en français, de répondre à des questions de géographie ou de sciences ont été proposés aux enfants. Cela a également permis aux enfants de se rencontrer et de favoriser une entraide mutuelle grâce aux savoirs des uns et des autres. 13 enfants ont participé à ses ateliers qui ont eu lieu une fois par semaine pendant le mois d'août 2021.

L'intervention des travailleuses sociales s'est également traduite par la recherche de financements pour les fournitures scolaires ainsi que pour les frais de restauration scolaire. A ce titre, la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA) est sollicitée par la demande d'aide financière d'Aide Sociale à l'Enfance (AFASE) qu'elle propose. Il s'agit d'une aide financière créée dans le but de pallier à l'insuffisance, ou à l'absence, de ressources financières de certaines familles. Sans cette aide financière, les enfants ne disposeraient pas du matériel scolaire de base demandé par les établissements scolaires. Ces demandes, une fois instruites, font l'objet d'un passage en commission. La situation sociale et financière de la famille est alors examinée.

Pour la rentrée scolaire 2021-2022, sur 105 familles accompagnées par le service, 76 demandes d'AFASE ont été réalisées par les travailleuses sociales. Cependant, 24 de ces demandes ont été refusées. En effet, bien que l'attribution de cette aide soit soumise à un critère de ressources, les familles doivent s'engager à transmettre les justificatifs de leurs achats de l'année précédente. En raison de la barrière de la langue, l'information n'est pas toujours bien comprise par les familles, ce qui peut être une des raisons pour lesquelles les justificatifs d'achats ne sont pas transmis à temps. Le changement de service d'hébergement ainsi que de référent social d'une année à l'autre, notamment pour les familles ayant intégré dernièrement le service, peut également justifier cela.

De plus, les délais d'attente pour obtenir la décision de la commission sont particulièrement longs. En moyenne, pour l'année 2021, le délai de notification a été de 4 à 5 mois et les décisions prises n'ont été notifiées qu'à partir de la mi-octobre. De même, au 31/12/2021, 4 demandes demeuraient sans réponse. Ainsi, lors de la rentrée scolaire 2021-2022, de nombreux enfants ne disposaient d'aucunes fournitures scolaires.

Les établissements scolaires ayant constaté ce besoin, le service M.D.I a été bénéficiaire de nombreux dons d'affaires scolaires. Certains parents d'élèves ont également contribué à ces dons. L'équipe sociale s'est alors mobilisée pour redistribuer ces dons parmi les familles, selon leurs besoins. Cela a permis aux enfants hébergés d'appréhender plus sereinement la rentrée scolaire.

Le service M.D.I a également été en mesure de prendre en charge financièrement l'ensemble des assurances scolaires des enfants scolarisés. Ce, dans l'objectif d'assurer une équité des chances pour tous les enfants et ainsi ne pas les exclure de potentielles sorties scolaires.

**Focus : « Et au-delà de la scolarité ; l'impact du parcours migratoire auprès de ces enfants dans leur quotidien »**

Les familles hébergées par notre structure, ont eu un parcours mouvementé, durant lequel elles ont traversé plusieurs pays, ont vécu dans l'instabilité et souvent subi des violences dont les enfants ont été témoins. Lorsqu'elles arrivent dans notre structure, leur situation précaire, notamment au niveau de l'hébergement et de la situation administrative, génère beaucoup de stress chez les parents. Ce qui impacte fortement les enfants qui intègrent le mal être de leur parents et peuvent se retrouver dans un environnement anxiogène.

D'autre part, les enfants sont les premiers à apprendre le français par le biais de l'école, ils deviennent alors les « traducteurs » réguliers de la famille, ce qui entraîne de lourdes responsabilités. En effet ils doivent notamment traduire les récits délicats des parents (histoire de vie, traumatisme, conflit de cohabitation, ...). Ils perdent leur place d'enfant et gèrent « les problèmes d'adultes ». Dans certains cas ils deviennent des aidants familiaux pour leurs parents qui ont lâché prise et se déchargent d'une certaine façon sur leur enfant. Par ailleurs les absences peuvent s'accumuler à l'école car ils accompagnent leurs parents à des rendez-vous. Par conséquent la santé psychique/mentale de l'enfant est affectée de façon plus ou moins importante lorsqu'il est mis à une place qui n'est pas la sienne.

Cela a une incidence notamment sur la scolarité, les enfants peuvent développer des difficultés de concentration, du retard scolaire ou des troubles du comportement, par exemple. D'autant plus que certains enfants ne comprennent pas pourquoi ils ont dû quitter leur pays et subissent le choix de leurs parents, notamment les adolescents. Ils ont perdu leurs repères et doivent s'adapter à un nouveau pays. Ils se retrouvent entre deux cultures : celle du pays de leurs parents, et la culture française transmise essentiellement par l'école. Il faut parfois avoir recours à un suivi psychologique. L'équipe a également pu constater, chez certains enfants, des troubles somatiques tels que : maux de ventre, maux de têtes, problèmes de peau, mais également des signes de dépression.

Le service est sans cesse à la recherche de solutions pour pallier à ces difficultés, et c'est dans ce sens, que les projets M.D.I. 2022 porteront sur les thématiques de la parentalité et des enfants.

## **g) Les projets mis en œuvre en 2021**

### **La journée d'été du M.D.I.**

Après une année 2020 de confinement et de restrictions liés à la pandémie, le service a tenu à mettre en place une journée conviviale pour les parents du service, avec les professionnels de l'équipe, loin du contexte formel des bureaux ou du domicile. Une cinquantaine de personnes a pu se retrouver, familles hébergées et salariées confondues, lors de cette journée d'été en plein air.

Ainsi, le mercredi 18 août 2021, de 14h à 16h, le service M.D.I. de l'association Antenne a aménagé aux abords du lac Baggersee, pour le plaisir des enfants, des parents, mais aussi de l'équipe, de nombreux jeux et activités.

Ont été installés pour le plaisir des enfants, un mini babyfoot, des mini paniers de basket, ou des jeux d'agilité. Cela a permis, aux petits comme aux grands de s'amuser dans un autre contexte, favorisant la rencontre et la joie.

De plus, les travailleuses sociales ont aussi pu interagir avec les enfants et les parents, permettant parfois de déceler des difficultés. Ces constats ont permis par la suite, de travailler le sujet de la parentalité avec les parents.

Cette journée a favorisé la rencontre entre les familles, et le partage des moments conviviaux interculturels.

### **Les cours de FLE**

Afin de répondre à l'appel à projet de l'Etat, Antenne met en place chaque année des cours collectifs de Français Langue Etrangère (FLE) pour les personnes hébergées par le service M.D.I. La mise en place de ces cours grâce aux partenariats avec la faculté de Strasbourg et la présence de bénévoles inscrits dans leurs missions pour certains depuis la création de l'action en 2017. Toutefois, comme bon nombre d'actions collectives dans de nombreux domaines, les cours de FLE n'ont pas pu se dérouler à cause de l'augmentation du nombre de cas liés au COVID en 2020 et 2021. Le choix a été fait d'attendre une stabilisation de la situation sanitaire.

A la rentrée scolaire 2021, le projet a été donc renouvelé, en prenant en compte les restrictions liées au COVID. Suite aux constats des apprenants des précédentes sessions, les professeurs et l'équipe sociale ont décidé de mettre en place des cours intensifs, d'une durée d'un mois environ à hauteur de 18h/semaine pour chaque session.

En plus du professeur, ces sessions sont composées d'un groupe de 4 apprenants, d'un même niveau : avancé, moyen et débutant. A l'annonce de ces sessions intensives, l'équipe sociale a eu un certain nombre de demandes, auxquelles il n'a pas été possible de répondre positivement suite à la jauge imposée de 5 personnes dans une même pièce. Il a donc été nécessaire de prioriser selon certains critères, pour les participants.

Durant un mois, les leçons se suivent de manière organisée, permettant aux apprenants d'avoir des cours cohérents et de mieux suivre leurs leçons. La première session de novembre 2021 a été consacrée aux personnes ayant un très bon niveau en français. L'ensemble des participants a pu valider le niveau B1, après une évaluation effectuée par une professeure de FLE de la faculté à la fin de la session.

Au vu des remontées positives effectuées par les apprenants et les professeurs de cette première session s'est improvisé le maintien d'un cours hebdomadaire afin d'offrir une continuité d'apprentissage sur toute l'année. Deux autres sessions seront mises en place au premier semestre 2022, avec les mêmes professeurs et également des périodes « intensives » sur plusieurs semaines. Elles seront destinées aux personnes avec un niveau faible en français, voire débutant.

Ces cours seront également dispensés dans le respect de la distanciation sociale, des gestes barrière, et sous réserve d'une hausse de cas liés au COVID.

## Migrant'Scène

Pour la troisième fois, l'association Antenne a décidé de renouveler sa participation au festival « Migrant'Scène », organisé par la CIMADE et en partenariat avec l'Etage. Ce spectacle n'a pas pu être mis en place en 2020, suite aux restrictions sanitaires liées au COVID, mais l'édition de 2021 a permis aux différents participants, hébergés et professionnels, de se retrouver, un temps donné, hors de la pandémie et de ce qui l'entoure.

Des personnes hébergées par Antenne et l'Etage, ainsi que des salariés, ont participé à la création de ce spectacle, en participant aux ateliers artistiques, chaque semaine durant 3 heures. Concernant Antenne, quatre personnes hébergées, 3 femmes et un homme, 3 enfants et trois travailleuses sociales y ont participé. Deux bénévoles de la CIMADE, présents depuis la première édition, ont renouvelé leur participation à cette action pour la troisième fois.

Pour encadrer ces ateliers et apporter du professionnalisme, avec une forte plus-value, deux professionnels du spectacle avec des compétences différentes étaient présents. Paul SCHIRCK est un metteur en scène de théâtre, présent depuis la première édition, qui a renouvelé sa participation. Joana NICIOLI, artiste circassienne a également participé cette année, en apportant son savoir professionnel spécifique au groupe.

Le thème du festival était « Résistance », comme la précédente édition. Lors des ateliers, les participants ont alors pu exprimer ce que la résistance représentait pour eux, en allant d'une chanson de variété française, à un poème de leur pays d'origine, à une danse culturelle par exemple. Cette année particulièrement, les hébergés ont fortement participé et la grande majorité des idées, des scènes, des chansons était issue de leurs représentations, démontrant ainsi une appropriation de ces moments d'expression libre. Cette implication particulièrement forte s'explique aussi par le fait qu'ils ont pu être acteurs du début à la fin de ces ateliers et de ce spectacle, et voir enfin l'aboutissement d'un projet dans leur parcours de vie en France.

Le résultat de ces ateliers créatifs a été joué en public, lors de deux représentations à Strasbourg le 20 novembre 2021 à l'Eglise Saint-Pierre le Vieux, et à Colmar, le 26 novembre 2021.

Lors de ces temps de créativité, de travail et de réflexion sur soi et sur son propre parcours, les barrières ont pu tomber entre les participants, qu'ils soient hébergés, bénévoles ou professionnels, créant ainsi un moment particulier d'ouverture et d'échanges. Ceci a également permis aux personnes d'améliorer leur niveau en français, puisque les échanges se faisaient essentiellement dans cette langue. A la fin du spectacle, une attestation leur a été remise, afin de mettre en exergue leur investissement et leur implication tout au long des ateliers. L'ensemble des participants a fortement apprécié cette action collective et a exprimé le souhait de réitérer l'expérience l'an prochain.

### III. LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE HIVERNAL ANTENNE LYAUTEY ISOLES (ALI)

#### Membres de l'équipe au cours de l'année 2021

ARENZ	Armand	Accueillant veilleur
BADZGARADZE	Zurab	Accueillant veilleur
BANCHEREAU	Anaëlle	Accueillant veilleur
BENMERIOUMA	Sarra	Accueillant veilleur
BERISHA	Ajdi	Accueillant veilleur
BILLEREY	Cécile	Cheffe de service
BOKHIAN	Mnacakan	Accueillant veilleur
DJEKE	Kouame Modeste	Accueillant veilleur
FOLTZER	Baptiste	Accueillant veilleur
GALSTYAN	Karen	Accueillant veilleur
GRIGORIAN	Haïk	Accueillant veilleur
GUENAULT	Damien	Coordinateur Social
HAJI KHALAF	Khalaf	Accueillant veilleur
HOVSEPIAN	Samvel	Accueillant veilleur
KHALAF BESHOU	Haji	Accueillant veilleur
KHAZARYAN	Tigran	Accueillant veilleur
LEDERER	Isabelle	Accueillant veilleur
LOPEZ	Mathieu	Accueillant veilleur
MUNOZ	Loïc	Accueillant veilleur
NAHAS	Majed	Accueillant veilleur
NAMAN	Omar	Accueillant veilleur
Ô SHEA	Benjamin	Accueillant veilleur
PAUNOVIC	Sacha	Accueillant veilleur
PONSING	Joëlle	Accueillant veilleur

## 1. Présentation du dispositif

### A. Missions générales et spécificités de l'exercice 2021

L'hébergement d'urgence Antenne Lyautey Isolés (ALI) est un dispositif de mise à l'abri de personnes sans domicile fixe ouvert 7 jours sur 7, sur l'Eurométropole. Initialement, il s'inscrit dans les dispositifs des plans hivernaux renouvelés d'année en année, sur la période d'octobre à avril.

ALI se situait au 1 rue des Canonnières dans le quartier du Neuhof, au sein des bâtiments d'un ancien hôpital militaire faisant l'objet d'une réquisition préfectorale. La capacité d'accueil et d'hébergement initialement de 62 places, a été réduite à 50 places en crise sanitaire, exclusivement réservées aux orientations réalisées par les services du SIAO (115), il n'y a pas d'accès direct.

La période d'observation (du 01/01/2021 au 30/04/2021) montre la continuité des mesures mises en œuvre dans le cadre des adaptations en lien avec la situation sanitaire.

Outre l'adaptation du nombre de places, en corrélation avec l'espace dédié aux accueils en chambres partagées, les roulements de places ont été gelés au profit d'une prise en charge sans limitation, en réponse au risque de la propagation du virus et aux contraintes sanitaires. Néanmoins, lors de la période, afin de répondre aux besoins d'hébergement en période de froids plus importants, le dispositif a proposé une extension de places temporaires, sous forme de roulements du 10 au 17 février 2021.

Enfin, le dispositif a fermé définitivement ses portes au 30 avril 2021, les bâtiments ayant été achetés par l'Eurométropole au profit d'un plan de réorganisation de stratégie urbaine locale.

## **B. Prestations**

Le dispositif a été ouvert 24h/24H, ce qui a permis le respect des mesures sanitaires et aux personnes d'avoir un lieu d'accueil et un repas en journée, alors que les services de jour observaient des jauges restreintes au regard des risques sanitaires.

Le service ALL a proposé des repas les matins, midis et soirs aux personnes hébergées. Les repas mis à disposition ont été préparés par les cuisines du Parlement Européen. Cette prestation a été fortement appréciée. Les chambres étaient communes à plusieurs personnes hébergées et les hommes et les femmes séparés.

Les situations sociales et individuelles ont été observées. Les personnes accueillies ont pu bénéficier d'un entretien d'écoute et d'orientation auprès du coordinateur social présent la semaine.

Enfin, de manière anticipée, nous avons travaillé la question de l'«après fermeture» pour l'ensemble des profils des personnes accueillies.

## **C. Personnels**

L'équipe était composée :

- D'un coordinateur à vocation sociale
- De deux accueillants,
- De deux veilleurs de jour intervenant en journée le week-end et jours fériés.
- De quatre veilleurs de nuit, intervenant en binôme
- Et d'un agent d'entretien
- D'une Cheffe de Service qui encadre les missions des personnels dans le cadre d'une mutualisation interservices

### **Rôle des accueillants :**

Le rôle des accueillants était, dans un premier temps, d'assurer l'accueil des personnes orientées par le 115 et de répondre ou de relayer leurs demandes éventuelles. L'équipe s'est ainsi mise à l'écoute des demandes du public et s'est montrée la plus bienveillante possible, en tenant compte de la situation sanitaire anxiogène. Elle a aussi veillé à l'application des gestes barrières et était en alerte quant à la menace virale.

Au-delà du rôle opérationnel et de la veille sanitaire portés par les accueillants, en termes de gestion des entrées/sorties des personnes de la structure et de leur matérialisation (notes dans le cahier dédié, déplacement des fiches sur le tableau, etc...), il s'est joué d'autres choses dans cette fonction d'accueillant.

Le fait que les accueillants aient été en permanence dans le hall d'accueil a impliqué un « être avec » qui est une invitation à la rencontre et à l'échange et donc à tout ce qui peut se jouer dans la relation à l'autre. Leur présence a constitué un élément d'apaisement au sein de la structure, permis de désamorcer d'éventuels conflits et de porter une attention particulière aux signes de mal-être, d'angoisse, de nervosité manifestés par les personnes présentes en ce lieu, et ce, davantage en période de pandémie.

L'équipe des accueillants était polyglotte pour médiatiser et apporter une note rassurante et facilitatrice dans les échanges et informations.

#### **Rôle des veilleurs :**

Ils ont été présents aux deux moments clés du quotidien : le coucher et le réveil. L'extinction des feux était prévue à 23h, mais les horaires ont aussi été adaptés aux mesures nationales (couvre-feu).

Un renfort de l'accueil de 22h à 1h du matin permet de prévenir les risques de débordements sur les heures sensibles.

Les veilleurs avaient pour consigne de ne pas prononcer eux-mêmes de sanction mais de tenter de résoudre ou du moins de calmer les sources de conflit par de la parole tant qu'elle est suffisante ou en invitant la personne à sortir de la structure si nécessaire et d'en référer au coordinateur le lendemain, s'il y a lieu de revenir sur l'événement/incident ou s'il faut poser une sanction (avertissement, demande de réorientation pour exemple). La sanction est actée par la Cheffe de service, après concertation.

#### **Rôle du coordinateur :**

Le coordinateur social était chargé de la signature des contrats de séjours des personnes et de s'assurer du respect des termes de ceux-ci. Il a coordonné les actions sociales dans une logique de parcours de la personne et s'est assuré de la cohérence des démarches visant la sortie des personnes accueillies du dispositif, vers une solution adaptée et plus pérenne.

Cette année, le coordinateur en poste présentait des compétences d'accompagnement du parcours professionnel, compétences mises à profit pour soutenir et encourager l'accès et le maintien à l'emploi, un des leviers vers l'autonomie des personnes accueillies.

## **2. Eléments quantitatifs**

Nombres de personnes différentes orientées sur le dispositif par le 115 :

	Nombre de personnes orientées par le 115	Nombre total de personnes différentes accueillies
Total	106	96
Dont personnes concernées par le dispositif exceptionnel de niveau 2	28	18

Excepté en période de froid plus intense, et au regard de l'offre d'accueil sans l'échéance de courte durée de prise en charge, les personnes ont accédé facilement à la proposition d'hébergement du 115.

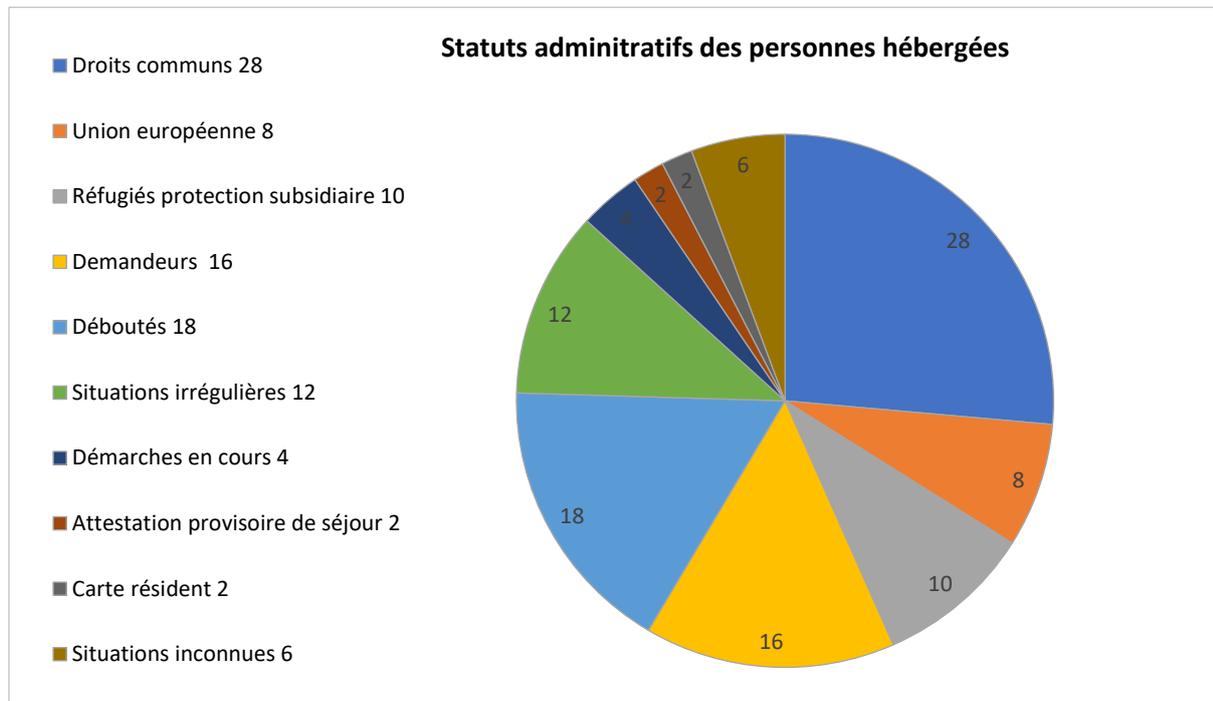
Nombres de nuitées :

Le dispositif a réalisé 11 520 nuitées.

## Typologie des personnes orientées

La répartition hommes/femmes a été la suivante : 30 femmes et 76 hommes. Cette répartition est similaire aux précédents exercices et particulièrement en lien avec les contraintes factuelles des places proposées aux femmes (deux chambres situées à l'avant du bâtiment, visibles du point d'accueil pour plus de sécurité).

## Statuts des personnes hébergées



Presque un tiers des personnes accueillies était des profils « droit commun » de nationalité française auquel nous pouvons ajouter les personnes réfugiées ou bénéficiaires de la protection subsidiaire, dans la catégorie des personnes ayant un statut administratif propice de facto à l'insertion. Néanmoins, nous constatons la difficulté pour se loger des personnes ayant des ressources (certes souvent faibles mais existantes), et la présence importante des travailleurs pauvres. Les personnes en demande d'asile ont fait rapidement l'objet d'un signalement auprès de l'OFFI pour accélérer l'accès aux hébergements dédiés.

## 3. Quelques éléments qualitatifs

### A. Typologie du public accueilli

#### Les personnes accueillies

Nous confirmons le changement de public rencontré au sein des hébergements d'urgence avec une bascule des droits communs et des réfugiés dans la majorité alors que les personnes issues de la migration représentaient jusqu'alors une très forte majorité.

Pour éléments de comparaison concernant les travailleurs pauvres, sur l'exercice 2020, 14% des usagers accueillis en hébergement étaient des travailleurs pauvres, alors qu'ils sont sur la période considérée presque en proportion double.

## **Les problématiques rencontrées au quotidien**

Violence : nous avons été contraints d'exclure 3 personnes définitivement et 5 sur Antenne Lyautey Isolés suite à un comportement agressif envers les salariés et/ou les personnes accueillies. Nous avons également été amenés à devoir faire appel à la police dans certaines situations de violences trop importantes.

Addictions : Nous avons dû faire face à une circulation importante de drogues dures, qui nous a obligés à prendre des mesures catégoriques. Cette problématique a été renforcée avec la situation sanitaire (circuits et possibilités de se fournir en produits différents).

Santé : Nous avons fait face principalement à des infections liées à la COVID 19, les personnes ayant été diagnostiquées de manière spontanée en cas de doute et plus collective lors de dépistages massifs organisés en prévention de clusters épidémiques. Grâce à notre partenariat avec l'équipe du réseau Asalée et l'Agence Régionale de Santé, nous avons pu isoler les cas positifs afin de contenir la circulation du virus, au Centre d'Hébergement Spécialisé. Notre partenariat renforcé avec les services de l'équipe de liaison psychiatrie-précarité a permis de débloquent des situations avec des risques de décompensation non négligeables. La maison urbaine de santé située à proximité a également accueilli de nombreuses personnes en difficulté d'accès aux soins.

## **L'entretien social, outil indispensable des personnes, pour une orientation efficiente**

Les entretiens étaient organisés autour de quatre axes principaux :

- L'inventaire des droits ouvrables/ouverts et de la situation administrative (référént en place, droits sociaux, droits au séjour, Fiche et dossier SI SIAO, demande de logement social et Accords Collectifs Départementaux, pôle emploi/mission locale).
- L'évaluation du potentiel d'insertion et l'analyse rapide des freins à l'insertion (domaine professionnel, formation, santé physique/psychologique/psychiatrique)
- La présentation et l'explication des différents types d'hébergement et logement à caractère social sur le territoire du Bas-Rhin et la co-construction d'une préconisation d'hébergement.
- L'accompagnement à la sortie / fermeture du dispositif : de nombreux SI-SIAO ont été rédigés afin de permettre des réorientations des personnes et prévenir la rupture d'hébergement à la fermeture du site.

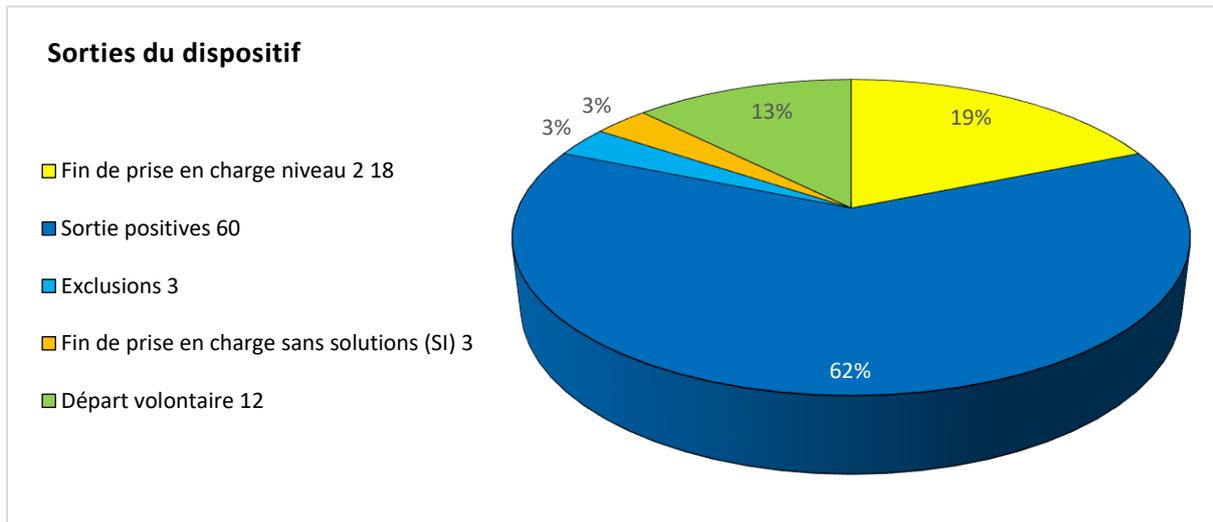
## **B. Des moyens supplémentaires et nouveaux**

L'équipe du site a été renforcée dans le cadre de l'ouverture 24H/24. De nombreux candidats aux postes se sont présentés, dans la mesure où des emplois ont été très touchés par la crise économique, découlant de la crise sanitaire. De ce fait, nous avons recruté des professionnels à la fibre sociale, mais venant de divers horizons. L'équipe de Lyautey isolés a confirmé sa spécificité dans l'accueil et l'orientation des publics précaires. Un travail de reconnexion et de suivi sont réalisés en lien avec les différents partenaires du territoire pour une resocialisation réussie des personnes accueillies débouchant sur un redémarrage des parcours d'insertion des personnes accueillies.

A la fermeture du service, les professionnels qui le souhaitaient ont pu candidater à d'autres postes au sein de l'association Antenne. Sur l'équipe, toute l'équipe sociale a pu intégrer d'autres dispositifs de l'association. En ce qui concerne les accueillants et les veilleurs, six personnes ont rejoint des équipes dans d'autres services. Nous avons par ailleurs accompagné les collègues qui le souhaitaient dans un nouveau projet professionnel.

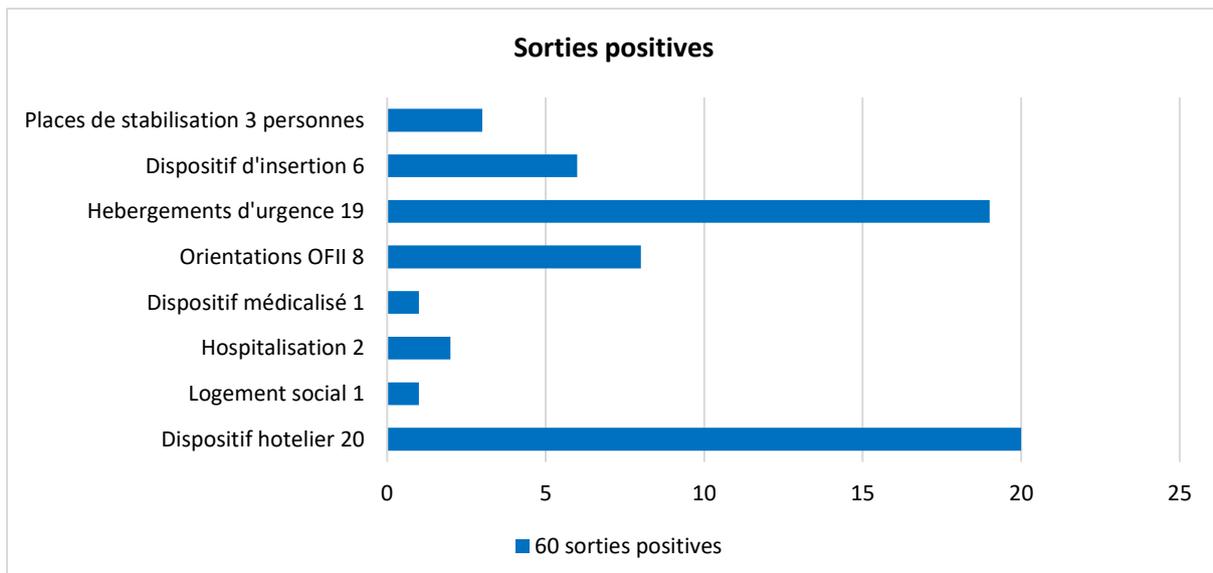
## 4. La fin du dispositif et le travail d'orientation

Voici la présentation des sorties du dispositif. Celles-ci ont été réalisées dès que possible, au fil de l'eau sur la période du 01/01 au 30/04/21.



Nous notons l'exceptionnelle efficacité du travail autour des sorties en partenariat avec les services du SIAO 67. En effet, à la fermeture du site, seules 3 personnes n'ont pu bénéficier d'une autre solution, du fait d'un statut de présence sur le territoire complexe. Les services de l'OFII, à la demande de la Préfecture du Bas-Rhin ont proposé un accompagnement vers le retour au pays d'origine pour ces personnes dont la situation n'était pas en règle. Quelques personnes ont pu prouver leur attache sur le territoire et bénéficier d'une nouvelle chance.

Détail des sorties positives :



L'ensemble des dispositifs existants sur le territoire a été utilisé dans la réalisation des réorientations. Certaines orientations, comme le dispositif hôtelier ou les hébergements d'urgence ont été un recours par défaut, le temps imparti n'ayant pas pu aboutir à la sortie vers un hébergement/logement d'insertion.

## IV. LE CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE HIVERNAL ANTENNE LYAUTEY FAMILLES (A.L.F.)

### Membres de l'équipe au cours de l'année 2021

Date de la période étudiée : du 01/01/2021 au 30/04/2021

AJARYAN	Lusine	Accueillant veilleur
ARENZ	Armand	Accueillant veilleur
BADZGARADZE	Zurab	Accueillant veilleur
BENMERIOUMA	Sarra	Accueillant veilleur
BILLEREY	Cécile	Cheffe de service
BOEGLER	Sarah	CESF
BOKHIAN	Mnacakan	Accueillant veilleur
CUENOT	Clément	Accueillant veilleur
DJEKE	Kouame Modeste	Accueillant veilleur
FOLTZER	Baptiste	Accueillant veilleur
FRITSCH	Bryan	Accueillant veilleur
GALSTYAN	Karen	Accueillant veilleur
GRIGORIAN	Haïk	Accueillant veilleur
HOVSEPIAN	Samvel	Accueillant veilleur
KHALAF BESHOU	Haji	Accueillant veilleur
LOPEZ	Lydie	Accueillant veilleur
LOPEZ	Mathieu	Accueillant veilleur
MUNOZ	Loïc	Accueillant veilleur
PAUNOVIC	Sacha	Accueillant veilleur
PROCACI	Vanessa	CESF
RICK	Mickaël	Logisticien
SIEFFERMANN	Yann	Accueillant veilleur
STEPIN	Laurent	Accueillant veilleur
YEROYAN	Anna	Accueillant veilleur
YEROYAN	Armen	Accueillant veilleur
YEZIKIAN	Alla	Accueillant veilleur
YEZIKIAN	Haroutioun	Logisticien
YEZIKIAN	Karen	Accueillant veilleur

En complément du dispositif d'hébergement d'urgence hivernal à destination des personnes isolées, Antenne a été sollicitée pour mettre en œuvre un dispositif de même nature pour les familles.

« Antenne Lyautey Familles » est un dispositif de mise à l'abri, dans un contexte particulier de recherche d'efficacité budgétaire. L'orientation des familles est faite par les services de la DDD du Bas-Rhin en concertation avec le SIAO du Bas-Rhin. Il n'y a pas d'accès direct.

Le Service d'Hébergement d'Urgence Hivernal est situé sur le quartier du Neuhof au sein de l'ancien Hôpital Militaire Lyautey et accueille des familles en urgence depuis le 3 novembre 2017 dans un bâtiment de trois étages.

Il a une capacité d'accueil de 168 places en urgence dont 40 lits en extrême urgence (grand froid). Cette capacité a été abaissée à 130 places dont 30 lits en extrême urgence (grand froid) depuis le début de la crise sanitaire.

Dans le cadre du suivi quotidien du service, les travailleuses sociales informent sur le taux d'occupation des chambres les différents organismes compétents (SIAO, DDCS), par un compte rendu détaillé.

Les missions du service « ALF » sont :

- Accueillir et héberger des familles dans le cadre d'une mise à l'abri
- Favoriser l'accès aux droits sociaux, à la protection sociale et aux soins
- Permettre la scolarisation des enfants et assurer le soutien à la scolarité et à la parentalité
- Apporter aux familles une aide à la vie quotidienne
- Favoriser l'accès à l'emploi et/ou à la formation
- Proposer un accompagnement à la gestion budgétaire
- Orienter vers des partenaires et coordonner les actions
- Permettre l'accès à un logement autonome ou à un hébergement adapté à la situation des familles

## **1. Le fonctionnement du service**

### **1.1 Orientation et premier accueil des familles**

Le dispositif, entre janvier et avril 2021 n'accueillait plus de nouveau public, dans la mesure où il était sur la fin de son existence. Seules quelques situations de grande vulnérabilité ont permis un accueil de secours en urgence. Un long travail a été mené par les équipes entre fin 2020 et avril 2021 pour préparer les ménages encore présents sur le dispositif à se préparer à un ailleurs. Pour ce faire, il a fallu affiner les situations individuelles et les préconisations en matière de réorientations vers d'autres dispositifs existants partenaires, avec le soutien et en action coordonnée par et ou avec le SIAO 67.

### **1.2 Organisation du collectif**

Le collectif s'organise autour de différents espaces partagés : une cuisine collective (avec plaques de cuisson, micro-ondes, éviers), deux espaces « buanderie » (avec lave-linges), des sanitaires (WC et douches disposés aux différents étages). Une équipe coordonne cette organisation et assure la préparation des chambres avant l'arrivée des nouvelles familles.

La sécurité des familles est assurée par les accueillants-veilleurs 24h/24 et 7j/7, qui effectuent régulièrement des rondes et surveillent les entrées et sorties du site ainsi que les espaces extérieurs. De manière hebdomadaire, les accueillants-veilleurs distribuent une aide alimentaire aux familles sans ressources. Celle-ci prend la forme de tickets de service d'un montant de 20€ par personne et par semaine, utilisables en grandes surfaces pour des achats alimentaires ou d'hygiène. Des repas préparés et des dons alimentaires peuvent également être parfois proposés aux familles de 12h à 13h et de 19h à 20h.

Les accueillants-veilleurs organisent les collectes et les distributions des dons, ce qui permet aussi d'apporter un soutien matériel aux familles. Les dons des associations et des particuliers peuvent être divers : vêtements, chaussures, jouets pour enfants, matériel de puériculture, ustensiles de cuisine, affaires scolaires, etc...

La gestion du linge de lit des familles est assurée par les accueillants-veilleurs. Ils mettent à disposition du linge de lit lors de l'arrivée de la famille. Ensuite, une fois par semaine ils récupèrent ce linge et en redonnent du propre. Une société s'occupe, par la suite, de récupérer celui-ci et d'en assurer le nettoyage.

Une agente d'entretien se charge du nettoyage des locaux. Les familles participent également à l'entretien des espaces communs et à celui de leur propre chambre. Le logisticien permet également de répondre aux problèmes techniques et effectue des réparations sur l'ensemble du site « Lyautey » ainsi que dans les chambres des familles, en fonction des besoins et demandes.

Les travailleuses sociales assurent la coordination sociale des familles et reçoivent sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 16h.

### **1.3 Premier entretien avec une travailleuse sociale**

Lorsqu'une nouvelle famille arrive à Lyautey, les travailleuses sociales la rencontrent, se présentent et lui proposent un premier entretien, pour établir un diagnostic de leur situation.

Au début de l'entretien, la travailleuse sociale présente son rôle et ses missions. Ensuite, sur la base d'un questionnaire, elle détermine le statut administratif de la famille, son parcours et son passé dans le pays d'origine. Cet entretien permet à la travailleuse sociale d'identifier les besoins de la famille et à la famille d'exprimer ses attentes et inquiétudes. Certaines questions peuvent être personnelles donc la travailleuse sociale veille à préciser qu'il n'y a aucune obligation de réponse, notamment sur les questions d'ordre médical, et qu'elles ont comme seul objectif de faciliter l'accompagnement et l'orientation vers un futur dispositif.

Au vu de leur parcours, certaines familles peuvent exprimer de la méfiance. Il est donc important voire nécessaire de rappeler aux familles que les travailleuses sociales sont soumises à la discrétion professionnelle et que tous les échanges restent confidentiels (même entre plusieurs membres d'une même famille).

A l'issue de cet entretien, la travailleuse sociale peut établir une préconisation pour un hébergement adapté à la situation de la famille afin d'anticiper son orientation et la fin de sa prise en charge au sein du service.

### **1.4 Accompagnement social des familles**

Les travailleuses sociales proposent un accompagnement social aux familles hébergées dans le cadre de leur mission de coordination sociale. Elles coordonnent les démarches lorsque la famille a déjà un référent social extérieur à Lyautey et assurent l'accompagnement global lorsque la famille n'a aucun autre suivi social. L'objectif principal est de favoriser l'insertion sociale des familles afin qu'elles puissent accéder ou retrouver leur autonomie personnelle et sociale.

Afin d'y parvenir, l'accompagnement de la famille est adapté et personnalisé, et tient compte de sa situation administrative.

L'accompagnement proposé consiste à :

- Présenter et informer les familles sur les modalités du service d'hébergement ainsi que leurs droits et devoirs instaurés par la loi de 2002
- Analyser la situation de la famille et établir un diagnostic social
- Favoriser un travail en partenariat et en réseau

- Orienter les personnes accompagnées vers les dispositifs adéquats en coordonnant l'ensemble des actions
- Assurer des actions individuelles et collectives en fonction des besoins
- Évaluer les actions mises en place et les réajuster en fonction des observations

L'accompagnement aborde de nombreuses thématiques, telles que :

- L'hébergement et la vie en collectivité
- L'accès à un dispositif ou à un logement adapté à la situation de la famille
- L'accès aux droits notamment le droit au séjour
- La gestion de la vie quotidienne
- L'accès aux soins et la prise en charge des problématiques de santé
- La mobilité (utilisation des transports en commun et abonnements, accès/validation du permis de conduire, souscription d'une assurance pour la voiture)
- La gestion du budget et la priorisation des dépenses
- La socialisation (création et maintien de liens sociaux)
- La vie familiale (conflits, problèmes éducatifs, recherche d'un mode de garde, etc)
- L'emploi, le bénévolat et la connaissance du monde du travail
- La formation professionnelle, l'apprentissage du français et le soutien scolaire
- La justice (lois françaises, système juridique, infractions, procédures)
- La culture et les loisirs (activités, vacances, etc)

Dans ce cadre, les travailleuses sociales veillent également à assurer l'accueil des familles dans des conditions favorables, à adapter l'accompagnement aux besoins des personnes (en fonction du diagnostic établi) et exercent une fonction de médiation et de négociation. Elles sont également amenées à veiller au respect du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour.

Dès l'arrivée d'une nouvelle famille, une travailleuse sociale est désignée pour assurer son suivi durant la période d'hébergement. Des permanences sociales sont organisées plusieurs demi-journées par semaine (par chaque travailleuse sociale) dans un bureau dédié aux entretiens. En dehors des permanences, des rendez-vous réguliers sont proposés aux familles. La fréquence de ces rendez-vous peut être variable en fonction des besoins des familles.

Enfin, nous avons préparé les ménages à la fermeture du site, et, ce dès leur accueil au sein de la structure. Nous avons réussi, dans la mesure du possible une « accroche » avec les différentes personnes afin de procéder en douceur à l'accompagnement à la sortie, même vers une solution d'interface entre l'hébergement d'urgence Lyautey et une structure plus pérenne. En effet, notre accompagnement a consisté à déconstruire parfois des idées reçues sur le parcours vers l'insertion, en ajoutant la réalité des délais d'attente pour intégrer, en particulier un logement autonome sur le territoire.

## **1.5 Avantages du collectif pour l'accompagnement social**

La vie en collectivité à Lyautey a un impact important sur la qualité de l'accompagnement social proposé. Elle facilite le repérage des problématiques sociales des familles par les travailleuses sociales mais également le reste de l'équipe (accueillants-veilleurs, cheffe de service). Cela permet aussi d'assurer une veille et de prévenir la maltraitance, les violences conjugales et intrafamiliales. Par exemple, nous pouvons observer si les enfants se rendent régulièrement à l'école ou s'ils restent sur le lieu d'hébergement au cours de la journée, si les enfants sont souvent en autonomie ou sans surveillance, ou encore l'alimentation des familles ainsi que les problématiques de santé (difficultés à se déplacer, venue d'un médecin sur site, etc...). Cela permet donc ensuite d'aborder ces problématiques lors des entretiens individuels.

Le partage d'espaces communs permet aussi aux familles de se rencontrer, d'échanger, de discuter et de créer du lien. Cela représente un réel bénéfice pour ces familles qui rencontrent régulièrement les mêmes difficultés et problématiques, notamment pour les familles monoparentales souvent très isolées. Les enfants jouent également tous ensemble sans distinction de pays d'origine ou de langue parlée, ce qui permet une réelle interculturalité. Ce « vivre ensemble » entre les familles crée une solidarité et une entraide au quotidien.

Malgré la perspective de la fermeture définitive du lieu, nous avons entretenu, nettoyé, embelli les espaces intérieurs et extérieurs afin d'offrir une prise en charge de qualité et prévenir un découragement et un désinvestissement des personnes dans leur parcours malgré l'incertitude de la suite.

## **1.6 Orientation des familles vers un autre dispositif**

### **L'orientation des personnes vers un ailleurs a été l'objectif central de la période**

En fonction de la situation administrative des familles et des problématiques rencontrées, les travailleuses sociales établissent une préconisation qui sera le point de départ du travail d'orientation. En partenariat avec le SIAO, les travailleuses sociales essayent d'identifier quelle place d'hébergement serait adaptée et pourrait correspondre aux attentes de la famille. Il faut alors parvenir à faire correspondre l'offre d'hébergement avec la demande des familles, tout en prenant en compte les délais à respecter, en particulier au regard des échéances (fermeture du site et fermetures de places à délais échelonnés).

Dans certains cas, l'orientation proposée peut être éloignée des attentes de la famille et les travailleuses sociales doivent alors faire preuve de capacités de négociation et médiation afin que la famille prenne conscience de tous les enjeux d'un refus d'hébergement. Les orientations provisoires et rapides ont parfois nécessité une grande souplesse des ménages et une base de confiance solide.

Si la famille accepte l'orientation, les travailleuses sociales font le lien avec la structure d'accueil afin d'organiser l'entretien d'admission et le transport de leurs affaires personnelles. La structure d'accueil assure parfois ce transport. Dans le cas contraire, l'équipe mobile de la maraude peut être sollicitée ou la famille peut se déplacer par ses propres moyens. Les travailleuses sociales transmettent alors toutes les informations de la famille au futur référent social du dispositif. Au regard du nombre de sorties sur la période, il a fallu faire preuve de réactivité et d'organisation méthodiques. Il arrive aussi parfois que cette recherche d'orientation adaptée ne soit pas menée si la famille décide de quitter la structure d'elle-même.

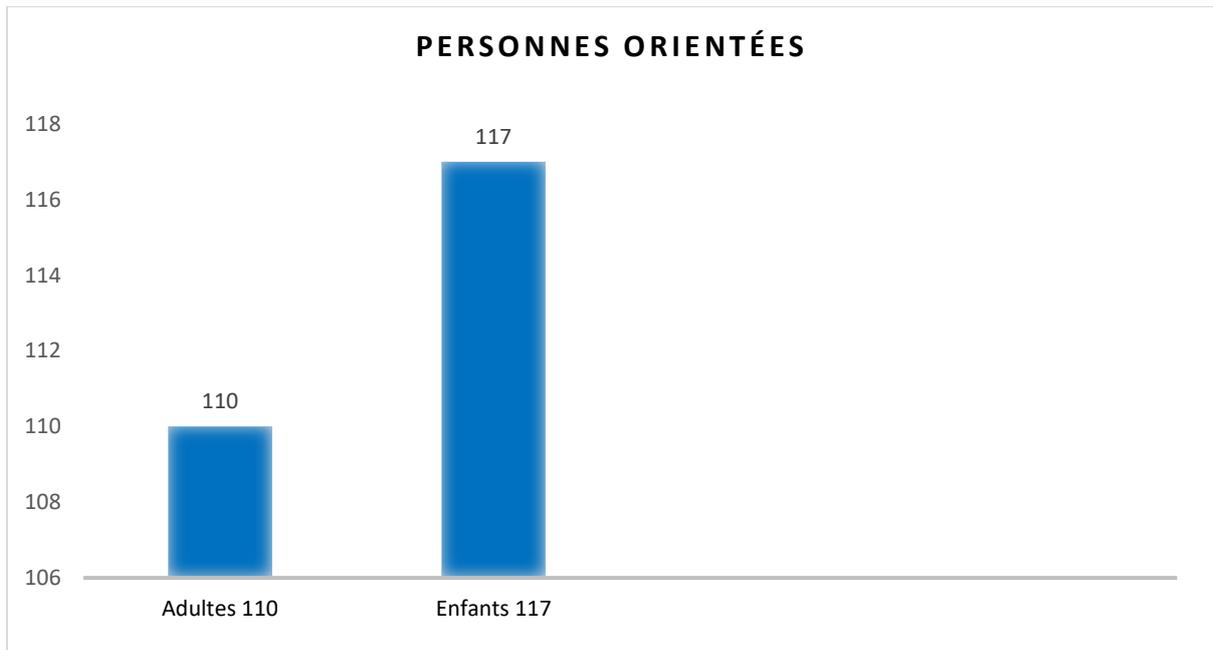
Sur la période étudiée, l'échéance de la fermeture du site et du service n'a pas permis d'aller jusqu'au bout du travail entrepris de préparation de la sortie vers des dispositifs ad hoc et l'accompagnement a parfois dû être interrompu au profit d'une disponibilité immédiate d'une solution de repli, temporaire, provisoire ou pérenne.

### **Données qualitatives et quantitatives :**

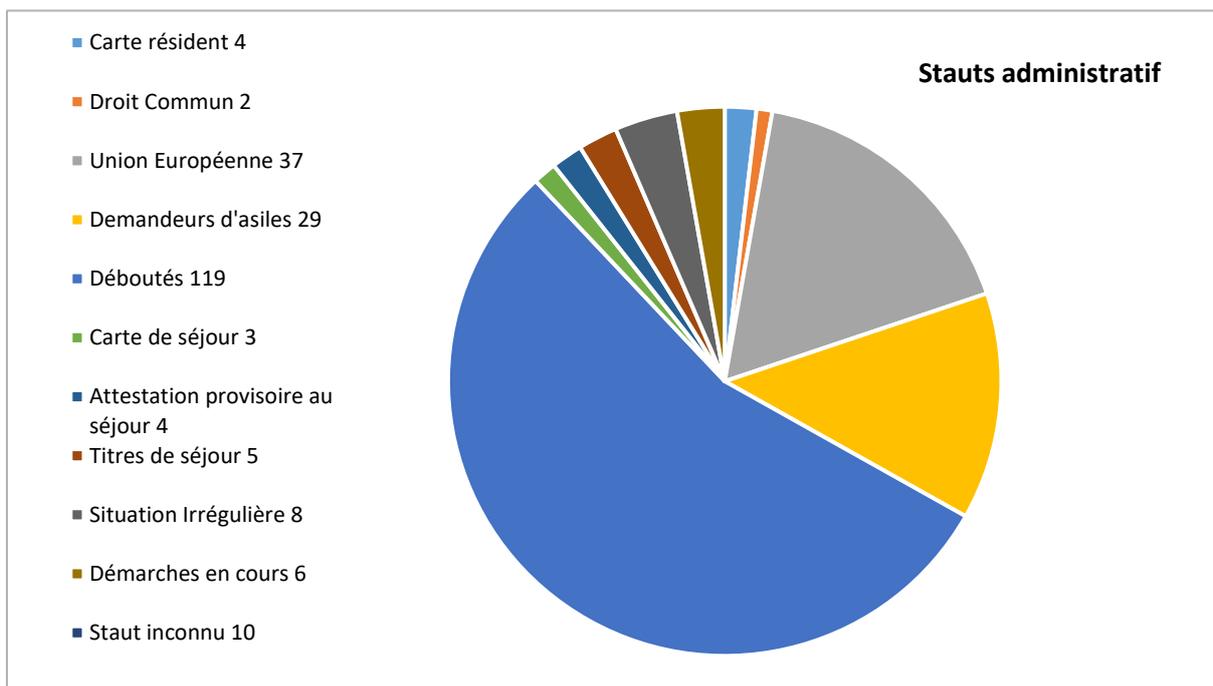
Pour la période allant du 01/01/2021 au 30/04/2021 :

- 227 personnes ont été orientées par le SIAO/115
- **216 personnes accueillies** ; 2 personnes ne se sont pas présentées et 9 personnes ont effectué un refus d'hébergement.

**Présentation des personnes orientées :**



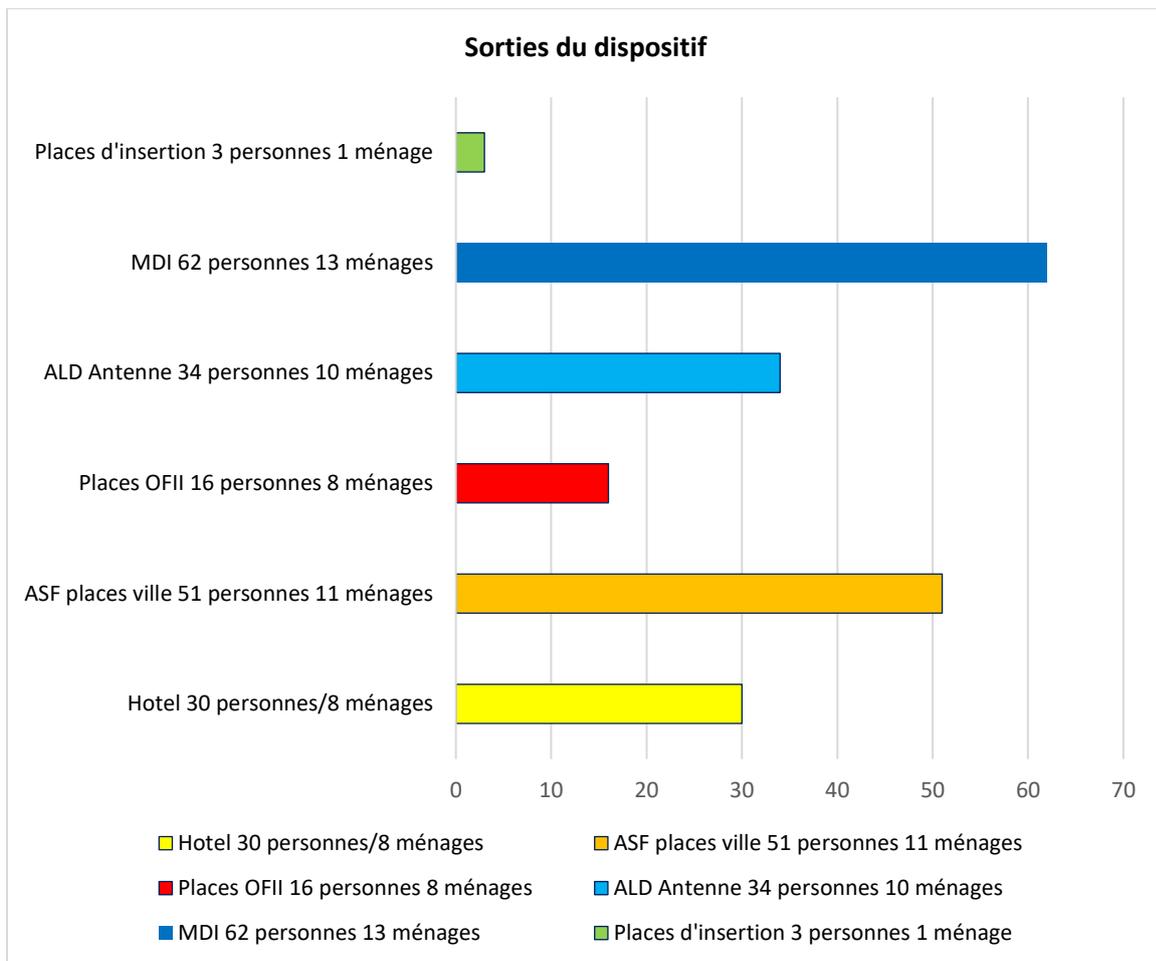
**Les présentations suivantes portent sur les 216 personnes accueillies de manière effective :**



Nous constatons, conformément aux précédents exercices, la prédominance des personnes en situation non régularisée sur le territoire.

Par ailleurs, de nombreux ménages sont en cours de régularisation ou ont obtenu le statut de réfugiés.

**Orientations et sorties du dispositif :**



Nous notons le fait que l'intégralité des personnes accueillies sur la période a pu être dirigée vers des services partenaires. De manière globale, les ménages ont intégré d'autres structures d'urgence ou temporaires, en lien avec la situation non régularisée sur le territoire. Du fait de la fermeture du site au 30/04/21, des démarches entreprises visant l'insertion n'ont pas pu aboutir et des solutions d'attente ont été proposées.

## V. LE DISPOSITIF HIVERNAL D'HEBERGEMENT DE FAMILLES EN LOGEMENTS DIFFUS (A.L.D.)

### Membres de l'équipe en 2021 :

Sylvie KOCH – Intervenante Sociale  
Stéphanie PETER – Intervenante Sociale  
Marie FLEURY – Intervenante sociale (début janvier)

## 1. Le dispositif

### a) Présentation

L'association Antenne a créé en décembre 2018 le dispositif « Antenne Famille Diffus » (AFD) qui était un dispositif de mise à l'abri des familles à la rue durant l'hiver. Le dispositif était également un renfort pour le collectif d'urgence « Antenne Lyautey Familles ».

En raison de la crise sanitaire, le dispositif a été prolongé à plusieurs reprises jusqu'en décembre 2021. Au mois de janvier 2021 se sont opérés des changements majeurs dans le dispositif « Antenne Familles Diffus » qui est devenu « Antenne Lyautey Diffus » (ALD).

Ce dispositif atteignait au 15 janvier 2021 un total de 261 personnes regroupant les familles du dispositif AFD (familles de l'hiver 2019/2020), les familles prise en charge à l'hôtel Colonnes (printemps 2020) et les nouvelles familles de la période hivernale 2020/2021(ALD).

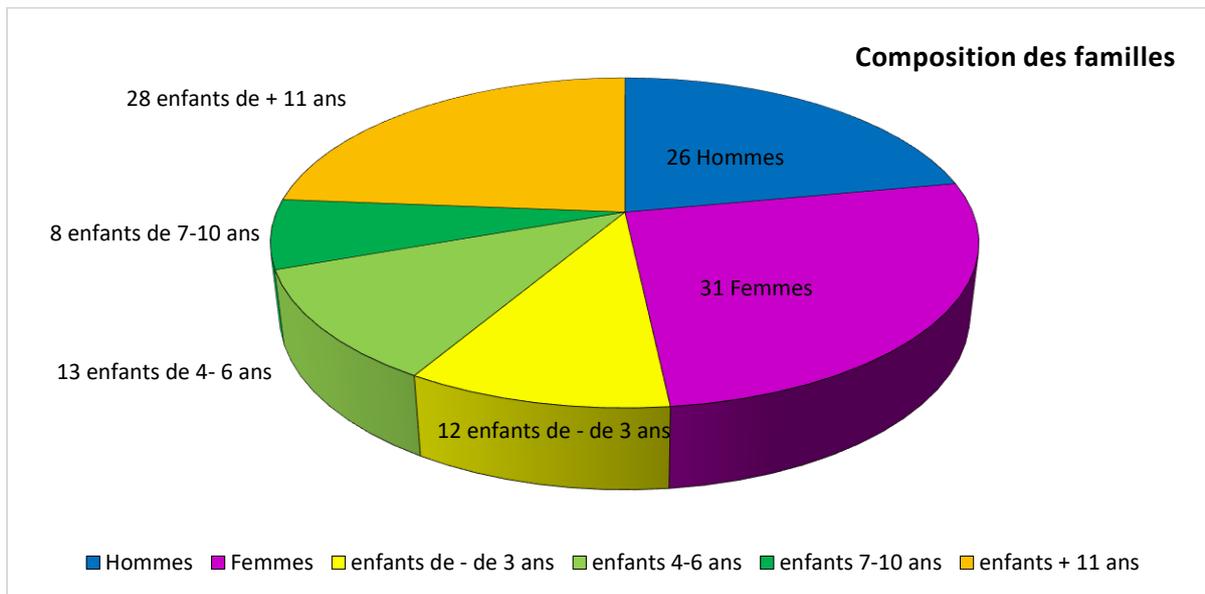
Trois travailleuses sociales dédiées ont tout d'abord fait entrer les nouvelles familles du dispositif tout en continuant le suivi et la passation des dossiers pour les 143 personnes qui ont intégré le service Ménage à Droits Incomplets de notre association sur la première vague de janvier à février. Le passage de ces familles vers notre dispositif MDI s'est fait progressivement de janvier à mai en fonction des places disponibles soit 143 personnes de janvier à février.

Pour cette année 2021, le dispositif ALD a représenté un accueil de 118 personnes soit 31 familles qui étaient réparties dans 17 logements sur toute l'Eurométropole de Strasbourg.

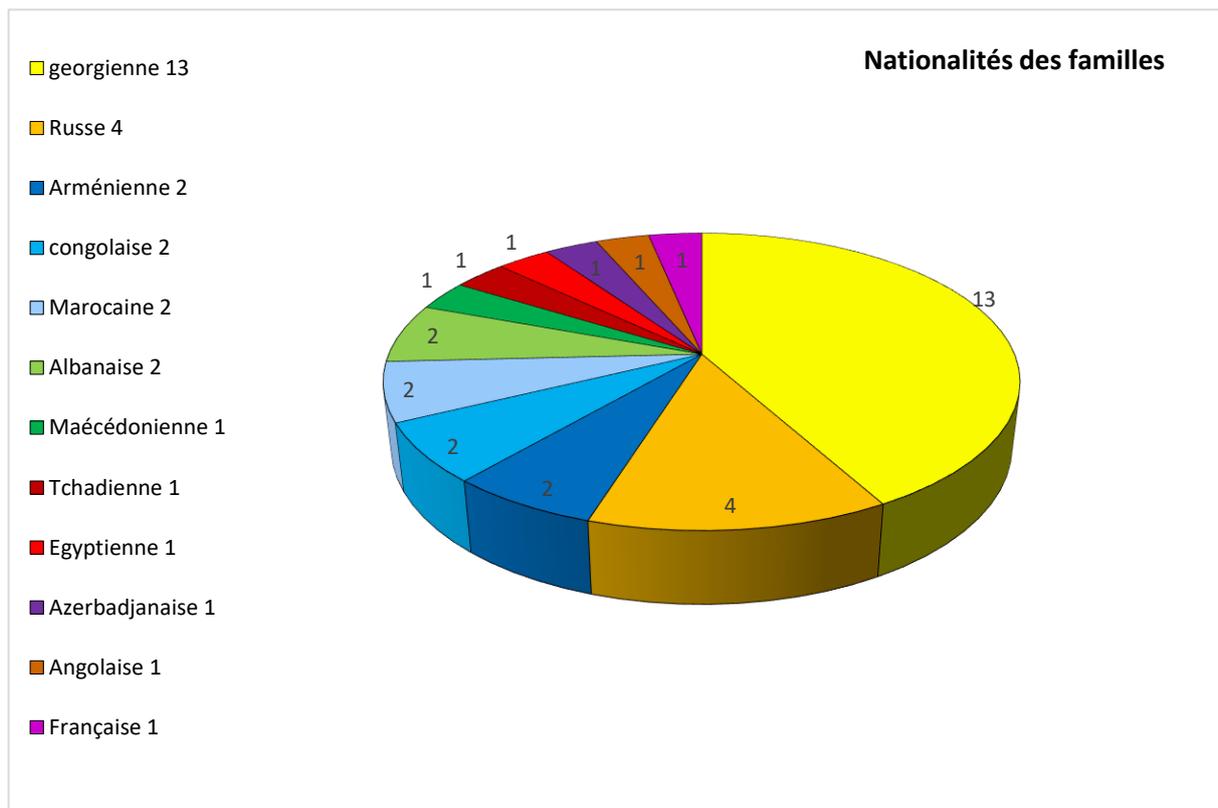
On retiendra le relais important qu'a constitué la succession de ces dispositifs hivernaux dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire et la réponse portée dans le cadre de la mise à l'abri des familles orientées. Au final, la période hivernale pour ces familles aura duré pratiquement 2 ans en raison du contexte exceptionnel généré par la crise sanitaire.

## b) Caractéristiques des familles hébergées :

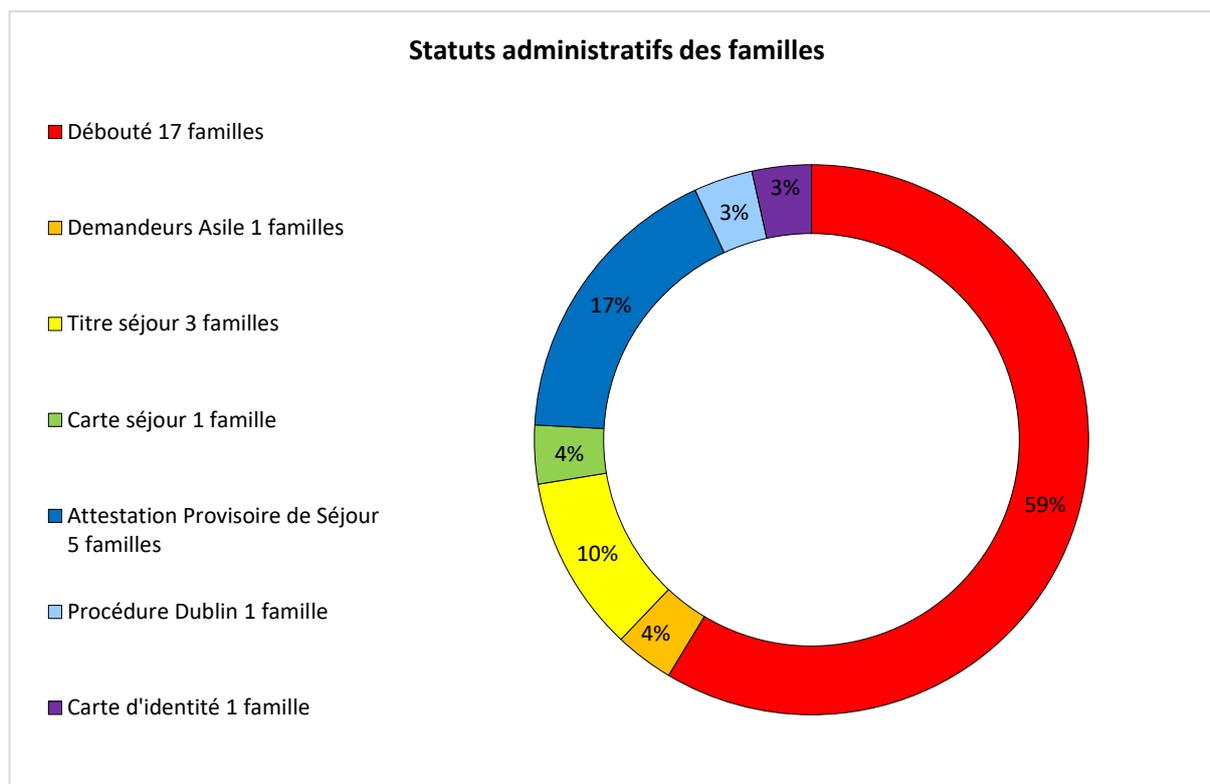
### Compositions familiales et tranches d'âges



### Nationalités des familles hébergées



### Statuts administratifs des familles



### c) Champs d'interventions de l'équipe ALD

L'équipe ALD est composée de deux travailleuses sociales employées à temps plein dont la mission principale est l'accompagnement social des familles. Cependant, d'autres missions sont essentielles pour mettre en place cet accompagnement. L'hébergement des familles en logements diffus nécessite un travail de prospection auprès des bailleurs, la visite du logement afin de voir s'il est adapté au co-hébergement et après la validation du chef de service, l'état des lieux est réalisé. Ensuite, l'organisation avec notre équipe logistique est nécessaire pour aménager et équiper des logements.

Les familles sont rencontrées lors d'un premier entretien pour l'explication du règlement et du contrat de séjour temporaire, ainsi que la signature de ce dernier. Un traducteur est généralement présent lors de cet entretien.

Dans la majorité des cas, nous nous chargeons du déménagement des affaires des familles vers le logement, faisons visiter l'appartement et complétons la fiche inventaire avec le matériel de l'association.

Dans le cadre de l'accompagnement des familles, les travailleuses sociales interviennent principalement sur les volets suivants : le logement, le droit au séjour, les démarches administratives, la scolarité et la santé.

#### L'accompagnement social lié au logement :

Les familles du dispositif étant hébergées en diffus sur toute l'Eurométropole de Strasbourg, des visites à domicile sont effectuées régulièrement pour veiller à l'état du logement et aux règles d'hébergement. La gestion des consommations d'énergie est également à surveiller, une sensibilisation auprès des familles est parfois nécessaire.

L'équipe logistique de notre association intervient également dans les logements pour des petites réparations et l'entretien ou le remplacement du matériel électroménager.

La cohabitation entre 2 ou 3 familles par logement engendre également des problématiques et nécessite notre intervention pour faire de la médiation avec les familles.

#### **L'accompagnement social lié au droit au séjour :**

Les familles hébergées ont des statuts administratifs variés : en demande d'asile, débouté, autorisation provisoire de séjour, carte de séjour, ... Les situations administratives sont souvent complexes, plusieurs familles accueillies sont déboutées du droit d'asile et ont des démarches de régularisation à entamer. Nous orientons dans ce cadre les familles vers La Cimade qui propose un accompagnement et conseille les familles dans les démarches à effectuer ou directement vers un avocat lorsqu'une situation urgente le nécessite.

#### **L'accompagnement social lié aux démarches administratives :**

Les familles sont en demande d'accompagnement dans de nombreuses démarches administratives, le système français étant parfois complexe à aborder pour elles.

Les partenaires sont importants pour ces démarches, comme le CCAS pour établir une domiciliation postale et une attestation de quotient familial ou le département pour les demandes d'AFASE.

Nous accompagnons également les familles pour les demandes de rendez-vous en ligne, auprès de la Préfecture par exemple. De plus, nous sollicitons également des aides financières exceptionnelles auprès des associations caritatives pour les transports en communs par exemple. Une des premières difficultés est de trouver les fonds nécessaires pour les photos d'identités ou les timbres fiscaux.

#### **L'accompagnement social lié à la scolarité des enfants :**

Lors de la mise à l'abri dans un nouveau logement, des démarches sont à entamer rapidement pour maintenir la scolarité des enfants. Ils se retrouvent parfois loin de l'école où ils étaient scolarisés auparavant, un changement d'école doit donc être fait rapidement. Nous accompagnons les familles dans cette démarche, en partenariat avec le service des inscriptions et de la scolarité de la ville de Strasbourg et les écoles.

Des démarches pour la restauration scolaire sont également à entamer auprès du service des inscriptions et de la scolarité et lorsque la famille n'a pas de ressources, nous faisons des demandes d'AFASE pour le financement de la cantine scolaire.

#### **L'accompagnement social lié à la santé :**

Certaines familles hébergées dans notre dispositif présentent des situations sanitaires très dégradées. Dès lors l'accompagnement dans les démarches de soins devient important. Dans un premier temps, pour l'ensemble des familles, il faut veiller à ce que des droits auprès de la CPAM soient ouverts. Si ce n'est pas le cas, il faut instruire les demandes. Les sollicitations sont nombreuses pour la santé car la barrière de la langue empêche certaines familles de réaliser les démarches directement auprès des professionnels de santé. Nous faisons donc l'intermédiaire entre les familles et les professionnels de la santé.

## d) Le parc locatif mobilisé

Le parc locatif au début de l'année était de 27 logements en diffus. Lors du passage des 143 personnes au service MDI Antenne, nous avons parfois laissé les familles dans l'appartement où elles étaient hébergées car il y avait une très bonne entente entre elles. De mai à décembre 2021, 17 appartements ont été mobilisés pour la partie ALD/ALDS répartis comme suit.

### Répartition des logements par bailleur social, zone géographique et typologie

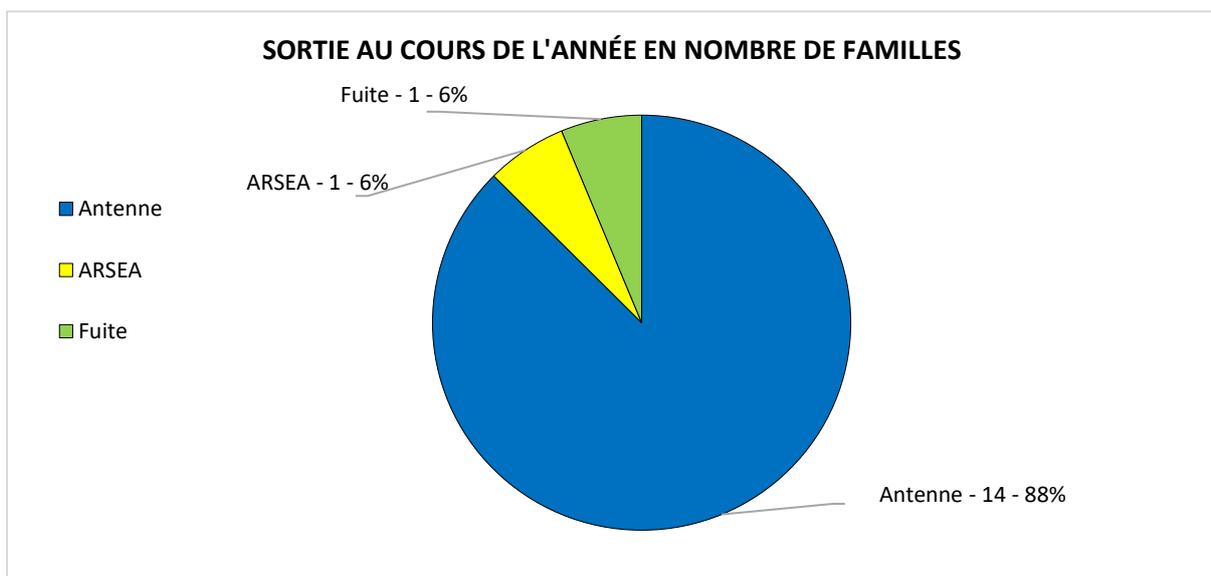
Bailleurs	Nombre d'appartements	Typologie	Par Quartiers
OPHEA	12	T3/T4/T5	1 à Hautepierre / 11 Neuhof
HABITATION MODERNE	3	T5	Neuhof
BATIGERE	1	T4	Montagne verte
HABITAT DE L'ILL	1	T3	Quartier gare

### Répartition des familles en logements

Les familles ont été réparties pour la plupart du temps à deux ménages par appartement. Seuls les 3 appartements rue de Mâcon qui sont des grands T5 ont servi à 3 petits ménages, type femmes ou hommes seuls avec enfants ou petite famille 2 adultes 1 enfant.

## 2. Les entrées et sorties du dispositif au cours de l'année

Au cours de l'année 2021, nous avons accueilli au total 31 familles. Sur ces 31 familles, 2 familles ont rejoint le dispositif en cours d'année, ce sont des familles qui étaient hébergées à « Antenne Lyautey Familles ». Ces 2 familles représentent un total de 8 personnes. Des familles ont également quitté le dispositif au cours de l'année. Une famille en janvier 2021 suite à une orientation vers l'ARSEA (2 personnes) et 14 familles au 1er mai 2021 ont intégré le service MDI de notre association dans le cadre des pérennisations de places hivernales 2020 (2<sup>ème</sup> partie représentant 57 personnes). Par ailleurs, une famille composée de 4 personnes a quitté le dispositif sans nous en informer (la famille est en fuite).

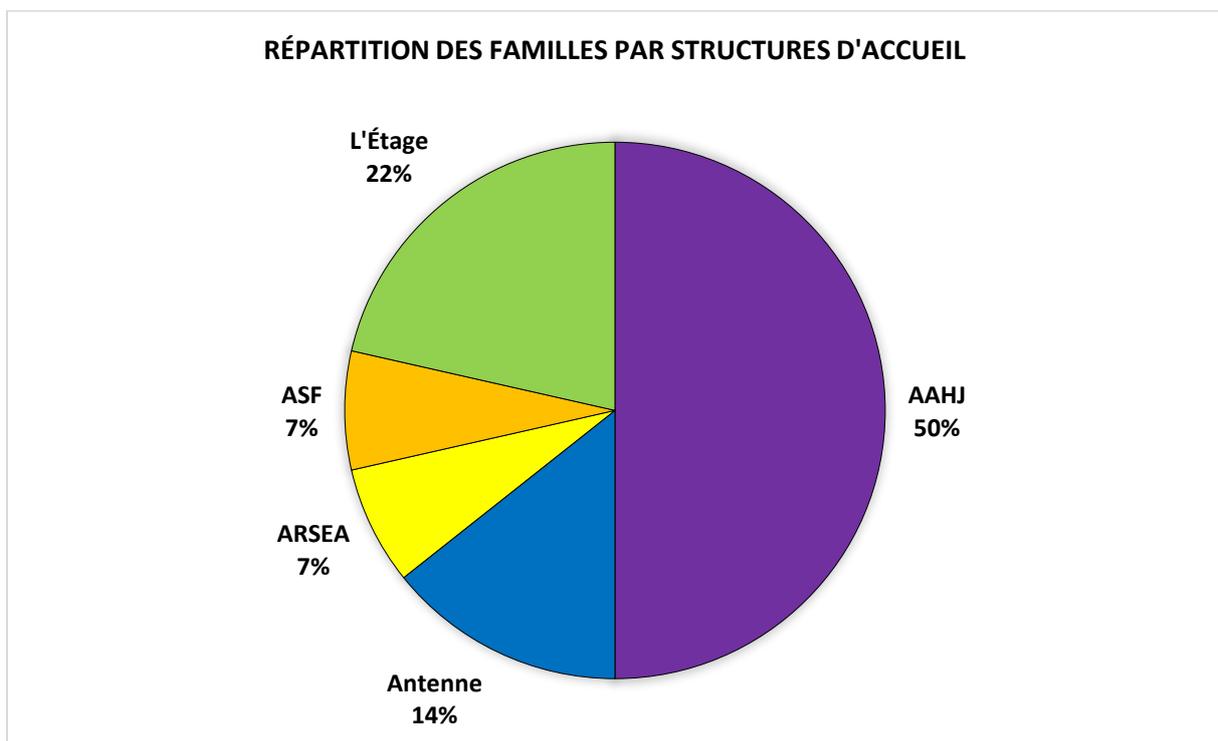


### 3. La fermeture du dispositif hivernal d'hébergement de familles en logements diffus au 31/12/2021

#### a) L'orientation des familles au regard de leur situation

Après avoir été renouvelé à plusieurs reprises, compte-tenu du contexte sanitaire, le dispositif « Antenne Lyautey Diffus » a officiellement fermé le 31/12/2021. Un travail d'orientation a donc été effectué pour les familles restantes, soit 14 ménages ce qui représente 55 personnes. La situation administrative des familles a été prise en compte ainsi que les problématiques rencontrées pour identifier l'orientation la plus adaptée. Ce travail d'orientation a été effectué en partenariat avec le SIAO, avec la création d'une demande d'insertion par les travailleuses sociales. Dans cette demande d'insertion, la situation des familles a été expliquée et une préconisation a été faite. Cette demande doit également correspondre aux attentes des familles et répondre aux besoins identifiés. La préconisation précise le dispositif souhaité ainsi que le niveau d'accompagnement nécessaire, au vu de la situation. Lorsque l'orientation a été acceptée par la famille, les travailleuses sociales ont fait le lien avec la nouvelle structure d'accueil pour l'organisation d'un premier entretien et le déménagement des affaires quand la famille nous l'a demandé ou lorsque la structure d'accueil ne proposait pas ce service. De plus, un échange avec le nouveau travailleur social a eu lieu afin d'expliquer la situation de la famille et de transmettre le rapport social.

#### b) Les structures d'accueil



Sur les 14 familles restantes, nous constatons que la moitié des ménages ont été orientées vers l'Association d'Accueil et d'Hébergement pour les Jeunes (AAHJ). Ces familles sont principalement des ménages à droits incomplets qui ont rejoint le service Pôle Accueil Intégration. Ensuite, L'Étage a accueilli 3 familles et le service MDI de notre association 2 familles. Une famille a été orientée en intermédiation locative vers ARSEA et une famille vers Action Insertion Réfugié de ASF 67. Les différentes structures d'accueil reflètent les situations des familles accompagnées, avec une majorité de ménages à droits incomplets.

## **VI. L'Espace Convivial « Grands Froids et Canicule »**

Comme les années précédentes, notre local du 5 rue Déserte, a été mobilisé en période de canicule et en période de grands froids pour héberger de manière très ponctuelle des personnes repérées par les maraudes et orientées par le 115, lors de l'activation des plans par la Préfecture du Bas-Rhin.

Avec la mise en œuvre des jauges liées à la crise, le nombre de places mobilisables est passé à 6.

Le local fut mobilisé à deux reprises :

- Au cours de l'été lors de l'épisode de canicule
- En décembre 2021 sur une période d'une dizaine de jours

Les orientations sur ces places ont été réalisées par le 115. La structure a ouvert de 18h à 8h le lendemain.

Sur place, l'existence d'un petit espace cuisine permet d'offrir aux hébergés un café, du thé ou une soupe chaude. Les personnes ont également la possibilité de réchauffer des plats qu'ils amènent.

Nous observons que lors de l'ouverture de ce dispositif, nous avons pu toucher des grands précaires qui ne s'adressent plus aux hébergements d'urgence classique. Le fait de proposer un petit collectif par sa taille est vécu comme supportable par les personnes. La possibilité de pouvoir entrer et sortir de la structure à sa guise (hors période de confinement ou de couvre-feu) est un élément apprécié par ce public. Nous avons rapidement observé la mise en œuvre d'une action concertée entre les personnes pour limiter ces mouvements d'entrée et de sortie afin de garantir la sécurité sanitaire de tous et le respect du sommeil de chacun.

Nous avons également noté les états de santé dégradés de ces personnes, certaines en grande souffrance psychique et souvent psychiatrique. Il a fallu à l'occasion faire intervenir le SAMU pour une prise en charge sanitaire.

Le local qui appartient à l'association aura démontré toute son utilité dans le cadre d'une mobilisation en situation de crise, pouvant ainsi répondre en quelques heures à la mobilisation de places complémentaires pour l'hébergement d'urgence des personnes à la rue.