ANTENNE

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

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 :

l'Europe s'engage en France
Fonds Social Européen

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DU BAS-RHIN

ALSACE Collectivité européenne

Strasbourg.eu eurometropole

Financé par l'Union européenne

SOMMAIRE

Introduction **p. 005**

LE SITE GARE

I. Le Bureau d'Accueil **p. 011**

II. Le Service R.S.A. **p. 017**

III. L'Atelier Passerelle Inform'Action **p. 034**

LE SITE MEINAU

I. Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau » **p. 064**

II. Le Service Aménagement des Peines **p. 078**

III. Le Service Antenne Inclusion Diffus Sortants de Prison **p. 095**

IV. L'accompagnement social F.S.L. lié au logement **p. 107**

LE SITE NEUHOF

I. Le Service Hébergement Relais Neuhof **p. 123**

II. Le Service Ménages à Droits Incomplets **p. 146**

III. Le Centre d'Hébergement à Visée Professionnelle **p. 168**

IV. Le Service Equipe Mobile Hôtels **p. 178**

V. L'Espace Convivial « Grands Froids » **p. 193**

Perspectives 2023 **p. 194**

INTRODUCTION

2022, la continuité dans le changement ou des changements dans la continuité ?

2022, quelle année particulière ! Après la période de crise sanitaire, le secteur a progressivement repris son rythme de fonctionnement normal, avec son lot de paradoxes mais également de changements et de nouveautés. Avec le recul que permet l'analyse de l'activité nous nous sommes interrogés sur les questions de continuité et de changements à l'œuvre durant cette année et les liens entre ces deux notions dans un paysage en mutation.

S'Il y a eu incontestablement de grandes avancées qui ont touché tant les publics accompagnés que les moyens qui nous ont été alloués par les pouvoirs publics pour améliorer nos réponses et notre offre de service, il y a également eu des situations qui ont été difficilement vécues par les professionnels de terrain et qui sont venues interroger le sens de leur mission au regard de l'évolution des politiques publiques. Dès lors, comment se sont déclinés changements et continuité dans les actions que nous avons mises en œuvre ?

Des changements en termes de réponses :

Des réponses nouvelles en termes d'offre de service :

Le début de l'année fut marqué par l'ouverture de 2 nouveaux services : le dispositif d'Hébergement à Visée Professionnelle (HVP), s'adressant à des travailleurs pauvres pour leur permettre d'accéder dans les meilleurs délais à un logement autonome et le dispositif Equipe Mobile Hôtels visant à réaliser le diagnostic social des personnes hébergées en hôtel afin que le SIAO et les services de l'Etat puissent procéder aux orientations adaptées dans le cadre du plan de réduction des places du dispositif hôtelier. Dans chaque cas, il s'agit là d'une offre de service qui manquait cruellement sur le territoire et nous remercions les services de l'Etat de nous avoir donné l'opportunité de les mettre en œuvre. Aux portes de l'été, nous avons été invités par la DDETS du Bas-Rhin à faire la présentation du dispositif HVP au directeur de la DIHAL (Délégation Interministérielle à l'Habitat et au Logement). Ce fut pour nous un grand moment et une véritable reconnaissance dans la mise en œuvre d'un projet qui nous tenait particulièrement à cœur depuis de nombreuses années.

Parallèlement durant ce début d'année, nous avons déposé nos demandes de renouvellement pour différents agréments : agrément pour la domiciliation postale - agrément au titre de l'intermédiation locative - agrément au titre de l'ingénierie sociale, financière et technique. Nous avons obtenu les renouvellements de ces différents agréments qui ont induit une évolution de notre offre de service, portant le nombre de domiciliations postales à Antenne de 200 à 500 et l'introduction en fin d'année de 2 projets d'accompagnement de publics réfugiés en intermédiation locative qui verront le jour en 2023.

Des réponses en termes de revalorisation des métiers : des gagnants et des perdants

Le 18 février 2022 fut un temps fort pour le secteur social. A cette date s'est déroulée la Conférence des métiers de l'accompagnement social et médico-social. Face à la crise que traverse le secteur social et médico-social en termes de difficultés de recrutement et d'attractivité depuis plusieurs années, le premier Ministre Jean Castex annonce plusieurs mesures dont la revalorisation salariale de 183 euros nets pour les métiers du secteur. Cette annonce a fondé de grands espoirs. Restait à voir comment elles allaient se traduire concrètement sur le terrain.

A l'automne, les services de l'Etat ont procédé aux versements des revalorisations Ségur qui avaient été décidées à l'issue de la Conférence des Métiers en février. Si de nombreux professionnels ont pu bénéficier de cette revalorisation salariale, ce changement en termes de reconnaissance pour les salariés du secteur n'a pas été général. Malheureusement, les règles d'octroi décidées au niveau national, ont laissé sur la touche bon nombre de salariés dont l'action au quotidien dans nos organisations reste tout aussi essentielle que le travail d'accompagnement social réalisé auprès des usagers. Pire, l'interpellation des Départements associés à la mise en œuvre des revalorisations salariales dans le cadre de la Conférence des Métiers, n'a eu aucune réponse locale. La déception et le sentiment d'injustice furent immenses pour de nombreux salariés d'Antenne. Dès lors quel sens donner à sa mission au quotidien lorsque le sentiment des efforts fournis n'est pas reconnu ?

L'adaptation de nos réponses face à des situations de crises internationales :

Le 24 février 2022 éclate le conflit en Ukraine. Dans les semaines qui suivent, Strasbourg devient une des principales portes d'entrée des réfugiés ukrainiens sur le territoire français. La mobilisation pour l'accueil, la prise en charge et l'orientation de ces populations qui avaient tout perdu, devient un exemple d'organisation dont les services de l'Etat et les opérateurs associatifs peuvent être fiers. Dans les premières semaines, alors qu'il faut trouver et mobiliser de toute urgence des logements et des places pour l'accueil de nombreuses femmes et enfants, Antenne répond présent à la sollicitation des services de l'Etat. Sur les logements libres dont nous disposons (places HVP pas encore occupées et places PHP-MDI qui venaient de se libérer), nous procédons aux équipements nécessaires pour héberger les premières familles dans le cadre d'un hébergement-relais, le temps que les autres opérateurs associatifs du département puissent capter de nouveaux logements pour la prise en charge de ces personnes. Une fois de plus, nous avons démontré notre capacité de mobilisation pour répondre à des situations de grande urgence. A l'issue des premières semaines, les personnes ont été réorientées vers d'autres solutions de logement plus pérennes. Nous avons mis à disposition des autres opérateurs associatifs, nos accueillantes de jour du SHR et du service PHP-MDI afin de réaliser de nombreuses traductions lors des orientations des familles vers de nouveaux opérateurs associatifs. Qu'elles en soient ici chaleureusement remerciées !

Au début du mois d'avril, nous sommes interpellés par les services de la DDETS afin de prendre le relais temporaire de l'accueil de femmes réfugiées avec enfants orientées initialement vers le Foyer Notre Dame (FND) dans le cadre du programme de réinstallation. Nous avons sur une période de deux mois pris le relais de l'accueil et de l'accompagnement de ces personnes réfugiées venues de Centrafrique et qui ont transité par le Cameroun, le temps que le Foyer Notre Dame puisse procéder à la captation de logements supplémentaires pour reprendre en charge l'accompagnement de ces personnes par la suite. Ainsi, après la mobilisation de nos logements de réserve pour les réfugiés ukrainiens, ces derniers ont servi à l'hébergement relais pour des réfugiées Centrafricaines. Ce fut une expérience riche pour les professionnels du service PHP-MDI qui ont assuré ce relais. Dans les deux mois qui suivirent le FND a été en capacité de trouver les logements adaptés et de reprendre en charge ces personnes. On retiendra une fois de plus notre réactivité et la capacité d'adaptation formidable des professionnelles de l'association pour répondre aux sollicitations au pied levé afin d'apporter un début de réponse à des situations d'urgence inattendues sur le territoire. Qu'elles en soient ici remerciées !

Une continuité dans les changements à accompagner :

La poursuite des fermetures-transformations de places :

Le début de l'année fut aussi marqué par la poursuite de la fermeture-transformation des places PHP-MDI (places hivernales pérennisées pour ménages dits à droits incomplets) au regard de la feuille de route déterminée à partir de l'instruction relative au pilotage du parc d'hébergement et au lancement

d'une campagne d'une programmation pluriannuelle de l'offre pour la mise en œuvre du Logement d'Abord du 26 mai 2021. En 2022, un objectif de 39 fermetures-transformations de places nous a été assigné. En 2021 cet objectif était de 22 places. Ainsi en 2 ans le dispositif est passé de 400 à 339 places financées, en raison de la fermeture de 61 places. Heureusement ces fermetures ont été réalisées dans le cadre de ce que nous appelons des « sorties naturelles » constituées par des personnes qui ont obtenu une régularisation administrative et ont pu dès lors être orientées sur une autre prise en charge dans le cadre d'une solution de relogement. Mais qu'en sera-t-il si la situation de fermeture de places perdure alors que le nombre de régularisations a connu une diminution très importante depuis 2021 ? C'est tout ce processus de transformation-fermeture qu'il va nous falloir accompagner avec le soutien des services de l'Etat afin que les changements attendus, inscrits dans la continuité des politiques publiques décidées, fassent sens. Je tiens ici à saluer le courage et l'engagement quotidien de l'équipe PHP-MDI d'Antenne qui trouve chaque matin la force de se rendre à son travail et d'y trouver du sens. Votre engagement ancré dans vos convictions et les valeurs portées par Antenne, force l'admiration.

La poursuite de l'expérimentation Logement d'Abord dans le cadre du FSL :

En 2022, le service accompagnement social FSL d'Antenne a poursuivi avec le SIAO et l'Eurométropole de Strasbourg son expérimentation dans le cadre de la mise en œuvre du Logement d'abord. Aller à la rencontre des grands précaires pour réaliser les diagnostics de situation et procéder aux orientations adaptées a été source de motivation pour les équipes. Dans de nombreux cas, une orientation adaptée a pu être trouvée et le retour d'expérience tiré laisse penser que l'expérimentation avait toute son utilité. En fin d'année, nous avons réussi à obtenir un demi-poste supplémentaire pour continuer à soutenir la dynamique engendrée auprès des usagers qui étaient en attente d'orientation par le SIAO et ainsi ne pas perdre les bénéfices du travail engagé par les parties impliquées.

La préparation du passage en CPOM :

Le printemps fut l'occasion d'avoir un temps de travail entre salariés, gouvernance d'Antenne et la DDETS67 consacré à la présentation du CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) qu'il nous faut mettre en place en 2023. Voilà donc notre secteur et l'association Antenne, embarqués dans le cycle des CPOM. Nous verrons à l'usage les avantages et les inconvénients de cette modalité de pilotage de l'action publique dans notre secteur. Néanmoins au regard de ce que cela a produit dans les champs sanitaires et médico-sociaux, de nombreuses interrogations demeurent. La conduite du changement (car il y aura forcément du changement) devra être solidement adossée à la capacité des organismes gestionnaires à soutenir les professionnels dans une continuité des actions mises en oeuvre.

L'impact du développement du numérique dans le secteur :

2022 fut aussi celui du temps de la généralisation de l'utilisation et du déploiement du Système d'Information du Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SI SPIE), la nouvelle plateforme en ligne de la Collectivité Européenne d'Alsace permettant le suivi au plus près du parcours et des démarches réalisées (ou pas …) par les bénéficiaires du RSA et le travail réalisé par les référents sociaux. Après la généralisation de l'utilisation de la plateforme SI SIAO pour tout ce qui a trait au parcours d'accès au logement des personnes sans solution de logement, voilà donc nos référents sociaux obligés d'utiliser une plateforme supplémentaire pour tous ce qui a trait aux démarches sociales et/ou professionnelles pour les mêmes publics. Bien entendu le doublon d'informations à saisir sur chacune des plateformes (pas d'interconnexion entre elles …), le temps consacré à la saisie qui ne peut pas se faire le temps de l'entretien avec les personnes accompagnées (ce qui ferait écran à la relation d'accompagnement …), la modification profonde des pratiques professionnelles que l'utilisation du numérique a induit, nous a profondément questionnés. Quel sens donner au travail lorsque les référents sociaux sont appelés à nourrir de données une plateforme dont le sens leur échappe ?

C'est toute la recherche de sens qu'il a fallu travailler durant l'année par rapport à ce nouveau cadre imposé. Là aussi ce changement devra continuer à être accompagné dans les années à venir.

Des profils de publics qui se modifient :

L'année 2022 fut une année compliquée pour le site Meinau de l'association. En effet, que ce soit pour le CHRS, le service Antenne Inclusion Diffus (A.I.D.) ou le Service Aménagement de Peine, le public orienté a présenté un profil de personnes particulièrement désocialisées avec des difficultés sanitaires particulièrement importantes. La poursuite des orientations de publics difficiles et présentant des profils de plus en plus dangereux et violents a induit des changements dans les pratiques de terrain. Il nous faudra développer de nouvelles réponses dans les années à venir afin d'adapter l'offre de service et d'être en capacité de poursuivre la prise en charge de ce public. Je tiens là aussi à saluer le courage et le professionnalisme des équipes de terrain qui au quotidien se frottent avec toute leur humanité aux côtés les plus sombres que peuvent parfois présenter certains usagers.

2022 a aussi été marqué par l'accélération d'un phénomène qui se développe depuis 5 ans : l'arrivée massive d'un public réfugié qui touche aujourd'hui l'ensemble des services de l'association. Ce public nouveau présente des caractéristiques particulières et des besoins nouveaux en termes d'accompagnement. C'est donc une adaptation de notre offre de service qu'il va falloir accompagner sur le long terme, un changement qui va s'inscrire dans une continuité permanente.

Je finirai cette longue introduction pour une fois de plus remercier nos partenaires institutionnels, associatifs, et bailleurs sociaux pour leur engagement et leur soutien à nos côtés. Je remercie nos bénévoles et administrateurs qui sont nos chevaliers de l'ombre et qui donnent aujourd'hui à nos publics le bien le plus précieux qui soit : leur temps ! Je tiens également à remercier l'ensemble des salariés de l'association, car sans vous rien de tout ce qui est réalisé à Antenne ne serait finalement possible. C'est vous, votre engagement et votre indéfectible confiance en l'humain qui permettent de rendre possible chaque jour au côté des personnes accompagnées, la continuité dans le changement ainsi que les changements dans la continuité.

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 2022 :

Roukayatou LAWANI (jusqu'au 13/12/2022)
Florian STUPLER
Negar KHAN (à compter du 05/12/2022)

Le Bureau d'Accueil est le premier lieu, le premier visage et sourire 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 où 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/SAP/EMH/HVP, etc…).

Toutes les premières demandes se font au Bureau d'Accueil et nécessitent souvent une réponse immédiate. Le premier échange consiste à accueillir les bénéficiaires avec courtoisie et bonté en écoutant attentivement ce qu'ils ont à dire (la base avec des publics qui souffrent parfois d'un sentiment d'indifférence 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 généralement en recherche de soutien, de quelqu'un pour entendre leurs difficultés et leurs demandes. Elles sont nombreuses à se sentir intimidées/dépassées par les démarches administratives attendues d'elles et à vouloir être guidées/rassurées.

De notre côté, cet échange initial 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 le désirent, nous leur proposons l'ouverture d'une domiciliation postale, qui est associée à un accompagnement social en cas de RSA. Si pour une raison ou une autre nous ne sommes pas en mesure de répondre à leurs attentes nous les orientons vers les structures appropriées pour qu'elles ne soient pas livrées à elles-mêmes.

Toutes les demandes sont considérées avec attention, d'où l'importance de ce service qui est en quelque sorte le "centre névralgique" du Centre d'Accueil et d'Insertion Sociale 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. Nous cherchons à aider les usagers à comprendre les démarches les plus urgentes qu'ils doivent entreprendre et à 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 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
Domiciliation postale	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)
Hébergement	Appel au 115 – numéro d'urgence Renouvellement des hébergements d'urgence, lien avec la Ville de Strasbourg
R.S.A.	Rendez-vous et lien avec les référents R.S.A.
Aide caritative	Rédaction de demandes de secours et prises de rendez-vous pour les usagers auprès des partenaires caritatifs
Aide administrative	Divers documents (expliquer, compléter ou renseigner) : - demande de droits au RSA - 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, inventaire mensuel...
Inscription aux ateliers Passerelle et RDV pour l'emploi	Repérage et prise de rendez-vous, lien avec le service emploi.
Renseignements divers	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 référentes accompagnement social.

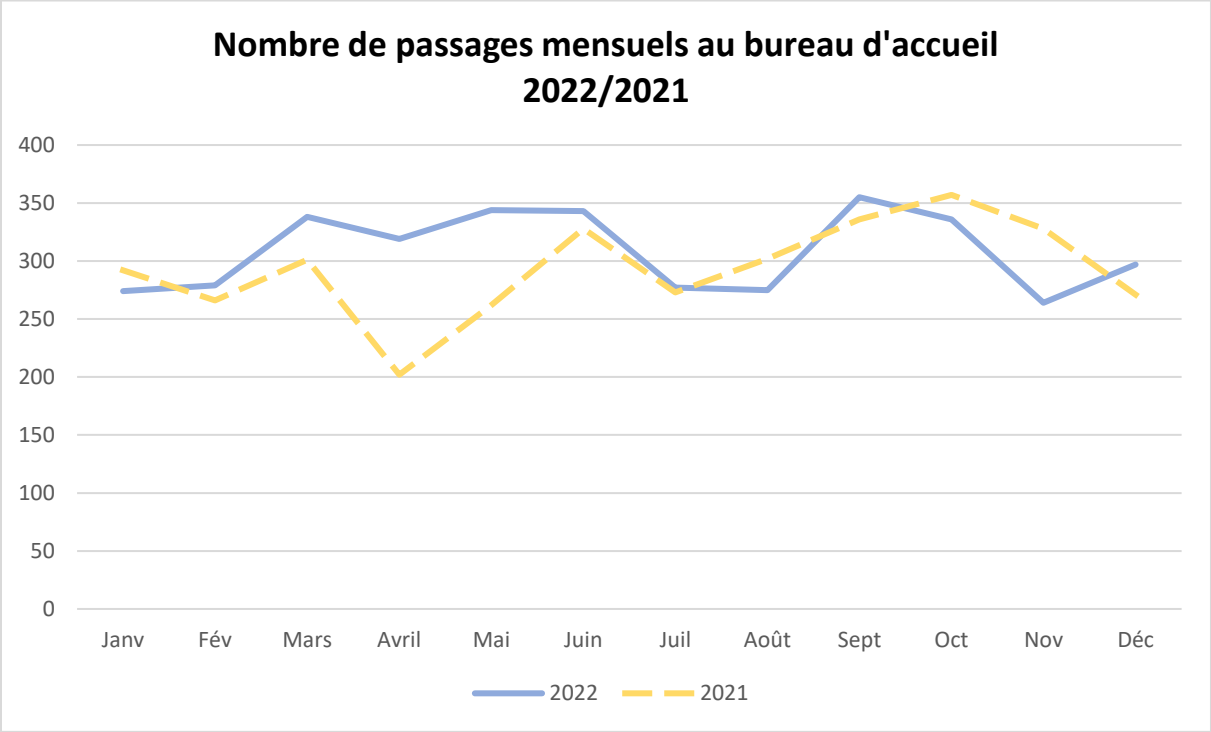
Beaucoup de bénéficiaires apprécient le fait de pouvoir échanger quelques mots et retrouver des visages familiers, c'est pourquoi il serait important de pouvoir maintenir en place l'équipe du Bureau d'Accueil avec au moins un poste permanent (les deux salariés actuellement à ce poste bénéficiant d'un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

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/EMH/HVP), réceptionnant/triant le courrier à leur attention tout en transmettant les messages et appels reçus quand cela s'avère nécessaire.

En 2022, Antenne a mis en place deux nouveaux services expérimentaux : l'Equipe Mobile Hôtel (EMH) chargée de la réalisation de bilans-diagnostics et d'évaluations dans le cadre de la sortie de dispositifs hôteliers des personnes sans abri, et le service d'Hébergement à Visée Professionnelle (HVP), qui prend en charge et fournit un accompagnement social renforcé à des personnes isolées proches de l'emploi pour consolider leur insertion professionnelle et accéder à un logement autonome. Depuis leur création, l'Accueil s'occupe de faire le relais entre les salariés de ces différents services et les personnes cherchant à les contacter, et dans le cas d'HVP, il arrive qu'il soit contacté pour ouvrir une domiciliation postale à des individus en particulier.

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.

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 3701 passages au cours de l'année 2022, dont 2347 pour la seule recherche du courrier.

Nous constatons une augmentation des passages de manière générale par rapport à l'année précédente, où ceux-ci étaient limités à 3518 (dont 2351 pour le courrier). Cette hausse s'explique en partie par un plus grand nombre de suivis avec des difficultés administratives qui n'hésitent pas à passer à l'accueil quand ils ont des questions ou besoin d'aide pour certaines de leurs démarches (comme leur déclaration trimestrielle). 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 RSA, 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 part des femmes dans les publics s'adressant à la structure s'est stabilisée par rapport à 2020 et 2021 mais reste bien plus importante qu'il y a quelques années. De plus en plus de femmes se trouvent sans domicile fixe.

Les personnes se tournant vers Antenne ont généralement besoin d'aide dans leurs démarches sociales et professionnelles. Ainsi l'ouverture d'une domiciliation postale au sein de l'association a longtemps été conditionnée par la mise en œuvre d'un accompagnement régulier avec un référent dans le cadre de démarches sociales. Cependant, depuis Décembre 2022, la domiciliation postale a également été ouverte aux personnes sans RSA (mais celles-ci ne bénéficient alors pas d'un suivi au sein de l'Association).

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. L'accueil est un des endroits les plus susceptibles d'aider les personnes dans leurs démarches quotidiennes.

Par rapport à 2021, il y a eu plus d'ouvertures de Domiciliations Postales, et beaucoup des fermetures ont été faites suite à l'obtention d'un logement plutôt que d'une absence prolongée de plus de 3 mois. Au 31 Décembre 2022, nous avons 458 personnes domiciliées, dont 348 personnes (90 ménages) qui sont prises en charge par le service MDI (Ménages à Droits Incomplets), 108 personnes suivies par le service RSA (personnes isolées) et 2 bénéficiant d'une domiciliation postale sans suivi.

Au courant de l'année 2022, nous avons effectué 269 domiciliations dans les deux services réunis.
- Service RSA : 27 femmes - 137 hommes
- Service MDI : 90 ménages (348 personnes)

Dispositif généraliste	Année 2022
ATTESTATIONS D'ELECTIONS DE DOMICILE	
Le cas échéant, nombre maximum prévu par an dans l'agrément (pour les organismes agréés)	**500**
Nombre d'élections de domicile en cours de validité au 31 décembre	**201 ménages**
Nombre de personnes domiciliées au 31 décembre	**458**
Nombre d'élections de domicile réalisées	**270**
Dont le nombre de premières élections réalisées	**151**
Dont le nombre de renouvellements réalisés	**49**
Nombre de radiations	**70**
Nombre de refus	**145**

La moyenne d'âge des personnes que nous domicilions est de 41 ans.

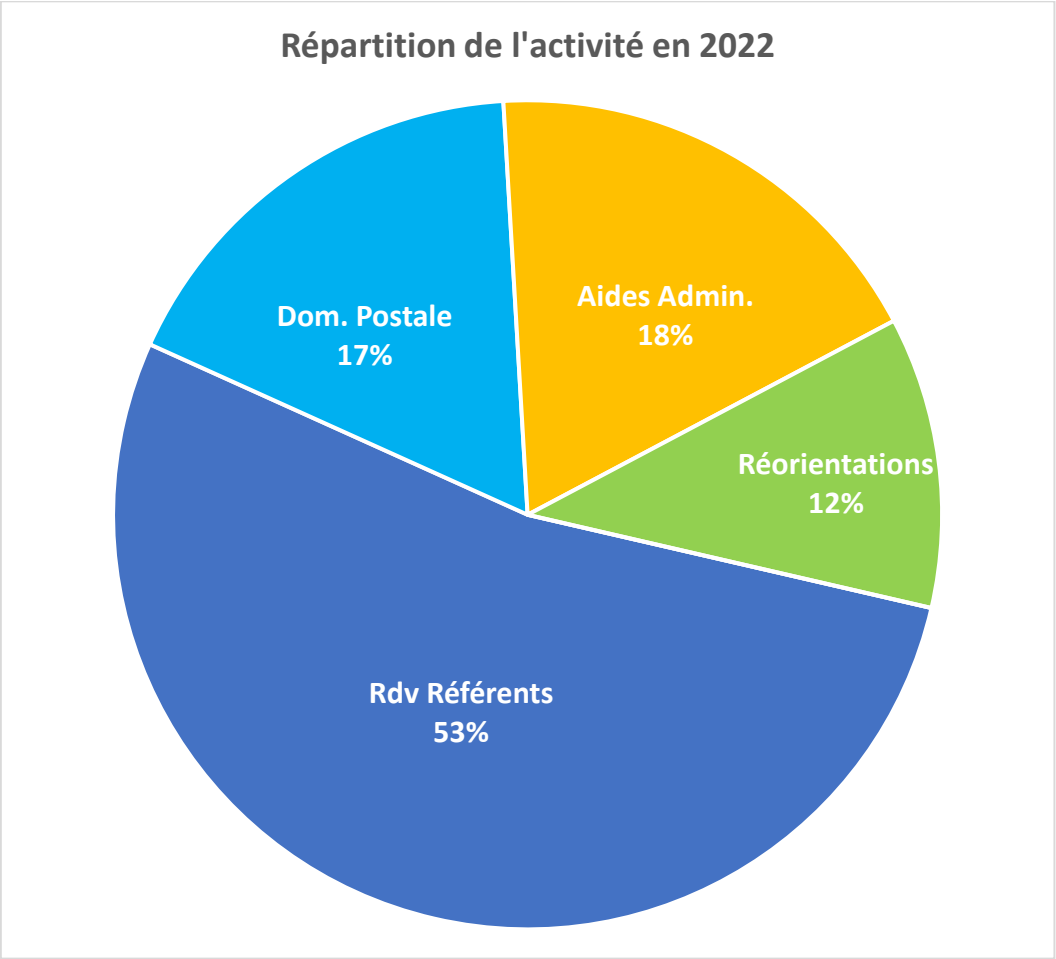
Nous continuons par ailleurs d'observer une augmentation de demandes de domiciliation de la part de personnes non-francophones ; il s'agit majoritairement de bénéficiaires de la protection de l'OFPRA devenus de droit commun à l'obtention du droit d'asile. Ces personnes ne maîtrisent pas ou très peu la 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.

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.

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 RSA, 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.



4. Impact des conflits géopolitiques récents sur le service Accueil

La guerre en Ukraine nous a tous pris par surprise et nous avons dû rapidement nous organiser pour accueillir les nombreux réfugiés. A défaut de pouvoir nécessairement leur offrir une domiciliation postale à Antenne, nous leur avons donné les numéros et adresses utiles pour qu'ils puissent être pris en charge par les services appropriés (comme, notamment, la plateforme Foyer Notre Dame). Ce ne sont cependant pas les seuls réfugiés auxquels nous avons été confrontés en grand nombre cette année, et nous avons pu constater que de plus en plus de nos suivis sont issus d'Afghanistan où la situation géopolitique est devenue spécialement compliquée depuis l'été 2021.

Aujourd'hui, le public d'Antenne est composé à presque 50% de réfugiés, et nous avons dû adapter notre façon de travailler en conséquence. Beaucoup de ces nouveaux bénéficiaires ne parlant pas ou peu le français il nous est de plus en plus souvent nécessaire de recourir à l'anglais pour communiquer efficacement, et de prendre un peu plus de temps pour les aider dans leurs démarches administratives.

II. LE SERVICE R.S.A.

Membres de l'équipe en 2022 :

Mélanie EDERLE
Hélène CASTANET
Solène STRIEGEL

1. Présentation du service, spécificités, prestations proposées

a. Le cadre d'intervention

Nombre d'ETP affecté : 3 ETP
Nombre de suivis attendus selon le cahier des charges : 150 bénéficiaires par mois
Montant de la subvention attribuée en 2022 : 154 950 €

Le service R.M.I. puis R.S.A d'Antenne existe depuis 1988. Il est composé de 3 personnes représentant 3 ETP. 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.

L'équipe a en charge :

- L'accueil des demandeurs du RSA
- L'aide à l'établissement des demandes de RSA et 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.

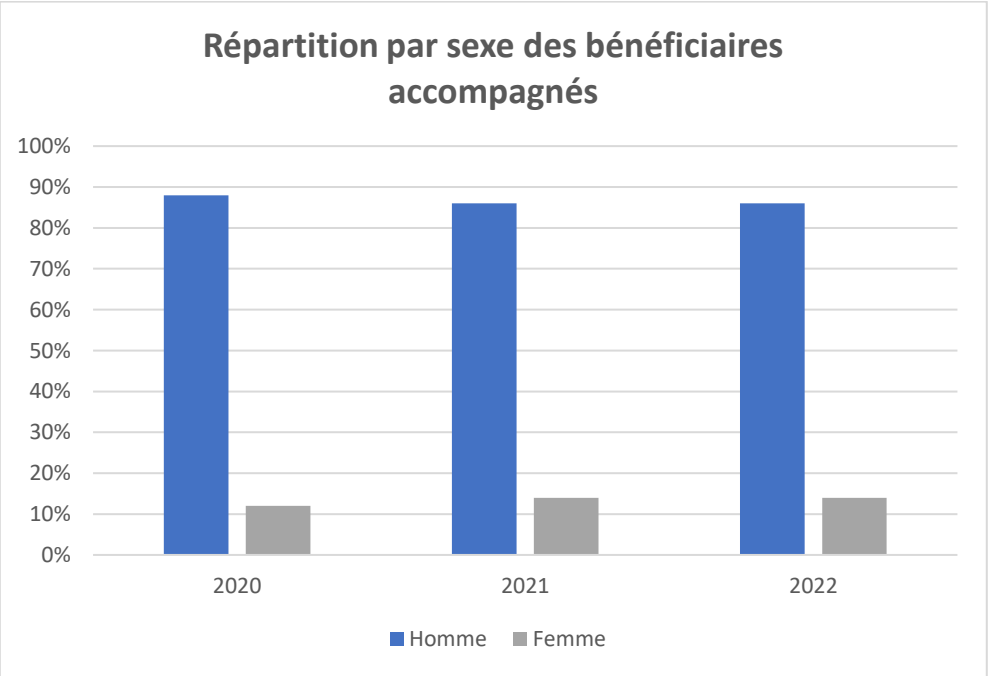
Au final, tout le monde est gagnant :

- 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 : 202 personnes accompagnées. 78 nouvelles personnes ont bénéficié d'un accompagnement à Antenne en 2022. 68 personnes sont sorties de nos accompagnements au cours de l'année.
Durée moyenne d'intervention auprès des bénéficiaires sortis en 2022 : 29,6 mois.
42,7% 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.

Typologie :



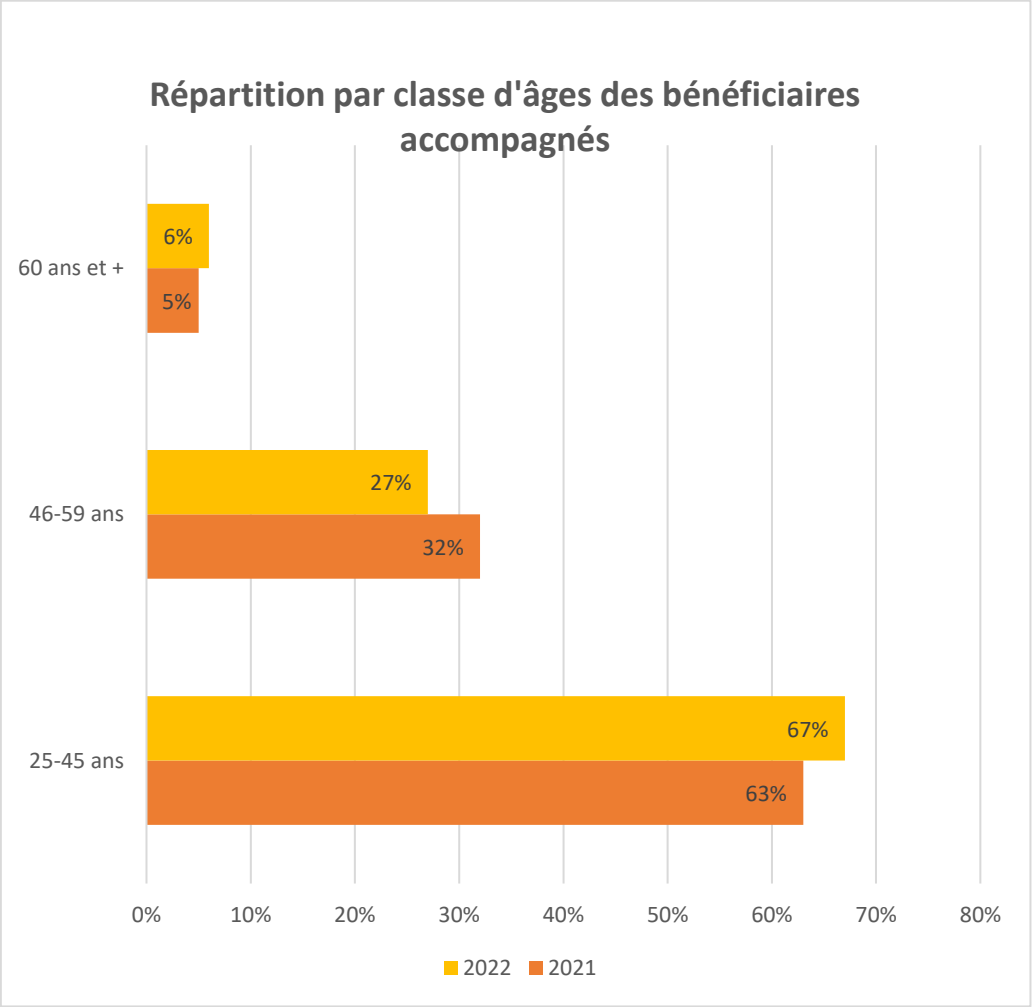
	2020	2021	2022
Homme	88%	86%	86%
Femme	12%	14%	14%
Total	100%	100%	100%

Depuis de nombreuses années, les hommes sont majoritaires dans la file active de nos accompagnements. Concernant la part des femmes accompagnées en 2022, elle tend à se stabiliser (14%). Toutefois, leurs conditions d'existence au démarrage de l'accompagnement tendent à se dégrader. 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 :

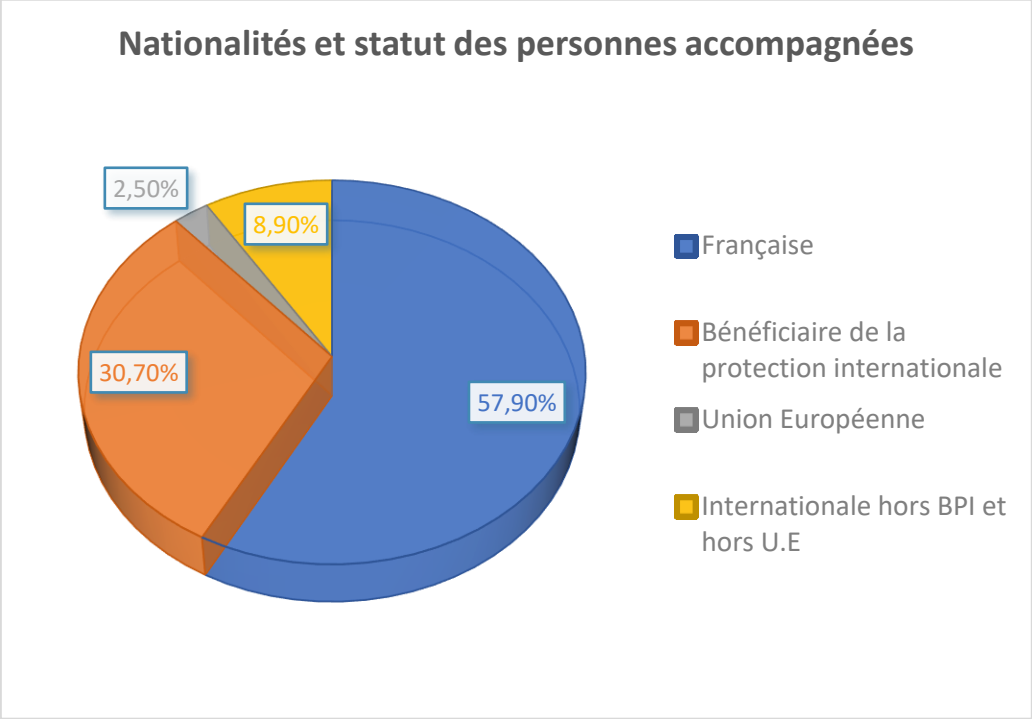
- Notons qu'à leur arrivée à Antenne, 39,3% d'entre elles sont à la rue ou au 115 ou en habitat mobile (avec un abaissement de ce chiffre à 18,4% au 31/12/2022).
- 42,9% des femmes accompagnées sont diplômées (du CAP au post bac).
- 86% d'entre elles ont une problématique de santé parmi lesquelles 17,8% présentent une addiction.
- 39,3% des femmes ont une protection internationale et lorsqu'on inclut à ce chiffre l'ensemble des femmes étrangères, ce pourcentage monte à 53,6%.

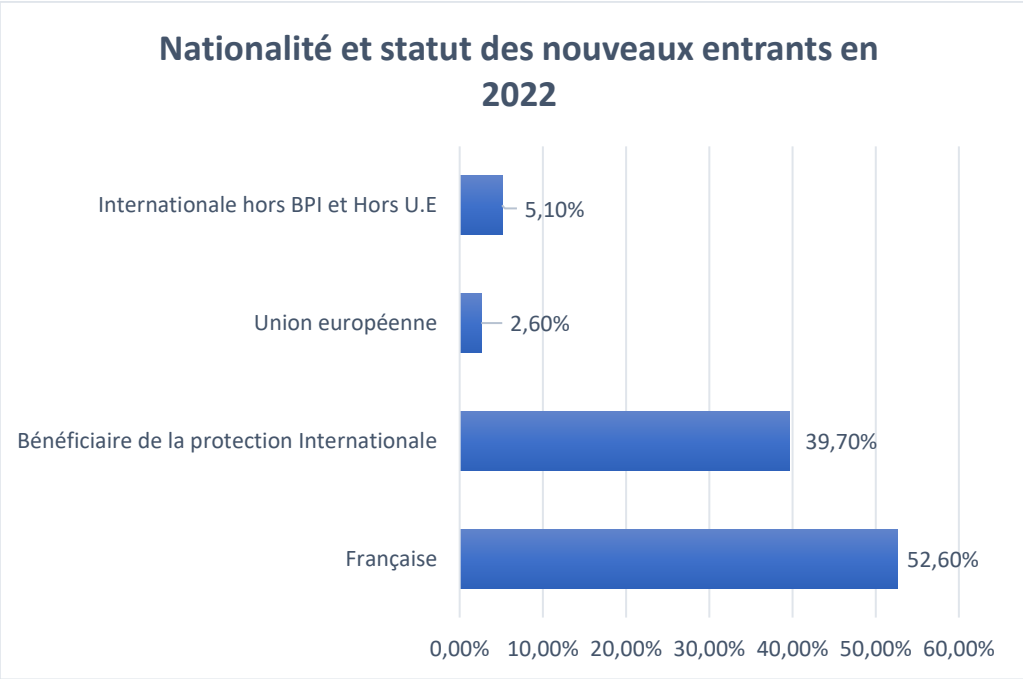
Age :



La moyenne d'âge d'une personne accompagnée à Antenne dans le cadre du RSA en 2021 est fixée à 42 ans contre 41,1 ans en 2022.

Nationalité et statut :

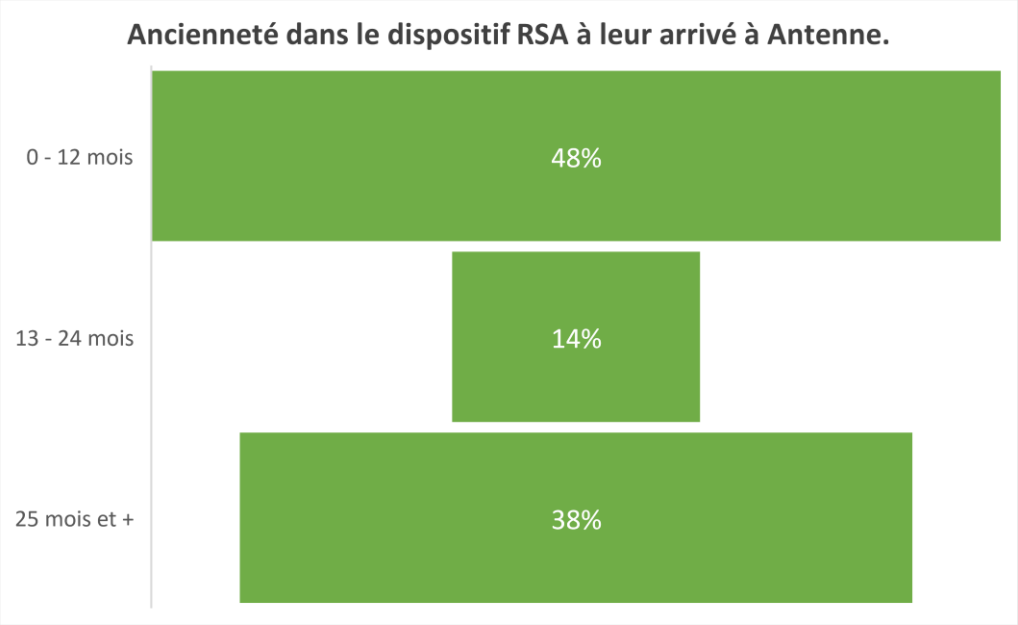


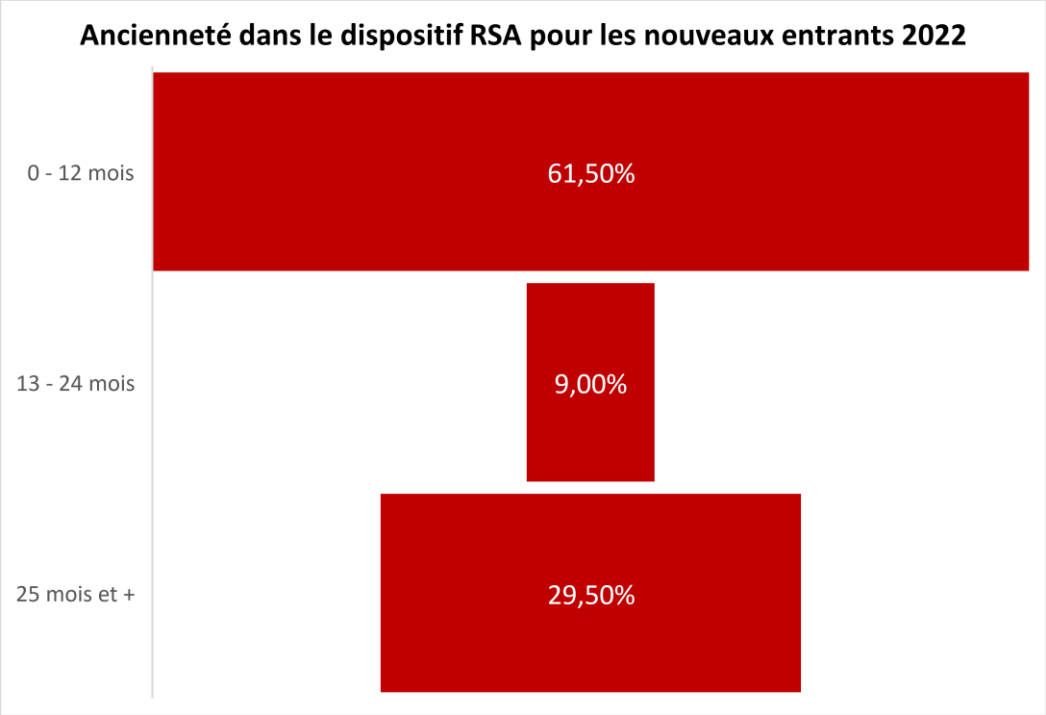


Environ une personne sur deux est de nationalité française. Quant à la part du public bénéficiaire d'une protection internationale, cette part est toujours en constante hausse avec 30,70 % de l'ensemble des accompagnements.

Ce public représente 39,70% du volume des nouveaux entrants, soit presque un nouvel accompagnement sur deux. Compte tenu de cette tendance, nous nous attendons en 2023 à ce que la part de ce public représente une nouvelle personne sur deux d'où notre réponse à l'appel à projet destinée à ce public.

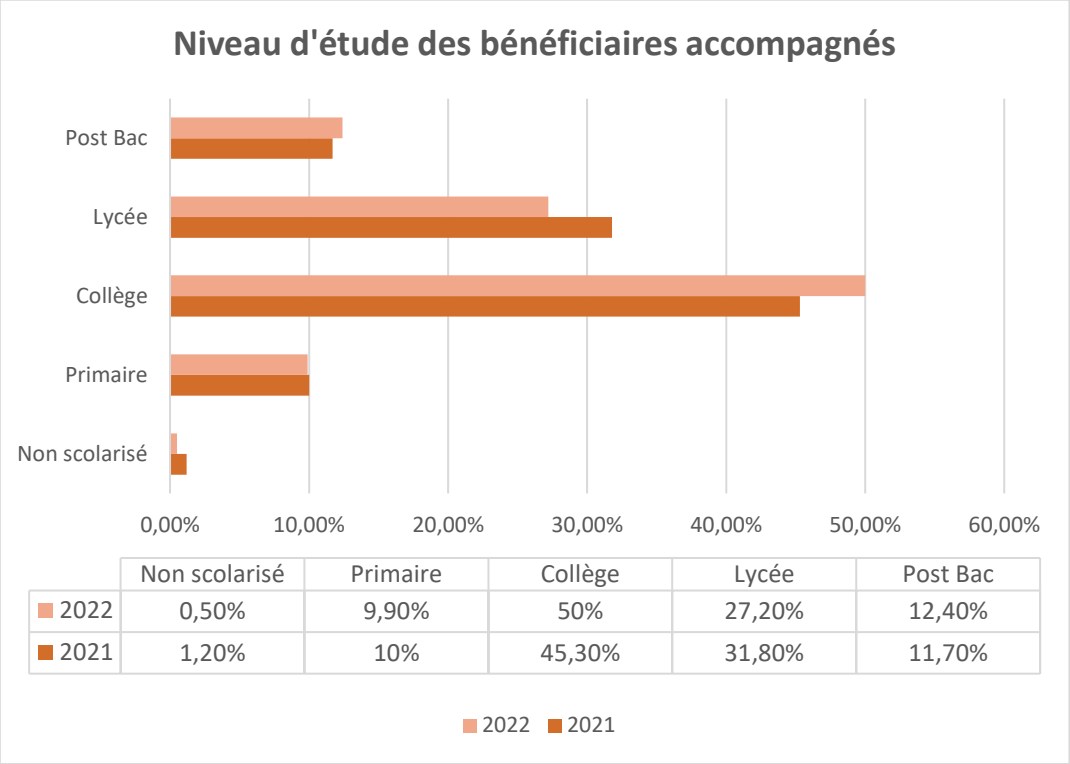
Ancienneté dans le dispositif :



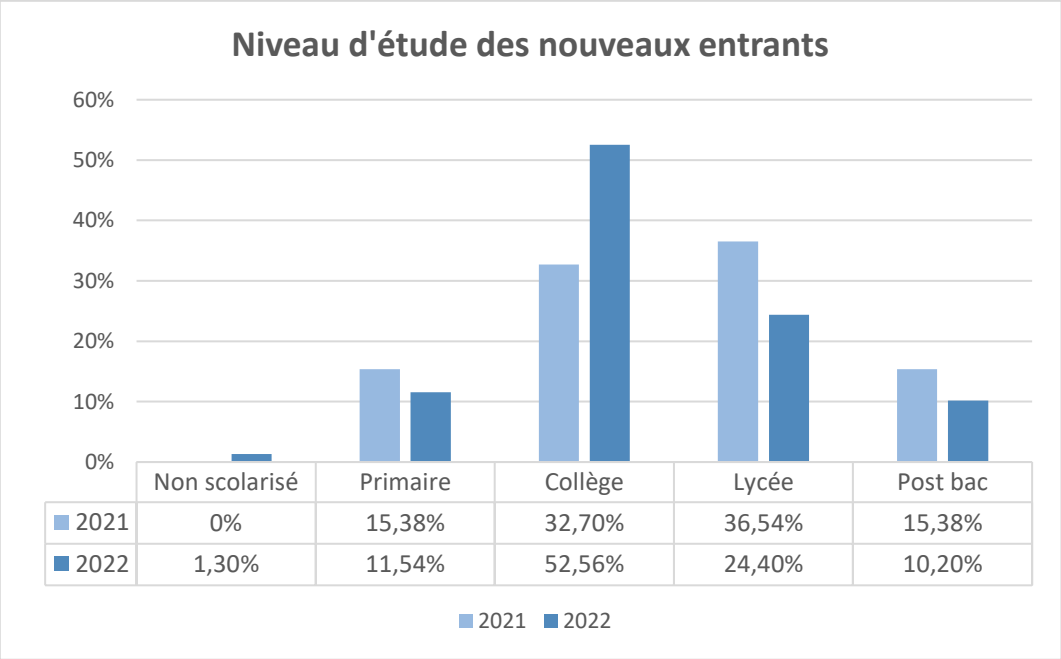


L'ancienneté des personnes dans le RSA, au début de leur accompagnement à Antenne, s'établit à une moyenne de 33,5 mois. 48% des personnes accompagnées sont arrivées à Antenne moins d'un an après avoir perçu le RSA pour la première fois. Concernant les nouveaux entrants, cette part représente 61,5%. Ce chiffre est à mettre en rapport avec l'augmentation constante du public bénéficiaire d'une protection internationale. Concernant les nouveaux entrants, l'ancienneté dans le dispositif RSA à leur arrivée à Antenne est de 22 mois. Nous pouvons constater une surreprésentation du public arrivé récemment dans le dispositif RSA et du public ayant le RSA depuis de nombreuses années.

Niveau d'études :



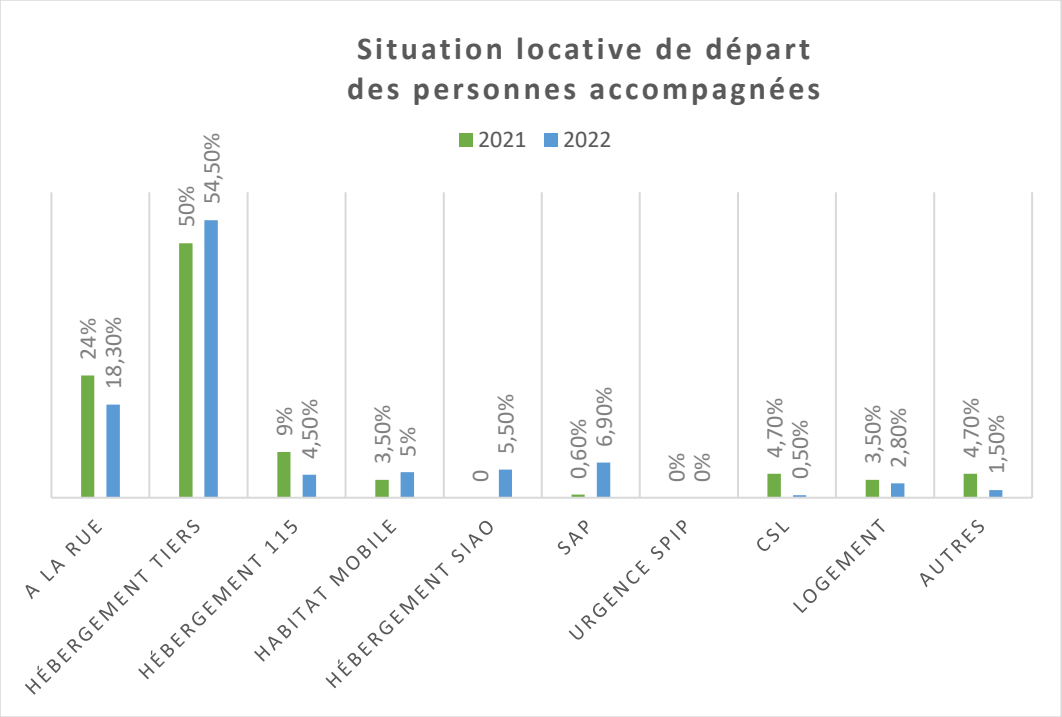
	Non scolarisé	Primaire	Collège	Lycée	Post Bac
2022	0,50%	9,90%	50%	27,20%	12,40%
2021	1,20%	10%	45,30%	31,80%	11,70%

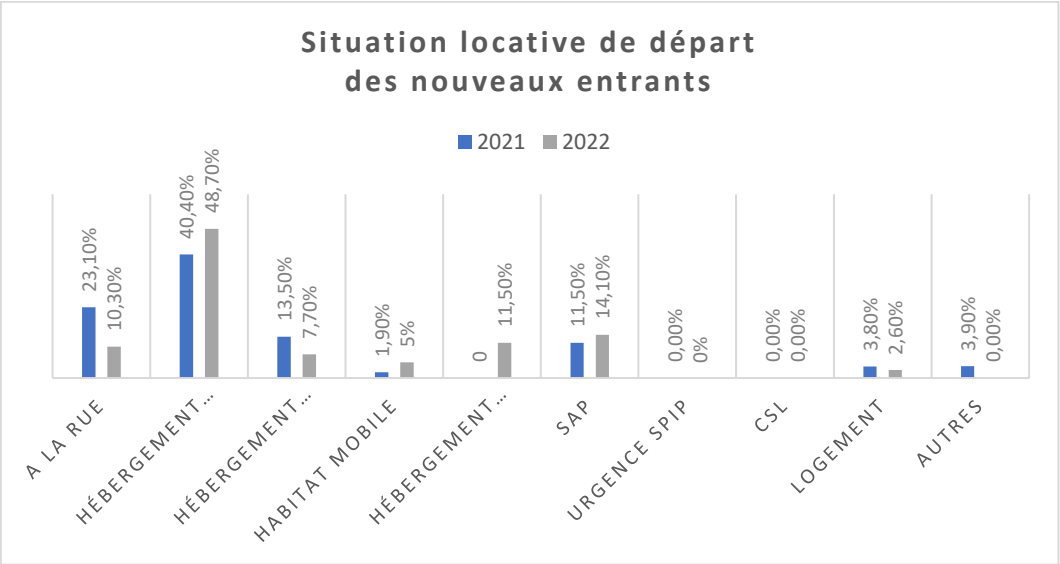


	Non scolarisé	Primaire	Collège	Lycée	Post bac
2021	0%	15,38%	32,70%	36,54%	15,38%
2022	1,30%	11,54%	52,56%	24,40%	10,20%

30% de notre public est diplômé, et concernant les nouveaux entrants, nous constatons une différence en termes de diplômes : les personnes sont de moins en moins diplômées (36,5% en 2021 contre 24,3% en 2022). Par ailleurs, si nous prenons en considération l'ensemble du public accompagné, le niveau d'études est également en baisse. En effet, plus de 60% des personnes n'ont pas continué les études après le collège.

Situation locative au début de l'accompagnement :

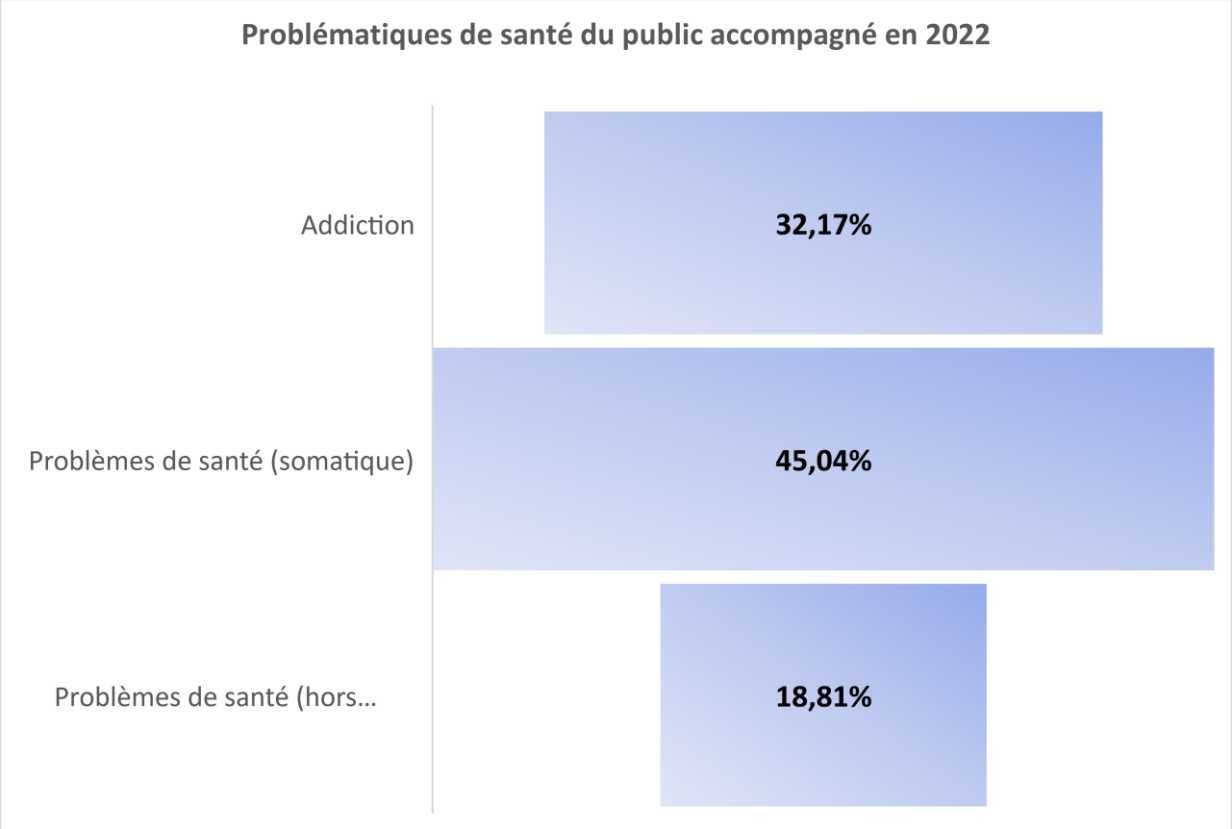




En arrivant à Antenne, la plupart des personnes sont dans une instabilité locative. En effet, 4,5% sont hébergées au 115, 5% se déclarent en habitat précaire, voire carrément à la rue (18,3%). Sinon, elles sont hébergées de manière provisoire et souvent précaire chez des tiers (54,5%). Ces chiffres correspondent au fait que l'association Antenne a pour périmètre d'intervention un public isolé, bénéficiaire du RSA et sans résidence stable.

Par ailleurs, nous constatons cette année spécifiquement pour les nouveaux entrants, davantage de situations de personnes hébergées chez des tiers à leur arrivée et moins de personnes à la rue (23,10% en 2021 contre 10,30% en 2022). En effet, les personnes bénéficiaires d'une protection internationale disposent bien souvent d'un réseau communautaire qui leur permet de trouver des solutions d'hébergement temporaire. Toutefois, les personnes hébergées chez des tiers ne gardent pas toujours cette solution à moyen/long terme et peuvent se retrouver à la rue du jour au lendemain.

Difficultés sanitaires :

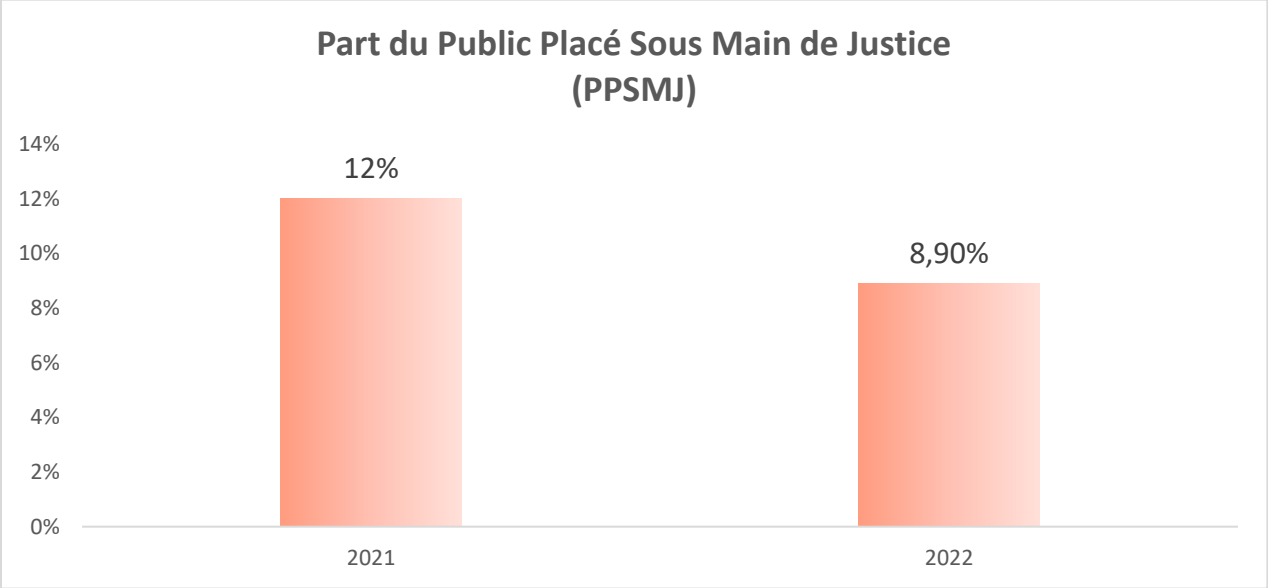


La santé physique et mentale reste quant à elle une thématique prépondérante et une préoccupation centrale du public accueilli. En effet, une personne sur deux souffre de difficultés de santé d'ordres divers et variés, ce qui implique de la part des référentes de notre service social spécialisé d'aborder la question spécifique des soins bien en amont de celle de l'emploi.

Un peu moins d'une personne sur cinq présente des problématiques de santé hors somatique. Les conditions d'existence précaire du public d'Antenne amènent de fait une santé généralement fragilisée. Par ailleurs, on note que près d'une personne sur trois est concernée par des addictions (32,17% du public accompagné). Au cours de l'année 2022, nous avons aussi pu voir aboutir six dossiers MDPH avec octroi et bascule vers de l'AAH, ce qui représente 3% de l'ensemble des personnes accompagnées.

Un certain nombre de personnes accompagnées cumulent différentes difficultés de santé (addictions, difficultés physiques et psychologiques), parmi lesquelles 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 AAH. De ce fait, cela créé un entre-deux difficile à aiguiller parmi les dispositifs existants.

Justice :

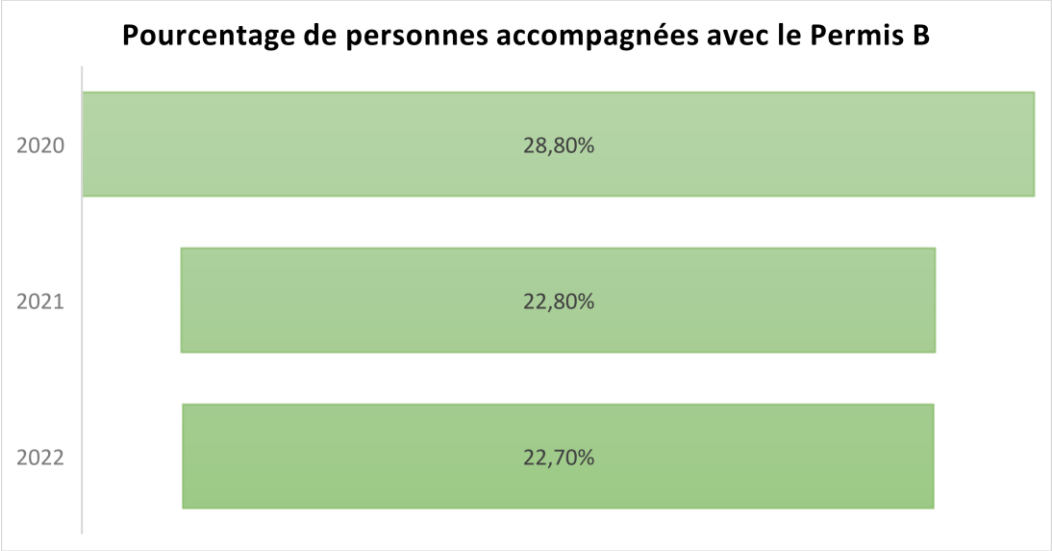


Le public sous-main de justice, avec mesure en cours, représente 8,9 % de nos accompagnements mais s'avère bien plus élevé si l'on prend en considération une antériorité judiciaire dans leur parcours. En effet, plus du double, ont un rapport avec la justice par le passé.

Ce chiffre tend à rester stable au fil des années, malgré une légère baisse en 2022. Lorsque les personnes sont toujours sous mains 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. Au cours de l'année, 8 personnes (4%) ont été incarcérées dont une personne qui est sortie du dispositif RSA pour cette raison.

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.

Moyens de déplacements :



La part des personnes titulaires du permis B est stable par rapport à l'année passée, 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 1er 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 peux s'offrir qu'une « petite occasion », d'où des frais d'entretien et de réparations conséquents, en plus des dépenses courantes (assurance, carburant).

3. Grandes tendances de l'année 2022 et résultats obtenus

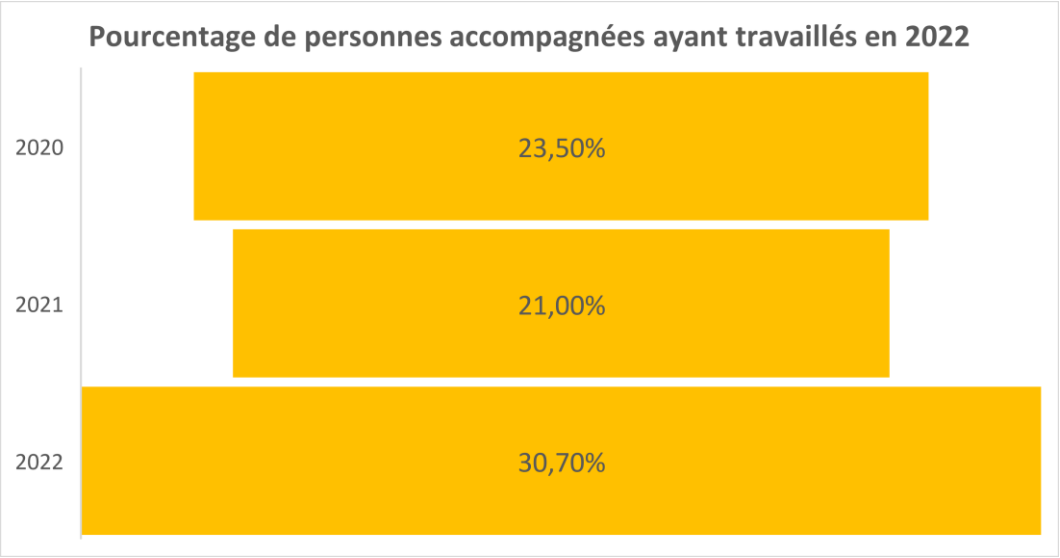
a. Une hausse du retour à l'emploi

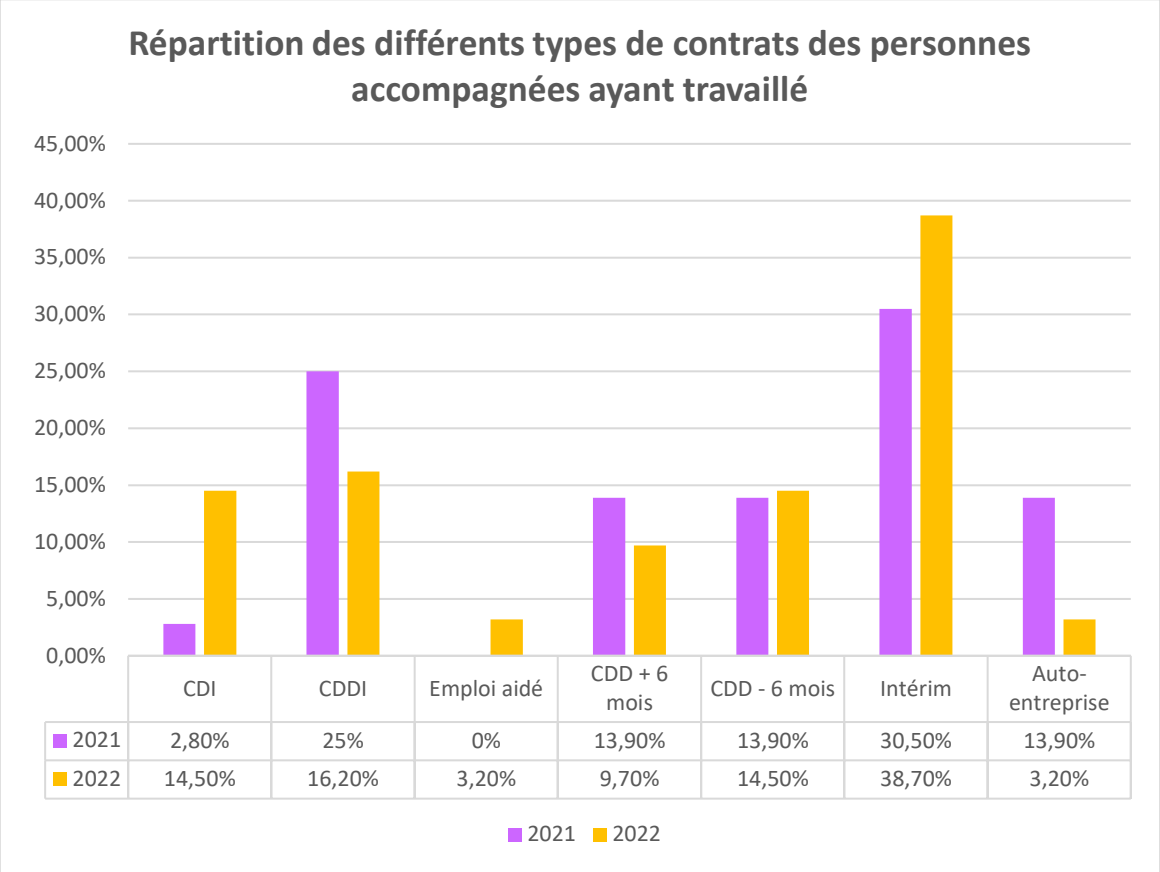
Concernant le volet professionnel, l'accès ou le retour à l'emploi a augmenté très favorablement pour notre public cette année. Nous avons enregistré, 30,7% d'accès à l'emploi (contre 21% en 2021), tous contrats confondus, parmi lesquels 15 personnes soit 7,4% sont sorties du dispositif RSA pour cette raison (plus de droit RSA depuis plus de 4 mois).

Nous notons une progression importante du nombre de CDI : 14,50% des personnes ayant travaillé en 2022 sont en CDI (contre 2,80% en 2021).

Nous constatons également une progression du travail temporaire : 38,70% des personnes ayant travaillé en 2022 ont travaillé dans le cadre d'une mission d'intérim (contre 30,50% en 2021). En effet, pour une part importante de notre public, l'intérim représente une première approche et/ou une remobilisation vers l'emploi. Au vu de l'éloignement important de notre public de l'emploi, ces chiffres sont vraiment très encourageants.

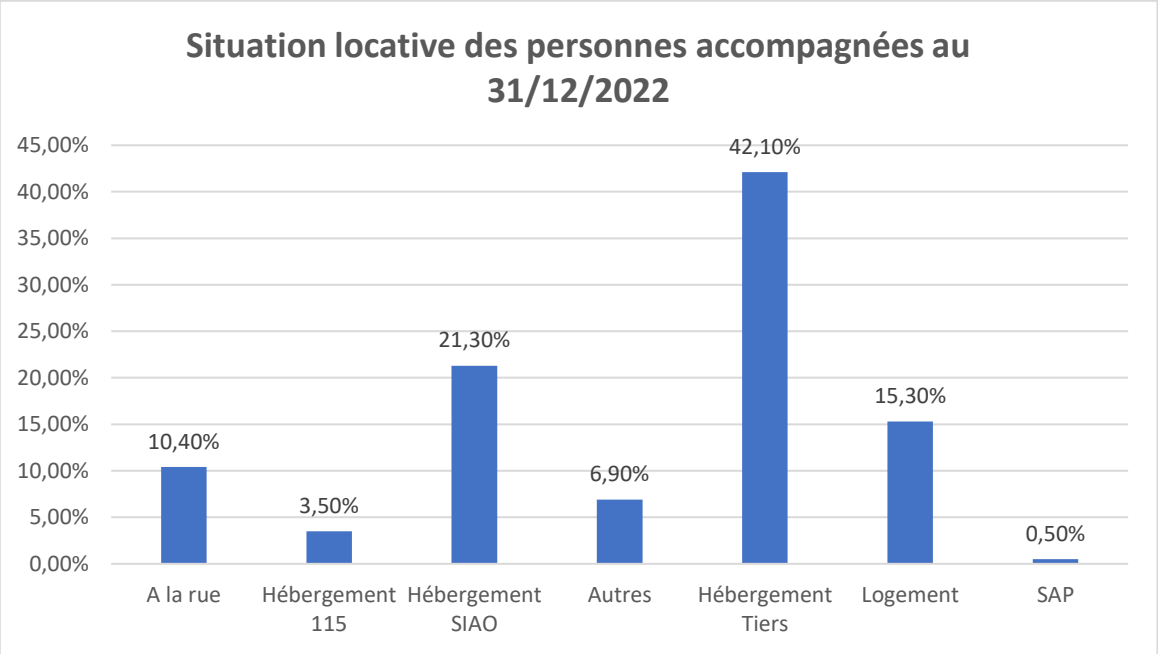
Par ailleurs notre travail en collaboration étroite avec nos deux conseillers en insertion professionnelle favorise la remobilisation du public dans une logique de parcours. Cette manière de procéder permet de mettre la personne au cœur de son accompagnement. Cela permet à la personne de garder des repères forts dans le cadre d'une offre de services de proximité et diversifiée.



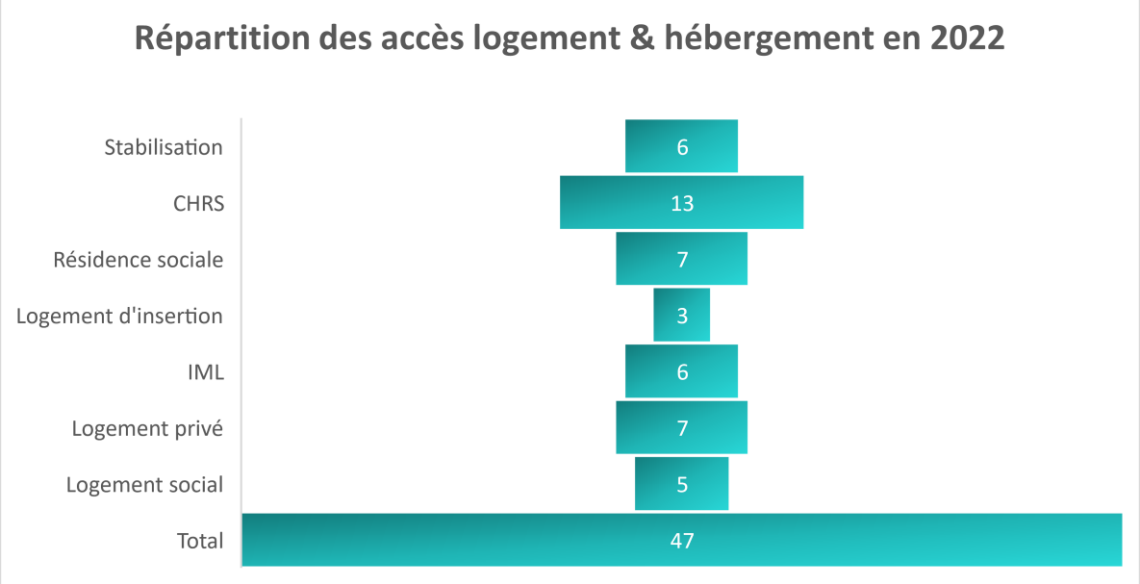


	CDI	CDDI	Emploi aidé	CDD + 6 mois	CDD - 6 mois	Intérim	Auto-entreprise
2021	2,80%	25%	0%	13,90%	13,90%	30,50%	13,90%
2022	14,50%	16,20%	3,20%	9,70%	14,50%	38,70%	3,20%

b. Une amélioration et une accélération de l'accès au logement



Au 31/12/2022, nous constatons une évolution positive puisque la part des personnes à la rue a diminué de 7,9%. La part des personnes hébergées dans le cadre du SIAO a augmenté de 16,3%, et la part des personnes en logement a augmenté de 12,5%.



Compte tenu de la spécificité de notre public, sans logement personnel, la part d'instruction de demandes au SIAO reste élevée (69 dossiers au cours de l'année 2022), soit 34,15 % des personnes accompagnées ont eu une demande active dans l'année.

La demande SIAO s'est concrétisée par un accès à l'hébergement pour 15,8% des personnes accompagnées. En moyenne, une personne ayant une demande SIAO active attendra 6,4 mois pour entrer dans une structure. Les personnes ayant trouvé une solution locative hors SIAO représentent quant à elles 7,4% du public accompagné.

Au total, cela représente 47 personnes ayant accédé à un logement ou à un hébergement. Enfin, plus de la moitié du public accompagné a une demande de logement social active dont 19% a fait l'objet d'une mesure ACD (accord collectif départemental – part réservataire).

c. La poursuite de l'augmentation du public bénéficiaire d'une protection internationale (BPI)

Comme nous avons pu le constater dans le profil du public, la part des bénéficiaires d'une protection internationale ne cesse d'augmenter. Depuis 2018, l'accélération du basculement de notre public est indéniable. Chaque année la part de personnes placées sous la protection de l'OFPRA ne cesse d'augmenter jusqu'à devenir prépondérant au sein du service RSA de l'association Antenne. Ce constat est à mettre en lien avec l'observation de la hausse de demandes d'asile introduites auprès de l'OFPRA depuis 2015. De plus, le nombre de personne placées sous la protection de l'OFPRA augmente d'année en année.

Une fois la protection obtenue, la personne est éligible au RSA, et peut se présenter à l'accueil de l'association Antenne pour débuter un accompagnement social.

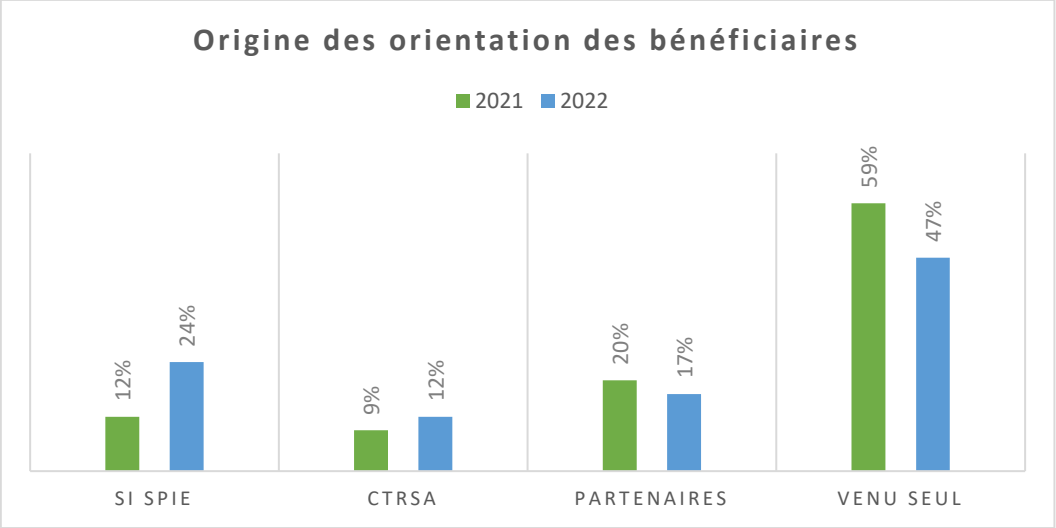
La personne BPI est confrontée à un nouveau parcours après son parcours migratoire ; le parcours de l'intégration. En effet, s'ouvre à elle une période d'apprentissage : celle d'un nouveau mode de fonctionnement sur le plan économique, social, administratif et culturel (codes). Un mode de fonctionnement qui est souvent radicalement différent de son pays d'origine. La personne BPI est alors en face d'une montagne de nouvelles choses à situer, à comprendre, à assimiler et à faire. Dès lors, nos pratiques professionnelles évoluent pour tenir compte de ces besoins et de ces spécificités.

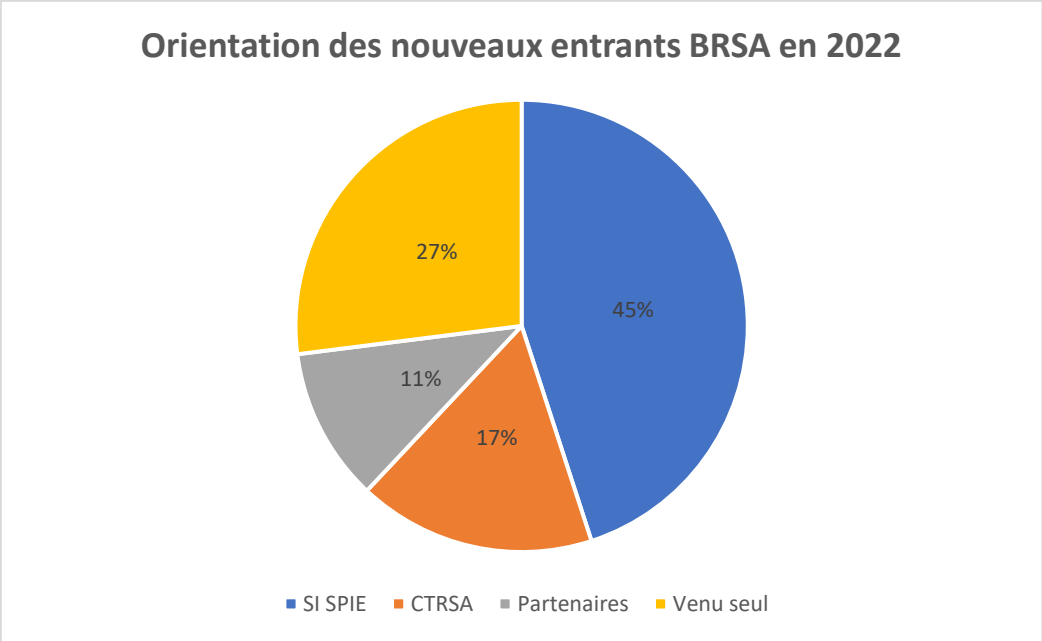
d. La mise en œuvre des nouvelles modalités d'orientation

Depuis le 1er janvier 2020, le territoire de la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA) a expérimenté la mise en place de la plateforme SI SPIE et de la plateforme d'orientation dénommée PF1. Il y a eu progressivement une généralisation de ces modalités au courant du second semestre 2021.

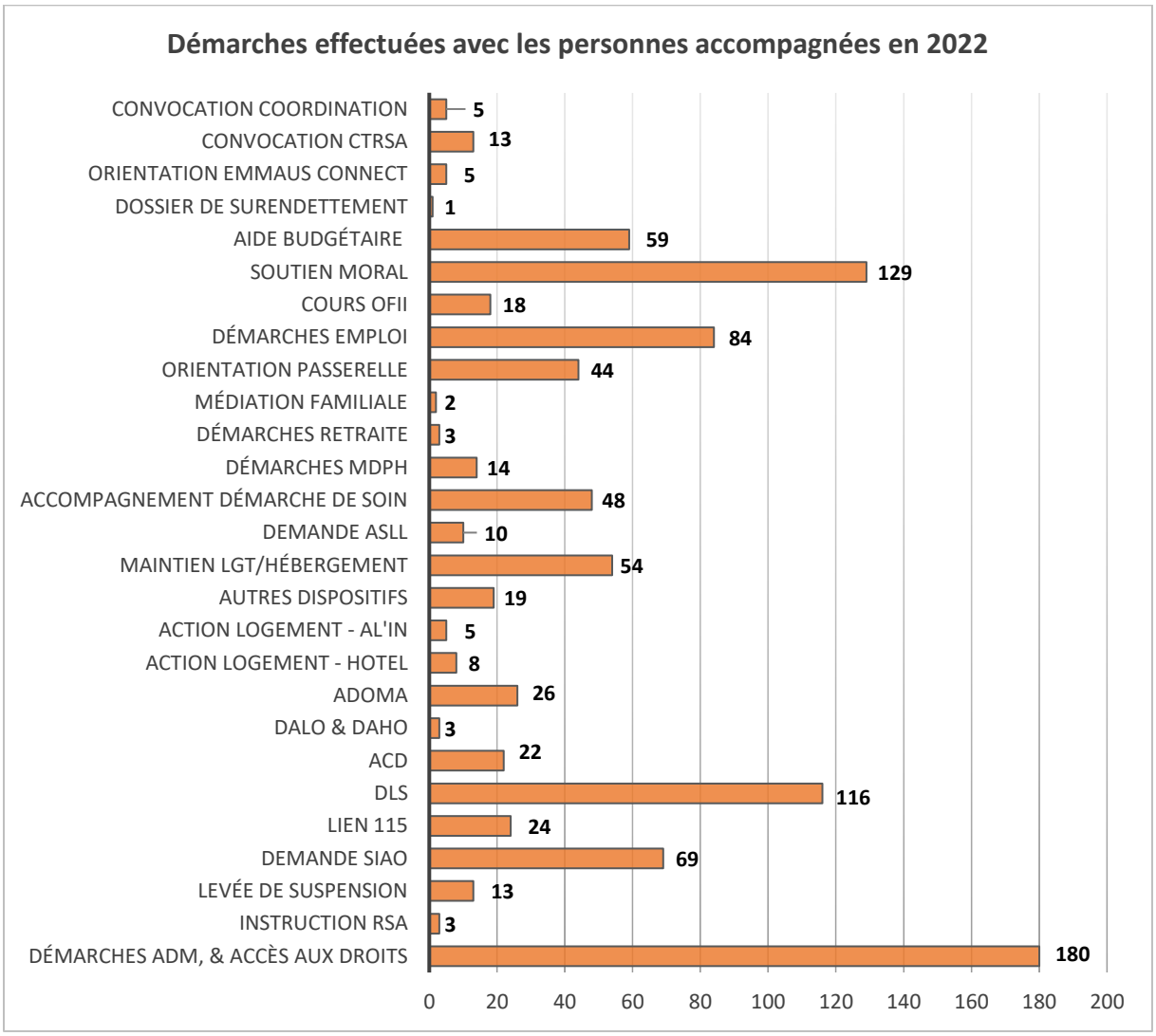
Dès lors, l'année 2022 a été la première année représentative pour évaluer l'impact de ces changements (année pleine). L'objectif visé par ce fonctionnement est de permettre aux nouveaux bénéficiaires du RSA d'accéder rapidement à un accompagnement social et/ou professionnel et ainsi avoir un référent RSA bien identifié avec lequel est établi le Contrat d'Engagement Réciproque (CER).

Parmi les nouvelles personnes orientées en 2022, moins d'une personne sur deux est orientée par la PF1, et parmi ces orientations pratiquement la moitié a été automatiquement attribuée du fait de la domiciliation de la personne sur le site d'Antenne-Meinau. De fait, 38% des nouveaux accompagnements sont le résultat d'orientations spontanées (structures partenaires ou venus seuls), alors que nous pensions que cette part serait nettement inférieure avec la mise en place du SI SPIE et de la PF1.





e. Les champs d'intervention dans les accompagnements mis en œuvre en 2022 :



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 différents 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 », 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 à 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 le parcours de la personne. 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 trouvé 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 autres) 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.

f. Des résultats en lien avec la coordination menée entre les différents services de l'association Antenne :

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.

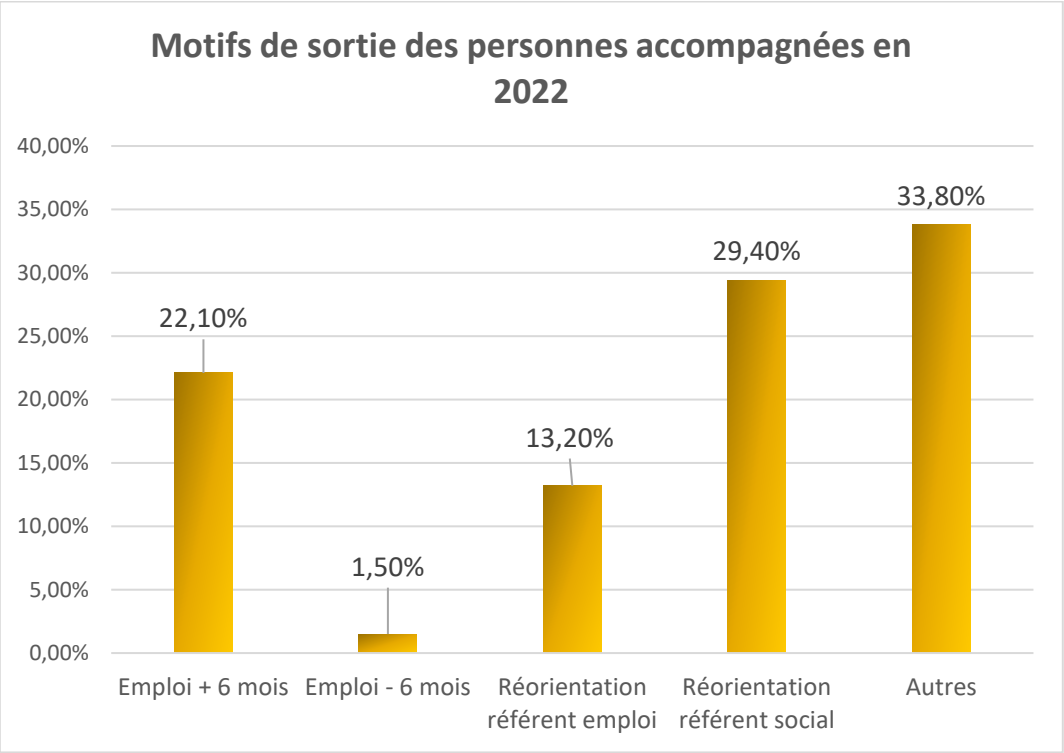
Avec l'expérience, nous constatons que les personnes à la rue, dans des hébergements d'urgence ou précaires, n'arrivent pas ou difficilement à maintenir leur emploi dans la durée. De ce fait, la facilité de communication entre nos deux services, cette possibilité de rencontres tripartites, ces échanges 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. Elle est d'autant plus renforcée au vu de la crise économique et sociale dans laquelle nous sommes actuellement.

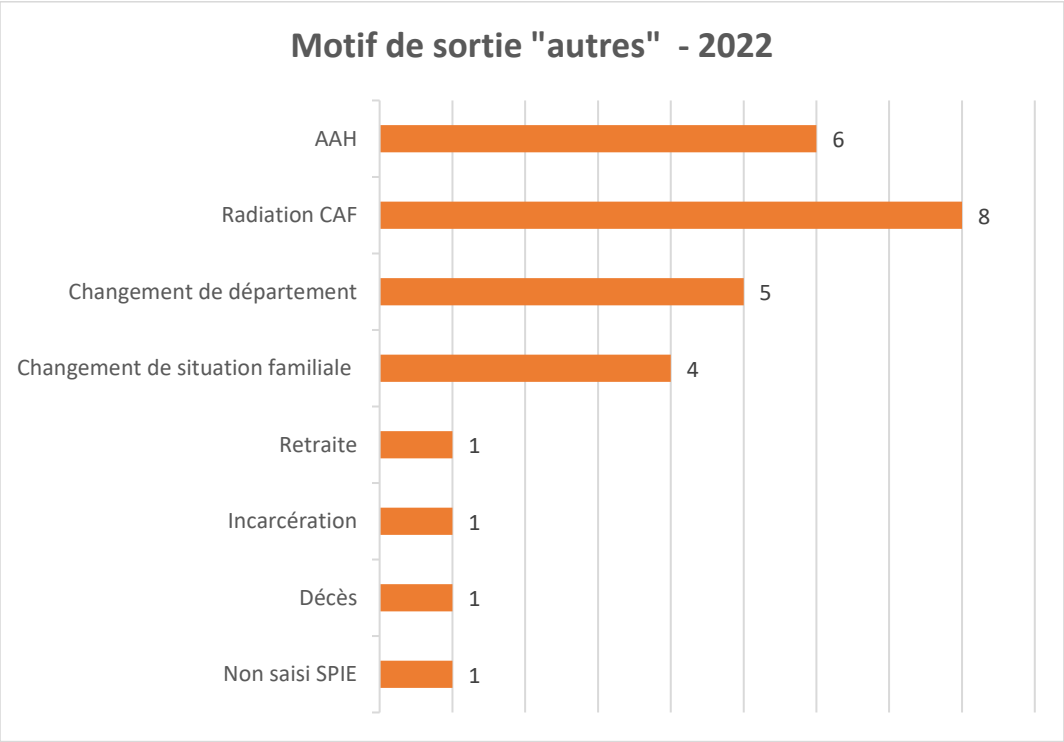
Ceci est également vrai entre notre service RSA et le service FSL Antenne Meinau vers qui nous n'hésitons pas à adresser une demande d'ASLL via le FSL, lorsque cela s'avère nécessaire. Ainsi, ce relais lié au logement permet de faciliter la réorientation en toute sécurité vers un autre opérateur qui 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 de Antenne Meinau, en plus des liens habituels (mails, appels, etc.).

Dans la même logique de fonctionnement et de mutualisation, nous avons eu l'occasion de travailler en collaboration avec le nouveau service Hébergement à Visée Professionnelle (HVP) avec l'intermédiaire du SIAO.

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

g. Les sorties du dispositif RSA en 2022





Nous avons comptabilisé 68 sorties d'accompagnement au cours de l'année 2022. La durée moyenne d'accompagnement est de 29,4 mois. 39 personnes sont sorties du dispositif RSA (4 mois sans droit), dont 15 personnes du fait d'un accès à l'emploi.

Notons que 13,20% des sorties représentent une réorientation vers un référent emploi car l'essentiel des freins périphériques à l'emploi (freins d'ordre social et/ou médical) ont été lévés.

29,40% des sorties représentent une réorientation vers un référent social. La majorité d'entre eux ont pu accéder à un hébergement ou à un logement. Toutefois, ces personnes ont encore besoin d'un accompagnement social car des freins périphériques à l'emploi restent prégnants. Cela s'inscrit dans une logique de sécurisation de parcours. Une réorientation vers un référent emploi trop précoce peut mettre en péril l'évolution nouvellement acquise de la personne.

L'abandon n'est pas un phénomène 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 précaire et de l'instabilité vécue au quotidien. Cependant, avec les nouvelles modalités de fonctionnement de la CEA et du SI SPIE, désormais ces situations aboutissent à une convocation en instance de sanction qui se solde parfois en radiation CAF. Au vu de l'ensemble des accompagnements en 2022, cela ne représente qu'un très faible pourcentage et donc un phénomène « à la marge ».

En guise de conclusion …

Nous soulignons cette année encore 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.

Enfin, nous retiendrons de cette année 2022, une hausse très encourageante du nombre d'accès à l'emploi, malgré les difficultés périphériques. Cela traduit une remobilisation importante malgré le fait que ces personnes ne sont pas (encore) sorties du dispositif RSA.

Nous notons également une hausse continuelle du public bénéficiaire d'une protection internationale. Ce qui a impliqué une adaptation encore plus importante de nos pratiques professionnelles face à un public avec une problématique d'insertion et d'intégration. C'est dans ce contexte que nous souhaiterions mettre en œuvre une action collective pour favoriser l'apprentissage d'un nouveau mode de fonctionnement sur le plan économique, social, administratif et culturel (codes).

III. L'ATELIER PASSERELLE INFORM'ACTION

Membres de l'équipe en 2022 :

Référents :
Maryline GALEA depuis le 28 novembre 2022
Orane DIEMER jusqu'au 30 novembre 2022
Damien GUENAULT

Agent administratif :
Virgile HUSS jusqu'au 17/07/2022
Roxane ALCINA depuis le 05/12/2022

Agent d'entretien en CUI PEC :
Morgane HAURY jusqu'au 09/08/2022
Gérald HIMBER depuis le 04/08/2022

A. Présentation globale de l'opération

1. Cadre d'exécution

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. Le secrétaire d'accueil 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 avec les prescripteurs externes (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 et ses financeurs tels que le FSE, ses différents pôles et services, ainsi que l'offre de services de l'Atelier Passerelle, à savoir : les Accompagnements Collectifs et Individuels Renforcés vers l'Emploi.

Lors de l'entretien d'accueil, le secrétaire réalise un premier diagnostic et monte un dossier administratif qu'il transmettra au référent respectif. En présentant l'Association et son fonctionnement, ainsi que les principaux financeurs, le secrétaire œuvre à ce que chaque personne accompagnée puisse identifier la palette des services proposés par Antenne. L'usager est alors en mesure de se situer dans ses accompagnements et prend conscience des engagements respectifs, en vue d'obtenir des résultats.

Le volet accompagnement individuel de l'opération :

Après avoir effectué un premier entretien auprès du secrétaire d'accueil chargé d'insertion, l'usager peut commencer à suivre un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi. Au terme de ce premier entretien, il est orienté vers un référent, et connait ainsi les modalités d'accompagnement au sein du dispositif Atelier Passerelle.

Le référent emploi mesure l'écart entre la demande, les besoins et les attentes des usagers. Il confronte les représentations des usagers, à un marché du travail souvent méconnu. Il programme plusieurs rendez-vous, et conduit des entretiens adaptés au profil des usagers et à leur projet professionnel. Le travail du référent permet aux bénéficiaires de cheminer vers une insertion professionnelle pérenne. Sa mission se manifeste à travers un accompagnement renforcé. Il aide les usagers à s'approprier une nouvelle posture, et de nouveaux réflexes pour amorcer un changement durable. Il fait appel à des techniques d'accompagnements telles que l'ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel).

Le référent propose des entretiens individuels au cours desquels un plan d'action personnalisé est élaboré. Il adapte son accompagnement et construit une logique de progression où chaque étape est capitalisée et valorisée. Le référent et l'usager coconstruisent un projet professionnel réaliste. Le référent assure ainsi un soutien technique et moral qui tient compte des opportunités du marché. Il orchestre et programme des entretiens en fonction des disponibilités, des attentes et des motivations, et peut si besoin est, réorienter vers un accompagnement collectif, ou vers un dispositif social plus adapté. Il accompagne essentiellement des usagers qui pourront retrouver une activité lorsque les principaux freins seront levés.

Le volet accompagnement collectif de l'opération :

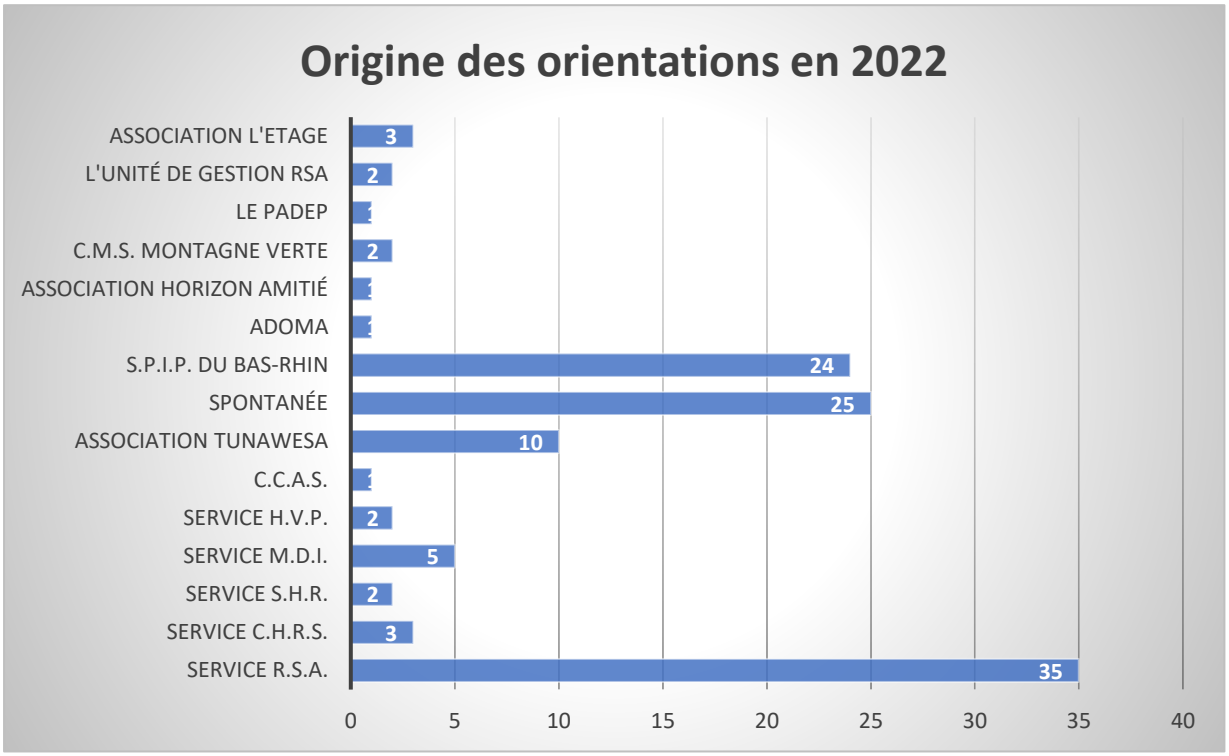
Il s'agit d'ateliers de remobilisation mensuels sur les thèmes de l'emploi, du logement, des démarches administratives et sociales, et de la santé. Les groupes sont composés de huit à dix personnes maximum (hors période de crise sanitaire). Le partage des connaissances et des ressources de chacun y est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

2. Présentation de la coordination opérationnelle

Partenaires et prescripteurs

Le service RSA d'Antenne demeure le principal canal par lequel se font les orientations vers le dispositif Atelier Passerelle :



L'Association Antenne et ses différents services (Service RSA, Service SHR, Service MDI, Service HVP, CHRS et Service Aménagement des peines) sont à l'origine de près de 40% des orientations vers les ateliers passerelle. Près de 46% des BRSA qui ont été orientés vers l'opération, l'ont été par les services d'Antenne.

Depuis plusieurs années, l'excellente communication à l'œuvre a permis de consolider les liens entre les différents services de l'association, et ainsi parfaire la pertinence des orientations. Ces échanges interservices ont eu pour effet de considérer communément nos pratiques professionnelles afin d'orienter, d'appréhender, et d'adapter au mieux l'accompagnement des bénéficiaires.

21% des personnes qui ont été accompagnées en 2022 se sont présentées spontanément. Ce sont majoritairement des personnes qui surgissent dans nos locaux, ayant entendu parler de l'association et plus précisément des Ateliers Passerelle. Les Ateliers Passerelle jouissent d'une réputation positive auprès d'un public migrant qui communique et se transmet les « bons plans » pour trouver du travail. En effet, 80% des personnes qui se sont engagées spontanément au sein d'INFORM'ACTION sont des migrants avec une autorisation de travailler. Ils sont une part importante du public accompagné au sein de l'association.

La crise sanitaire a créé une telle onde de choc, qu'il nous a fallu redoubler d'efforts en 2022 pour communiquer auprès des partenaires. Le « stop and go » des années précédentes a eu une répercussion sur la visibilité et la compréhension de notre action.

Nous avons progressivement rétabli un socle communicationnel avec les partenaires et avons maintenu cette attache pour bénéficier d'orientations adaptées.

A chaque étape de l'accompagnement, nous nous concertons et mutualisons les informations avec les partenaires. Cela facilite l'accompagnement : il en ressort une meilleure compréhension des personnes accompagnées, considérant les freins qu'ils rencontrent. Nous élaborons un plan d'action adéquat, qui s'adapte aux différents axes de progression. Nous portons ainsi un regard aiguisé pour offrir un service approprié. Le bénéficiaire est au centre d'une offre de services adaptée. La qualité de sa prise en charge est maximisée par une communication accrue entre orienteurs et référents.

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 Fond Social Européen). 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 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. La plateforme « Job Connexion » est mise à disposition des référents en vue de faciliter l'orientation et l'accompagnement des Bénéficiaires du RSA (BRSA).

Avec qui ?	À quel(s) sujet(s) ? Pour faire quoi ?
Le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation) 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.
Le FSE (Fond Social Européen)	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.
La CEA (Collectivité Européenne d'Alsace)	La CEA finance une partie importante du dispositif, en vue d'accompagner les BRSA sur le versant professionnel de leur insertion. De même, des échanges réguliers avec les chargés de mission Inclusion de la CEA permettent d'ajuster notre action.

Mode opératoire des orientations vers l'accompagnement individuel

Les partenaires orientent les personnes dès lors que la demande concerne la mise en activité et/ou l'accès à l'emploi. Ces orientations sont alors gérées par le ou la secrétaire d'accueil en action d'insertion, qui a notamment en charge de collecter les éléments d'éligibilité des participants, lors d'un premier entretien d'accueil.

Mode opératoire des orientations vers l'accompagnement 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.

Le S.P.I.P. du Bas-Rhin est un prescripteur essentiel. Les orientations S.P.I.P. représentent près de 20% des personnes accompagnées. Les prescriptions sont réalisées par les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation, en vue d'introduire des personnes sous-main de justice aux ateliers collectifs. Si ces usagers débutent majoritairement l'accompagnement via le volet collectif, il leur est possible de continuer par la suite, sur le versant individuel de l'accompagnement.

Concernant les orientations, nous notons le nouveau dispositif << Passerelle+ >>, en expérimentation depuis le 1er semestre 2022, destiné à permettre aux personnes orientées par le SPIP, de bénéficier à la suite du mois de collectif, d'un accompagnement social en plus de l'accompagnement professionnel, permettant de les pérenniser dans l'emploi. Nous demandons aux partenaires de bien vouloir préciser lors de leur prescription, si la personne orientée aura en parallèle de son accompagnement Emploi, besoin d'un accompagnement social.

3. Les modalités et les différentes phases d'exécution

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 autonomes. Si les conditions s'y prêtent, le conseiller en insertion met en place un process permettant au suivi 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 de cet accompagnement est de réduire l'écart entre les attentes des entreprises classiques et la réalisation du projet professionnel, la finalité étant bien évidemment de permettre aux usagers de retrouver une activité.

A travers ce travail, le conseiller aide à :

- Identifier les compétences professionnelles,
- Identifier les freins périphériques,
- Définir un projet professionnel,
- Repérer les secteurs d'activité en adéquation,
- Analyser la faisabilité du projet professionnel,
- Réaliser un plan d'action,
- Déterminer une voie d'inclusion,
- Retrouver une activité bénévole ou professionnelle.

Lorsque les problématiques sociales sont prédominantes, 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

Le fonctionnement des ateliers collectifs

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 le référent emploi en charge de l'animation, 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 les référents 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 d'intervention du dispositif Passerelle

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 d'animation, 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 Pénitentiaires 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,
- Entrée et sortie permanente concernant les accompagnements individuels,
- Programmation moyenne d'un rendez-vous individuel par semaine.

Les Référents Emploi

L'équipe pédagogique est constituée de deux Référents Emploi diplômés, et expérimentés dans l'accompagnement de publics en difficulté, ainsi qu'un(e) secrétaire d'accueil chargé d'insertion, qui accueille les personnes et effectue un premier diagnostic lors de l'entretien d'évaluation.

Cet entretien est essentiel et permet de relevé les premiers éléments concernant la personne qui débute l'accompagnement. Par la suite, les référents se saisissent des informations ainsi recueillies.

A noter, les conseillers endossent la référence principale de parcours de certains BRSA, dans le cadre d'une commande publique qui conditionne un retour à l'emploi. Les référents accompagnent alors ces BRSA dans le cadre d'un Contrat d'Engagement Réciproque, et plus particulièrement sur le versant socio-professionnel de leur insertion. Ils sont tenus à des objectifs de sorties positives et durables.

Calendrier de l'action

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

Nous avons adapté notre offre de service, et ajouté ainsi au cahier des charges, de nouvelles thématiques telles que : Le travail sur l'estime de soi, et la notion de projet professionnel.

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 réciproque 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.

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. 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.

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.

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, etc.). Des affiches A3 sont présentes dans l'ensemble des locaux d'Antenne.

Modalités de prise en compte de l'égalité entre les hommes et les femmes

24 femmes ont bénéficié d'un accompagnement au sein du service Passerelle en 2022. 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.

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 inscrites comme demandeurs d'emploi à Pôle Emploi. Elles doivent avoir l'autorisation de travailler, et demeurer sur le territoire.

B. Public accompagné durant l'opération

1. Analyse quantitative

Typologie du public

- 117 personnes ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel en 2022,
- La moyenne d'âge des participants (tous profils confondus) est de 39 ans, une moyenne stable au regard des années précédentes. La moyenne d'âge des BRSA est de 40 ans,
- Une population composée majoritairement d'hommes : 93 hommes contre 24 femmes, soit 79 % d'hommes,
- 81 BRSA ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel de janvier à décembre 2022 (70 nouvelles entrées, et 11 suites de parcours). Ils représentent 69 % des personnes accompagnées (73 % en 2021, 69 % en 2020),
- 36 personnes ont un autre statut : jeune de moins de 26 ans, sous-main de justice, titulaire d'une Allocation Adulte Handicapé, demandeur d'emploi ayant droit aux A.R.E./A.S.S., sans ressource, etc.,
- Public majoritairement peu qualifié : près de 70 % du public (70 % des BRSA) à un niveau primaire, secondaire 1er cycle, CAP ou BEP – voire inférieur à l'école primaire (public ayant majoritairement fait une demande d'asile, et n'ayant pas été scolarisé dans son pays d'origine),
- Un pourcentage élevé d'usagers nés à l'étranger. Près de 52 % des personnes accompagnées sont des migrants avec autorisation de travailler. La part des migrants BRSA est de 48 %.
- 48 personnes (dont 28 BRSA) ont retrouvé un emploi ou ont intégré une formation professionnalisante, qualifiante ou certifiante, contre 56 en 2021. Cette baisse du nombre de sorties positives peut s'expliquer par une hausse du nombre d'usagers cumulant des freins essentiels au retour à l'emploi. Néanmoins, ce sont 41% des personnes accompagnées qui ont retrouvé une solution emploi ou formation durant l'année !

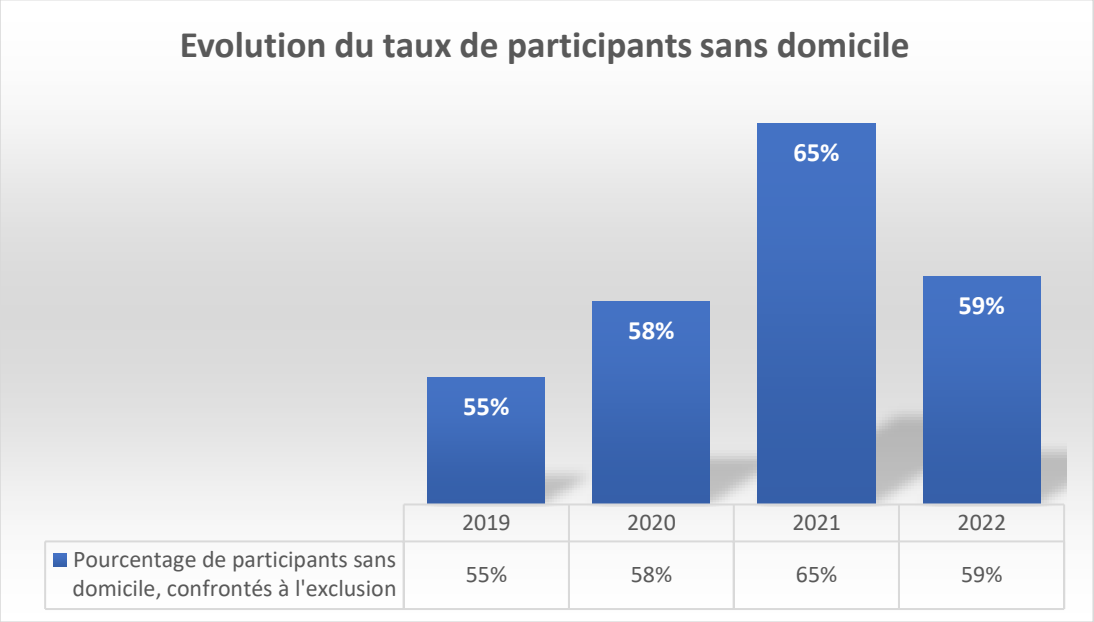
Freins périphériques à l'emploi

- **59 % déclarent être sans domicile fixe**, ou confrontés à des difficultés d'accès au logement. La part des BRSA rencontrant ces difficultés est de 61%
- Seulement 3% des usagers déclarent avoir des problèmes de santé lors des entretiens d'accueil au sein du dispositif. Le taux de bénéficiaires rencontrant des problématiques de santé, est en réalité bien plus élevé. Il leur est notamment difficile d'admettre certaines maladies, ou d'être en proie à certaines addictions. On peut alors parler de déni. L'inconsciente peur d'un jugement, et l'appréhension d'un retour à l'emploi les empêchent d'évoquer d'emblée certaines pathologies.
- **Sous-main de justice** : près de 21% des personnes accompagnées sont ou étaient sous-main de justice, pouvant être orientées par les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation du Bas-Rhin. Ils étaient 16% en 2021.
- **27 mois d'inactivité** en moyenne à l'entrée dans l'opération, contre 37 mois en moyenne en 2021.
- **Une constante de personnes ne maîtrisant pas la langue française**, plus largement accompagnées durant les accompagnements individuels. La part des personnes ayant un niveau inférieur à B1 est de 37 %.
- **Problématique de mobilité amortie** par une politique de la ville efficace : en effet, le réseau de transports urbains sur le territoire de l'Eurométropole et l'accès à une tarification préférentielle permet d'assurer une mobilité sur l'ensemble de ce territoire. Toutefois, le public accueilli n'a majoritairement pas le permis B ; ou ne l'a plus. C'est un frein pour travailler dans des secteurs tels que l'Industrie, les Services à la personne, le BTP, et les Services à l'entreprise.
- **Un public essentiellement inactif à l'entrée dans l'opération** 100 % des personnes étaient sans emploi en début de parcours, n'occupant aucune activité.

2. Analyse qualitative

Personnes SDF ou en situation d'exclusion

Les personnes qui intègrent notre dispositif sont majoritairement sans domicile fixe.



Cependant, nous avons constaté cette année, une légère baisse du nombre de personnes confrontées à l'exclusion face au logement. En 2021, ils étaient près de 65 % d'actifs dans des démarches de recherches d'emploi, contre 59 % en 2022 à demeurer en situation d'exclusion face au logement.

43 % des personnes accompagnées qui ont fait face à cette exclusion sont bénéficiaires du RSA (61 % des BRSA). Le pourcentage de BRSA exclus en 2021 était de 71 %. Nous constatons également une baisse de 28 points.

En 2022, 33 % des personnes confrontées à cette exclusion sont des migrants avec une autorisation de travailler, contre 57 % en 2021. Même s'ils demeurent parmi les plus touchés dans cette marginalisation par le logement, il y a eu une baisse de 24 points, et une amélioration croissante de leurs accès aux logements, parallèlement à l'emploi.

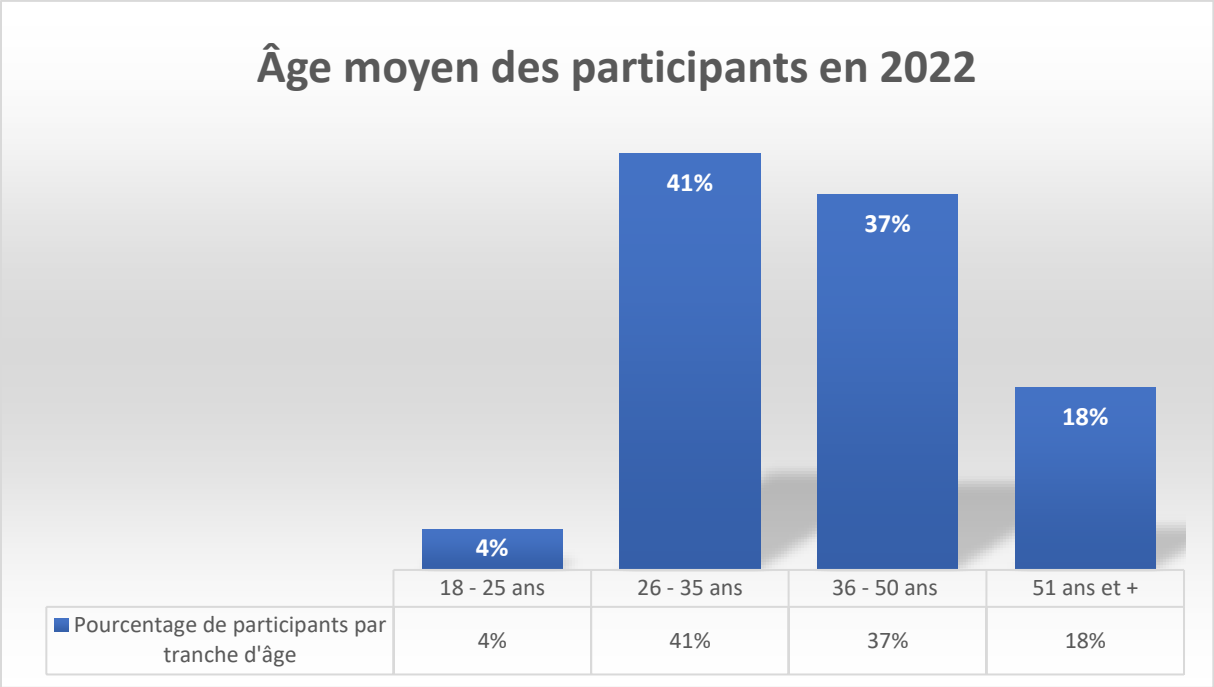
De manière générale, les usagers les plus touchés ont un portrait-robot similaire à l'année précédente. Nous notons toutefois, une amélioration et une accélération de l'accès à l'hébergement du fait d'une probable hausse d'accès aux différents dispositifs d'accompagnement vers le logement.

Les difficultés à accéder à un toit, maintiennent les usagers dans cette exclusion du marché du travail. L'accès, et/ou le maintien dans une formation ou un emploi n'est pas chose aisée. Il est d'autant plus difficile d'y accéder, sans logement, ni hébergement stable. Nous restons attentifs aux mesures gouvernementales permettant la naissance de dispositifs en faveur d'un accès au logement des plus précaires – préalable à une insertion professionnelle et durable.

Demander à un usager de s'insérer professionnellement et de se maintenir ainsi en emploi, sans inclusion par le logement est impossible. Nous sommes convaincus que la naissance de dispositifs tels que H.V.P, et la collaboration accrue avec les différents services dédiés à l'hébergement au sein d'Antenne, ont permis cette baisse de personnes confrontées à cette exclusion.

Age du public à l'entrée dans l'opération

L'âge moyen des usagers à l'entrée du dispositif vers Inform'Action est de 39 ans, en 2022. C'est une moyenne similaire à l'année précédente.

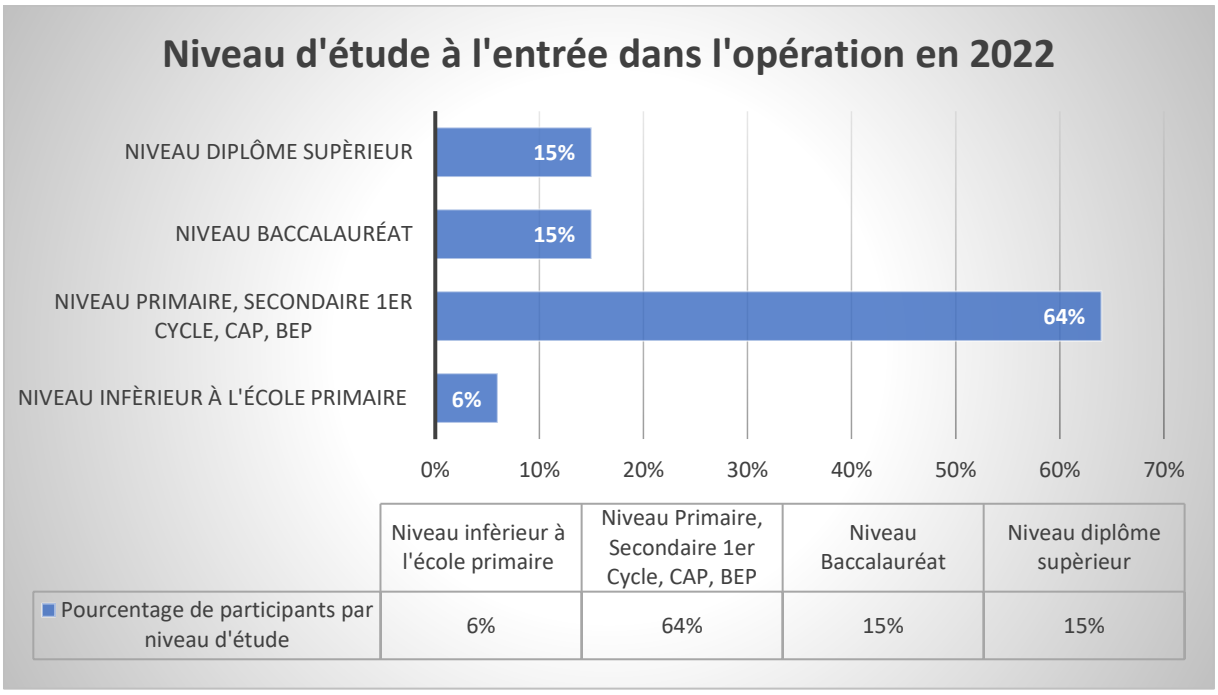


En 2021, la part des plus de 50 ans représentait 15 % des accompagnements individualisés. Ce taux exceptionnellement bas préfigurait une baisse des plus de 50 ans pour les années à venir, à l'entrée du dispositif. Nous pensions que les accompagnements passés, ainsi que les mesures concernant cette tranche du public commençaient à porter leurs fruits. Hélas, cette baisse que nous pensions perdurer ne s'est pas confirmée. Le taux relevé en 2022 témoigne d'une tendance qu'il faudra sans doute considérer comme étant une constante. Les publics seniors sont peu enclins à s'adapter aux nouvelles formes de travail qu'ils peinent à accepter. Il leur faut accepter une évolution du marché, au demeurant incompréhensible à leur niveau. Nous continuons à suivre ce public, pour qui le virage du « tout numérique » reste un frein essentiel. De plus, beaucoup ont exercé des emplois faisant appel à des ressources physiques qu'ils ne sont plus en mesure de solliciter, devant ainsi se reconvertir, sans autre qualification. Cette tranche du public qui cumule des problématiques de santé et d'isolement face au tout numérique, intègre laborieusement les entreprises dites classiques.

Les 26 – 35 ans affichent une part importante de participants à l'entrée du dispositif. Ils sont majoritairement comptabilisés durant les accompagnements individuels et peu enclins à vouloir suivre les ateliers collectifs : pour rappel en 2021, nous comptabilisions 34 % de personnes ayant 26 – 35 ans sur l'ensemble du dispositif. Ils représentaient 43 % des accompagnements individuels. En 2022, ils représentent près de 41 % du public accompagné (7 % ont participé aux ateliers collectifs). La part des 26 – 35 ans intégrant les ateliers collectifs est généralement moins importante. Ils sont peu désireux d'intégrer les ateliers collectifs. Ils préfèrent canaliser leur accompagnement durant des entretiens individuels. Ils souhaitent obtenir des résultats rapidement, à court terme. Il leur est difficile d'accepter les bienfaits d'un accompagnement collectif, qui se décline sur un mois. Nous ne pouvons pas les obliger, même si nous déplorons certains de leurs choix, et constatons au vu d'un manque de savoir-être, que cela leur serait bénéfique. Le profil-type est disparate. Ils rencontrent des problématiques souvent dissemblables et dissociables d'une personne à l'autre. Nous retenons cependant, un faible niveau de qualification et un manque de savoir-être, plus prégnant chez ce public.

Diplômes, et qualifications à l'entrée dans l'opération

Un des freins les plus visibles dans l'accès à l'emploi est celui qui concerne le niveau d'étude et de qualification des usagers accompagnés à Antenne. D'ailleurs, ils nous conduisent à positionner massivement les usagers sur des actions de formation, lorsque ces derniers l'acceptent.



Comme les années précédentes, nous constatons le faible niveau d'études des usagers à l'entrée dans l'opération. 70 % des personnes n'ont pas dépassé le 1er cycle du secondaire, dont 6 % avec un niveau inférieur au 1er cycle.

Les 6 % de participants qui déclarent avoir un niveau inférieur à l'école primaire, sont des migrants qui n'ont pas été scolarisés dans leur pays d'origine. Ils déclarent avoir travaillé dès leur plus jeune âge. Beaucoup ont occupé des emplois dans des petits commerces, et/ou des emplois agricoles dans des exploitations familiales. Ils sont issus de pays subsahariens. Leur faible niveau de français ne leur permet pas d'intégrer les ateliers collectifs qui, rappelons-le, nécessitent d'avoir un niveau B2 en français. Nous relevons une légère baisse de cette frange à l'entrée du dispositif en 2022 par rapport à 2021. Ils ont intégré entre 2021 et 2022, des formations linguistiques dans différents organismes de formation partenaires (FLE, FLI, Cours de français dans des CSC, etc.).

64 % des personnes accompagnées au sein du dispositif déclarent avoir arrêté leur scolarité très jeunes. Ils sont majoritaires sur le volet collectif et individuel. Leur parcours commence par un décrochage scolaire, qui les conduisirent à quitter le système de formation initiale sans avoir obtenu de qualification équivalente – baccalauréat, diplôme à finalité professionnelle, etc.

Pour ceux qui ont déjà travaillé, ils ont enchaîné durant des années les dispositifs d'accompagnement professionnel, et les « contrats aidés ». Ils sont passés par diverses structures d'insertion. Lorsqu'ils sont inscrits à Pôle Emploi, ils bénéficient de dispositifs d'accompagnement adaptés – Préparation Opérationnelle à l'Emploi, Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi, Accompagnement Global, Accompagnement Guidé, etc. Nous constatons à travers leur C.V, et leur déclaration qu'une multitude d'actions ont déjà été menées, ne produisant toutefois des effets positifs qu'à court terme : Ils manquent d'autonomie, et peinent à s'adapter. Ils sont confrontés à des réalités économiques et sociales qui nécessitent un soutien continu, et permanent. A cela s'ajoute les principaux freins les concernant : les savoir-être.

30 % du public accompagné en 2022 déclarait avoir un niveau baccalauréat, voire supérieur. Lorsque nous filtrons ces résultats et analysons le détail du profil du public, on constate que, 74 % du public ayant un niveau Bac+ est d'origine migrante, ayant suivi des études supérieures à l'étranger. Nous relevions déjà des statistiques proches de celles-ci en 2021. Cette part du public qu'il nous faut accompagner est devenu une constante au sein de l'Atelier Passerelle Inform'Action. Ils se considèrent chanceux de pouvoir être ainsi accompagnés 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. Cependant, grand nombre d'entre eux, au demeurant diplômés, restent éloignés de l'emploi pour diverses raisons :

- La barrière de la langue reste 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 reconnaitre 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 inferieur à leur niveau d'études initial – si leur diplôme n'est pas reconnu par le centre ENIC-NARIC,
- Un accès au logement qui peine encore à se faire.

Ces freins obscurcissent l'accès à un emploi qu'ils souhaiteraient exercer en France. Ce pourcentage de migrants qualifiés et diplômés à l'entrée dans l'opération, met en exergue les difficultés qu'ils rencontrent à retrouver ne serait-ce qu'un emploi à bas niveau d'études. Ainsi nous vulgarisons des notions importantes concernant le marché du travail – notamment la reconnaissance des qualifications professionnelles, et la valorisation de précédentes expériences professionnelles. Notre mission 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.

Un public ne maitrisant pas les savoir-être

Le constat de 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. Des freins, tels que le manque de savoir-être perdurent et se traduisent par :

- Des retards constants,
- Des rendez-vous non honorés,
- Un manque de prévenance,
- Des attitudes inadéquates et des postures inadaptées au regard des échanges entre conseillers et usagers,
- Un manque de posture professionnelle,
- Un manque de respect envers les autres usagers,
- Un manque de bon sens en situation professionnelle.

Les usagers qui bénéficient d'un CV suffisamment étoffé, 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 accompagnement. Nous concevons qu'une peur rarement verbalisée puisse ainsi puissamment bloquer les usagers. Nous tentons de comprendre afin de prévenir et de préparer plus efficacement les plus fragiles et les plus éloignés de l'emploi. Les participants prennent part aux mises en situation. Ils sont plus au clair concernant leur projet professionnel. Dans l'idéal, ils auront défini un plan d'actions leur permettant de réaliser leur objectif, qui est in fine de réaliser un projet professionnel.

Un public sous-main de justice

Près de 21% des personnes accompagnées sont ou étaient sous-main de justice, pouvant être orientées par les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation du Bas-Rhin. Ils étaient 16% en 2021. Majoritairement, il s'agit d'hommes placés sous-main de justice, qui nous sont orientés dans le cadre d'une convention avec le S.P.I.P. du Bas-Rhin et en lien avec le Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance.

Ces personnes sont généralement célibataires, pour certaines, parents d'enfants dont elles n'ont souvent pas la garde. Elles peuvent également être sans domicile fixe, bénéficiant d'un hébergement provisoire chez un tiers ou être en semi-liberté. Elles 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 de la radicalisation religieuse.

Les périodes d'incarcération viennent morceler leur 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

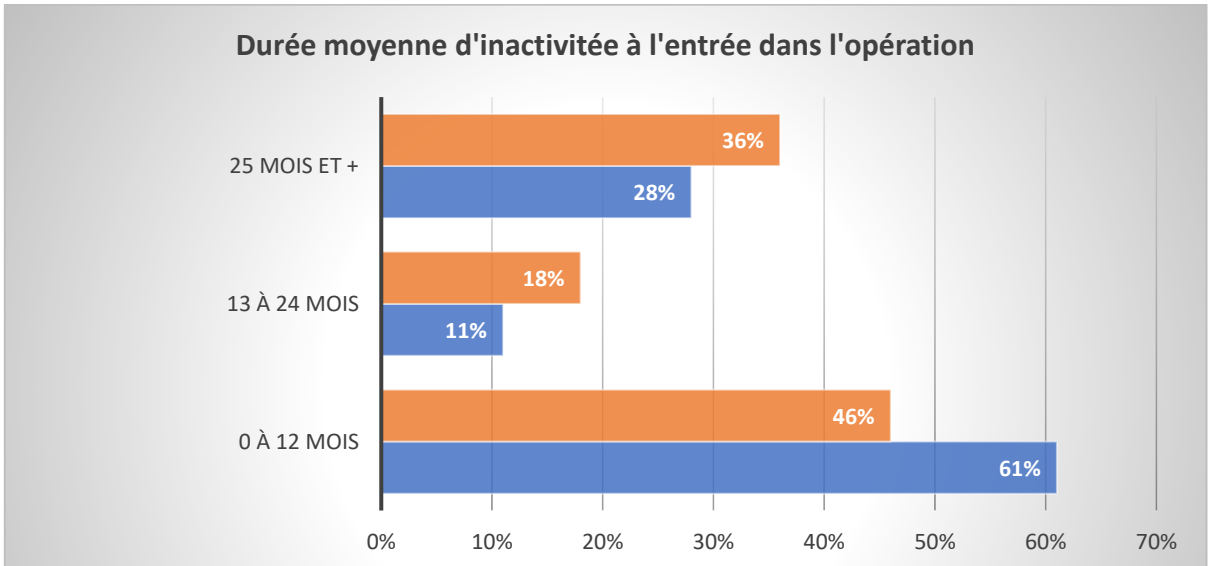
sous l'angle d'un gain d'argent ponctuel. Aucun ne se perçoit comme un élément d'un ensemble – Société, Organisation, Entreprise, etc. – et n'a conscience de cette Valeur Ajoutée qu'ils peuvent devenir dans le monde du travail. Ils sont souvent réticents à la formation, et ne voient pas en quoi la théorie couplée à la pratique est importante, ni même pourquoi le développement de compétences est un facteur 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 personne en situation de « désistance » devra dans un premier temps 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 défaillantes. 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.

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

Cette année, la durée moyenne d'inactivité de notre public à l'entrée dans l'opération est supérieure à 24 mois. Elle est de 27 mois, contre 33 mois en 2021. Contrairement aux années précédentes, où nous enregistions d'année en année une hausse constante de cette moyenne, cette année est marquée par une baisse du nombre de mois sans activité à l'entrée dans l'opération.



	0 à 12 mois	13 à 24 mois	25 mois et +
Pourcentage de participants par durée d'inactivité en 2021	46%	18%	36%
Pourcentage de participants par durée d'inactivité en 2022	61%	11%	28%

Cette baisse du nombre de personnes n'ayant pas travaillé depuis 25 mois et plus, déjà amorcée en 2021, se poursuit cette année encore. Ce pourcentage concerne les plus éloignés, souvent peu autonomes, cumulant plusieurs freins à l'emploi. Ils sont accompagnés au sein de l'association depuis de nombreuses années, ou sont issus de la demande d'asile, ayant récemment obtenu une autorisation de travail. La crise sanitaire aura accentué leur éloignement, durant les années 2020 et 2021. Cependant, et cette année encore, nous constatons qu'ils sont de moins en moins nombreux à ne plus avoir travaillé durant plus de deux ans.

Les années 2020 et 2021 furent ponctuées de « stop and go » - politiques économiques conjoncturelles par alternance de mesures de freinage et de relance. Les confinements et les fermetures successives des commerces « non-essentiels », ont engendré un ralentissement de l'activité économique. Les secteurs du bâtiment, de l'industrie, et du commerce furent impactés par cette crise. Cela engendra mécaniquement une baisse des besoins en main d'œuvre dans ces secteurs respectifs.

En 2022, la reprise économique et les besoins de recrutements ont permis d'inverser la vapeur. Ainsi, les personnes ont pu très rapidement retravailler, et ce malgré leur faible niveau de qualification. Les usagers qui n'avaient plus travaillé depuis de nombreuses années ont pu ponctuellement accéder à un emploi, par le biais d'agences intérimaires ou de contrats courts. Les personnes ayant moins d'un an d'inactivité professionnelle à l'entrée dans l'opération sont devenues majoritaires et représentent en 2022, près de 61% des personnes que nous avons accueillies.

Nous pourrions nous réjouir de cette mutation, parce qu'elle symbolise un taux positif concernant un éventuel retour à l'emploi, mais elle souligne surtout une triste réalité : les usagers rencontrent encore d'importantes difficultés pour se maintenir en emploi, et demeurent éloignés de l'emploi durable. La reprise économique enregistrée aura eu un impact positif sur les profils qui ont intégré Passerelle en 2022, leur permettant de retravailler ponctuellement. Cependant, nous mesurons cette reprise. En effet, si les secteurs en tension sont des secteurs porteurs offrant des emplois pour les moins qualifiés, peu d'élus arrivent à se maintenir. Ces secteurs en tension se professionnalisent et nécessitent de pouvoir mobiliser des qualifications, et des compétences relationnelles indispensables… Dès leur arrivée au sein du dispositif, nous remobilisons ainsi les personnes pour que chacune d'elles puissent intégrer un secteur adapté, au plus proche de ses capacités, et de façon durable.

C. Modulations de l'opération durant l'année

1. Focale sur les ateliers collectifs

Pour rappel, 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.

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 cumul de crises, d'addictions à diverses substances, ou encore de comportements inadaptés.

Il est à noter 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, moyen et long 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.

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.

2. Les sessions réalisées

Thème et intitulé de l'atelier	Occurrence	Intervenant
Thèmes en rapport avec les démarches sociales		
• Mon parcours logement KIJOULOU (jeu en lien avec le logement et l'hébergement)	10	Antenne
• Savoir organiser ses démarches administratives	10	Antenne
• Utiliser les services en ligne et sur smartphone (CAF, Pôle Emploi, Ameli, …)	10	Antenne
Sous total	**30**	

Thèmes en rapport avec l'emploi		
• Favoriser mon intégration en entreprise et égalité homme/femme au travail	10	Antenne
• Rendre ma démarche de recherche d'emploi efficace	10	Antenne
• Les outils des T.R.E (techniques de recherche d'emploi)	10	Antenne
• Droit du travail	10	Antenne
• Réalisation des CV (RDV individuels)	10	Antenne
• Préparation aux entretiens de recrutement	10	Antenne
• Découverte des SIAE – PMSMP – BENEVOLAT	10	Antenne
• Les attentes de l'entreprise / fonctionnement des entreprises	16	Antenne
• Travail sur le projet professionnel	4	Antenne
Sous total	**90**	
Thème en rapport avec les savoirs de base et savoir-être		
• M'approprier une posture professionnelle / Compétences et atouts relationnels	10	Antenne
• Travail sur les compétences hard et soft	10	Antenne
• Initiation aux NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication)	30	Antenne
Sous total	**50**	
Thème en rapport avec l'estime de soi		
• « Et moi dans tout ça ? »	4	
Sous total	**4**	
Autres		
• Accueil et diagnostic	10	Antenne
• Bilan final, échanges et programmation des accompagnements individuels	10	Antenne
Sous Total	**20**	
Total :	**194**	

Les ateliers collectifs se sont déroulés de février à décembre 2022, considérant l'annulation de la session du mois de janvier 2022, conséquence directe d'un manque d'orientations – résultante de la crise sanitaire encore prégnante en début d'année.

On dénombre 194 séances programmées, 10 sessions (1 session = 1 mois), 29 participants inscrits au total (dont 22 BRSA), et en moyenne 3 participants par demi-journée d'atelier. 18 thématiques différentes ont été abordées.

Nous avons adapté notre offre de service, avons greffé à nos ateliers de nouvelles thématiques, et avons accentué l'accès au numérique.

Quelques nouveautés sont venues ponctuer l'organisation et le planning des ateliers collectifs durant l'année :

Une réorganisation des Ateliers Numériques

Ces ateliers qui demeuraient facultatifs, ont revêtu un présentiel de vigueur, et sont intégrés comme tels dans le planning mensuel. Nous avons investi dans du matériel informatique, et ainsi changé le parc informatique à destination du public accompagné ; afin de permettre aux usagers de se saisir plus aisément des outils numériques. De même, ces ateliers hebdomadaires sont ainsi programmés, de sorte qu'il n'y ait aucune déperdition ente le début et la fin du mois d'accompagnement collectif.

Avoir augmenté la fréquence de ces ateliers n'est pas anodin. La dématérialisation constante, et le « tout digital » obligent les usagers à devoir se saisir de ces outils pour constamment s'adapter. Ainsi, et à travers ces ateliers, nous travaillons pour qu'ils puissent gagner en autonomie dans la réalisation de leurs démarches sociales et professionnelles.

De plus, nous déclinons cette utilisation du support numérique à d'autres ateliers. Il n'est pas rare qu'il leur soit demandé d'utiliser les ordinateurs mis à disposition pour qu'ils s'actualisent sur le site de Pôle Emploi, réalisent leur C.V, effectuent des recherches d'emploi, d'entreprises, de stages, etc… L'outil numérique est devenu un puissant vecteur d'insertion sociale et professionnelle, s'il est utilisé intelligemment et à bon escient. Nous nous sommes adaptés pour que les usagers puissent eux-mêmes utiliser quotidiennement et méthodiquement ce corollaire à l'intégration.

« Et moi dans tout ça » - Atelier sur l'estime de soi.

Ces nouveaux ateliers permettent aux usagers d'appréhender au sein du collectif leurs comportements respectifs, leur personnalité, et leur manière de fonctionner pour produire ainsi des échanges de qualité. Il s'agit de travailler sur les compétences relationnelles, transférables à l'emploi. Ils développent des capacités qui les conduisent à :

- Réaliser une introspection,
- S'exprimer devant un groupe, parler de soi, donner son avis, écouter l'autre,
- Travailler en équipe, se mettre d'accord,
- S'interroger, se remettre en question,
- Repérer et canaliser sa frustration,
- Se rendre compte de son potentiel, de ses qualités, des axes d'amélioration.

Sont proposés des exercices de présentation de soi, d'écoute, d'expression des idées dans le cadre d'un débat, à travers des tests de personnalité, d'exercices d'improvisation, de prise de décision en groupe, et de visualisation positive. L'atelier se clôture par un apport théorique sur les différentes notions abordées. Ils améliorent ainsi leur communication orale, leur sens de l'écoute et par extension les relations interpersonnelles au travail qui permettent notamment de se maintenir en emploi.

Réorganisation de l'atelier sur le « projet professionnel »

Ces ateliers ont pour objectif de faire émerger l'idée d'un projet professionnel réaliste et réalisable. Nous établissons communément un plan d'actions pour arriver à atteindre un projet qui aura préalablement été défini. Il est alors possible d'éliminer certaines pistes permettant d'affiner le cheminement vers le projet, et ainsi lever les freins à la construction.

A travers cet item, nous mobilisons des compétences relationnelles transférables à l'emploi, telles que :

- Devoir parler de soi, de son expérience,
- Présenter son projet professionnel face à un auditoire,
- Se questionner, se projeter, fixer des étapes et s'y tenir,
- Rechercher de l'information, travailler la notion de veille informationnelle,
- Travailler en équipe.

Sur la base d'un travail collectif et collaboratif, chacun dresse l'ébauche d'un plan d'actions concernant l'atteinte des objectifs respectifs. L'atelier se termine par un apport théorique concernant l'ADVP – méthode d'orientation professionnelle utilisée dans le cadre des ateliers, et de l'accompagnement individuel.

3. Constats et points marquants

Une forte adhésion de la part du public migrant

Pour rappel, le pourcentage des personnes accompagnées qui sont nées à l'étranger représente près de la moitié des personnes accompagnées, BRSA et autres. Par extension, une grande partie de ce public ne maîtrise pas ou peu la langue française, ce qui a un impact direct sur l'accompagnement individuel renforcé, tant en terme de format d'accompagnement, qu'en terme de difficulté de compréhension mutuelle lors des entretiens. Il s'ensuit un retour et un maintien dans l'emploi plus difficiles. Dès que nous le pouvons, nous les orientons vers des actions d'apprentissage du français. Ils acceptent et adhèrent majoritairement à l'accompagnement et le montrent par leur assiduité et la réalisation des actions à réaliser.

Un marché du travail « favorable aux candidats »

Nous observons un marché du travail favorable pour les demandeurs d'emploi à forte employabilité. Tous les secteurs peinent à recruter, et nous constatons en cette année 2022, un retour à l'emploi plus rapide pour les personnes les plus proches de l'emploi.

Malgré cela, il demeure une constante à ce retour : un volume d'embauches plus important sur des contrats de courte durée, et à temps partiel. Ces embauches ne permettent pas aux usagers de se maintenir en emploi. S'ajoute à cela, la difficulté pour notre public à accéder à un contrat de longue durée du fait de leurs problématiques périphériques (majoritairement l'accès au logement, les problèmes de santé, les addictions, etc.). L'accès à l'emploi durable est fortement mis à mal.

Le Service H.V.P (Hébergement à Visée Professionnelle) : un levier à l'insertion professionnelle

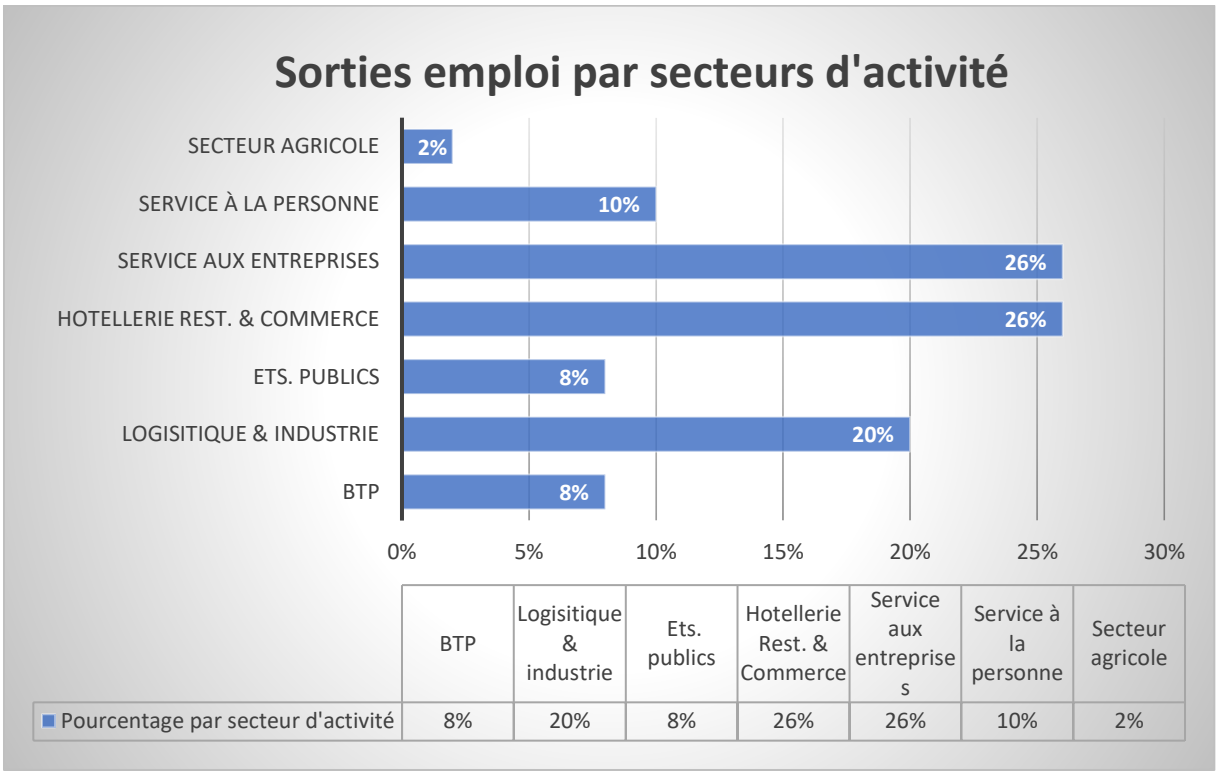
La naissance du service H.V.P. (Hébergement à Visée Professionnelle) de l'Association ANTENNE a permis, et pourra encore permettre à certains de nos usagers, ayant connu un parcours de rue, un retour à un hébergement parallèlement à un retour à l'emploi. L'idée est de pouvoir mettre en œuvre la double consolidation nécessaire à la stabilisation des personnes accompagnées : sécuriser l'accès à l'emploi par un hébergement relais durant une période de 6 mois. Durant cette période, et hors temps de travail des usagers, un accompagnement renforcé vers le logement autonome est mis en œuvre. Cet accès est facilité par les ressources financières engendrées par l'activité professionnelle des usagers.

D. Résultats de l'opération

1. Sorties positives par secteurs d'activité

En 2022, nous enregistrons un taux de 2 % de sorties Emploi dans le secteur agricole. Ce taux est similaire à quelques points près, à celui de l'année précédente et reste à la marge des autres secteurs en tensions. Nous avons accompagné peu d'élus susceptible de réunir les variables essentielles pour intégrer et tenir dans ce secteur d'activité.

En effet, ce secteur nécessite d'être mobile et de ne présenter aucune problématique de santé rédhibitoire. Le travail y est difficile, et nécessite une bonne condition physique. Ce secteur qui emploie les usagers d'Antenne est relativement porté par les structures d'insertion, et des exploitations agricoles éloignées de l'Eurométropole. Si un véhicule est nécessaire pour s'y rendre, nos usagers n'ont pour beaucoup aucun permis…



	BTP	Logisitique & industrie	Ets. publics	Hotellerie Rest. & Commerce	Service aux entreprises	Service à la personne	Secteur agricole
Pourcentage par secteur d'activité	8%	20%	8%	26%	26%	10%	2%

Si le secteur du BTP bénéficie d'un fort appui de la part des structures d'insertion, qui ont permis un nombre conséquent d'embauches les années précédentes, il a connu en 2022 une considérable chute. En 2021, nous enregistrions 16 % de sorties positives dans le secteur du BTP, contre 8 % en 2022. Il est difficile d'expliquer cette baisse, d'autant plus que ce secteur a toujours été ouvert à notre public. Nous avons pourtant créé des liens dans ce secteur, avec les acteurs de l'insertion. Nous comptabilisons un grand nombre d'offres en contrat classique, et/ou professionnalisant, proposés par des structures telle que ALEMPLOI. De même, nous nous sommes déplacés à RELAIS CHANTIER afin de rencontrer l'équipe insertion, et plus précisément celle en charge du BTP. Il en reste que ce secteur souffre encore d'une image peu gratifiante. Il y a une forte déconsidération des métiers du BTP, et une désinformation autour de ceux-ci qui a contrario ne cessent de se moderniser. Cependant, il faut reconnaitre malgré cela, que beaucoup de métiers du BTP ont un niveau de pénibilité supérieur à la moyenne, et que le public d'Inform'Action n'est pas enclin à vouloir travailler dans ce secteur. Nous maintenons un travail de veille informationnelle et continuons à renseigner les usagers des éventuelles offres qui leur correspondraient.

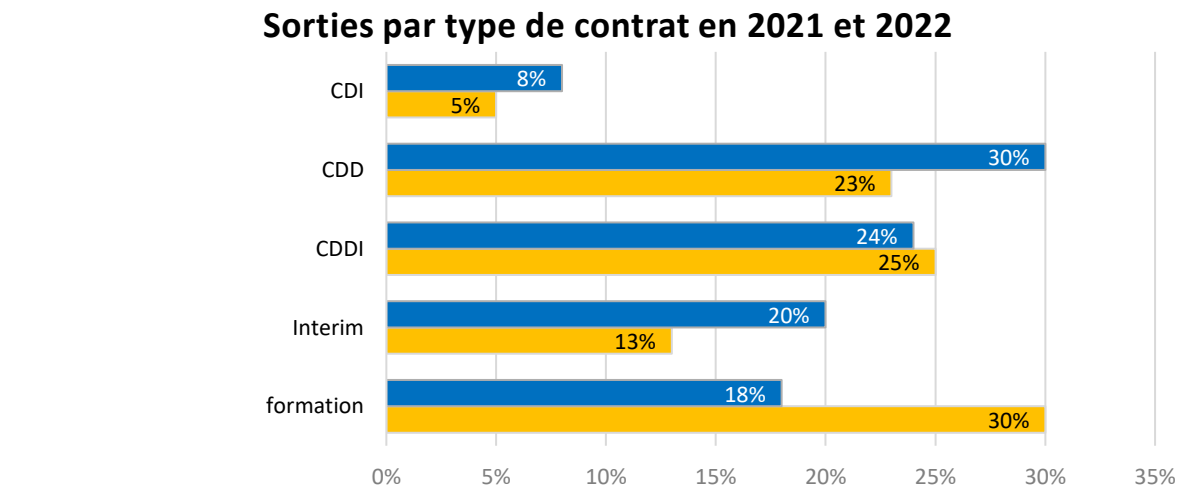
Nous maintenons nos chiffres 2022 en termes de sorties emplois dans le secteur de l'industrie. La reprise économique enregistrée en 2021 et la hausse des commandes qui ont nécessité un effort de production ont engendré des embauches conséquentes. Celles-ci ont perduré cette année encore. Toutefois, nous ne sommes pas parvenus à revenir à ce taux de 30 % de sorties positives dans le secteur de l'industrie enregistré en 2019, avant la crise sanitaire. Il y a une croissance constante des embauches dans ce secteur, mais nous peinons encore à maintenir les salariés en emploi, qui manquent parfois d'un CACES (Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité), ou même de mobilité. Nous continuons à travailler pour pallier à ce manque en invitant les usagers à se former et à passer les permis nécessaires lorsqu'ils le peuvent.

Les secteurs de l'hôtellerie-restauration et du service aux entreprises restent des secteurs qui nous permettent d'enregistrer les taux de retour à l'emploi les plus élevés. Il s'agit de secteurs qui connaissent de fortes tensions, offrant ainsi un accès à l'emploi aux plus éloignés. Les tensions que connaissent ces secteurs ne sauraient expliquer à elles seules, la baisse du nombre d'usagers qui n'auraient plus travaillé depuis plus de 24 mois. Cependant, ces secteurs y ont contribué.

Pour finir, nous notons depuis cette année, un accès à l'emploi dans les établissements publics. Les personnes qui ont été embauchées dans ce secteur pour occuper des postes d'agent administratif, sont issues d'une demande d'asile récente, ayant suivi des études supérieures dans leur pays d'origine. Elles ont su s'adapter, nous écouter en suivant nos conseils et ainsi retrouver un emploi correspondant à leur niveau de compétences.

2. Sorties Emplois et Formations

Sur les 43 % de sorties positives en 2022, 82 % sont des sorties emploi. Nous mesurons ce chiffre car il dénote une baisse d'accès aux actions de formation. Baisse conséquente au regard du tableau comparatif entre 2021 et 2022. 18 % du public accompagné aura eu accès à une formation. C'est presque deux fois moins qu'en 2021.



	formation	Interim	CDDI	CDD	CDI
Pourcentage par type de contrat en 2022	18%	20%	24%	30%	8%
Pourcentage par type de contrat en 2021	30%	13%	25%	23%	5%

35 % du public aura eu accès à l'emploi. Ce retour à l'emploi, quel qu'il soit, ne peut suffire à résoudre les problèmes périphériques. Nous maintenons le lien avec les usagers et les entreprises pour permettre une insertion pérenne. Ainsi, Il faut parfois plusieurs contrats courts (CDDI, CDD, Mission Intérimaire), avant que les usagers ne puissent sortir durablement du RSA, et retrouver une autonomie dans leurs démarches de recherche d'emploi. Ces différentes expériences professionnelles à plus ou moins court terme, leur permettent de s'adapter aux nouvelles formes de travail, et de gagner en « employabilité ».

L'accès à la formation

Ces dernières années, nous avons vu se multiplier le nombre d'actions de formation sur le territoire régional. Elles doivent répondre aux besoins des entreprises dans les secteurs en tension. Cette professionnalisation des métiers doit également permettre aux demandeurs d'emploi les plus éloignés, de se qualifier afin de retrouver un emploi durable.

Ces dernières années, les usagers qui ont accédé à la formation, ont pu par la suite bénéficier d'une reconnaissance sur le marché du travail et retrouver une légitimité à postuler à certaines offres. Certains ont retrouvé rapidement un emploi – essentiellement dans le secteur du service aux entreprises. A noter, l'accès à l'emploi s'est également fait via les entreprises dans lesquelles les usagers ont réalisé leur période de formation (Immersion professionnelle dans le cadre de leur formation, CQP, etc.).

Cependant, nous relevons une baisse d'accès à la formation en 2022. En 2021, nous comptabilisions 30 % de nos sorties positives contractualisées en action de formation, contre 18 % en 2022. Se former pour retravailler demande une énergie que tous n'ont pas. Les idées reçues ont la peau dure et il faut sans cesse expliquer l'importance à pouvoir et devoir se former. Ils évoquent en retour, des raisons qui expliquent leur refus catégorique de « retourner sur les bancs de l'école ». Ils souhaitent bénéficier d'un retour rapide à l'emploi, sans considérer l'importance de se former pour s'y maintenir.

Nous confrontons leur représentation du monde du travail, aux attentes des entreprises. Nous tentons de consolider un socle éducatif fondé sur une écoute active afin de convaincre sans imposer. Nous veillons à n'émettre aucune pression, et invitons les usagers à se projeter pour accepter ce temps à devoir se former. Nous avons ainsi positionné les personnes désireuses de maintenir un cap, sur des actions de formation qui nécessitent des prérequis excluant certains usagers peu convaincus, et encore peu enclins à discerner cette plus-value.

Globalement, nous pouvons dire que les entreprises et organismes de formation avec lesquels nous travaillons ont su nous faire confiance pour contractualiser les personnes les plus motivées, et ainsi les faire monter en compétence.

L'accès aux structures d'insertion par l'activité économique (SIAE)

Le recours aux SIAE a pu fréquemment profiter aux usagers depuis le 1er semestre 2022. La part d'embauches dans les structures d'insertion représente près d'un quart de nos sorties positives contractualisées. Nous sommes à un point près, à l'égal pourcentage de l'année 2021. Cela souligne la constante nécessité pour certains des usagers à devoir passer par un parcours d'insertion professionnelle adapté.

Positionner les usagers sur ces emplois, permet à ces derniers de contractualiser, d'expérimenter et surtout d'impulser une action qui aura été préalablement étudiée. Ces contrats courts renouvelables jusqu'à deux ans, d'une durée de quatre mois, permettent aux futurs salariés de remettre le pied à l'étrier et d'aiguiser leur faculté à pouvoir retravailler.

Nous espérons que cette insertion par l'activité économique pertinent pour un grand nombre des usagers, pourra in fine se conclure par un accès à l'emploi durable. Cependant, Il n'est pas rare de voir revenir vers notre dispositif, des personnes qui auraient suivi ce parcours d'insertion au sein des structures partenaires, et ce des années durant. Il faut donc souligner le rôle essentiel de notre dispositif à retravailler certains axes d'amélioration, et la part non négligeable de notre action, au cœur de l'insertion professionnelle des grands précaires.

L'accès aux contrats « précaires »

Les contrats précaires désignent les contrats à durée déterminée (CDD) et les contrats de travail temporaire. Si les CDI demeurent le graal à atteindre, les contrats courts sont censés permettre aux usagers encore fragiles de se confronter au marché du travail et de consolider les fondations d'un projet professionnel. Il leur est parfois nécessaire de reprendre une activité professionnelle à travers des contrats plus courts, à temps partiel. Ils remettent ainsi le pied à l'étrier et bénéficient d'une première expérience. Ils se confrontent alors au monde du travail, évoluent dans une sphère entrepreneuriale, en évitant ainsi des difficultés organisationnelles trop importantes. Ils se préparent au retour à l'emploi durable par le travail, et s'exercent ainsi avec des horaires plus souples et parfois adaptés. Ils devront toutefois considérer une nécessaire projection, et l'idée d'un projet professionnel devra être abordée, s'ils souhaitent sortir de cette spirale. Si les emplois précaires ne garantissent pas la sécurisation de leur parcours, il a cet avantage de maintenir les salariés dans une dynamique positive. Ils nourrissent ainsi leur CV par différentes expériences et se maintiennent en activité. Ils pourront par la suite, reprendre plus facilement un emploi durable, si le marché le permet et s'ils s'en sentent la capacité.

Au vu du tableau statistiques 2022 concernant les sorties positives contractualisées, le retour à l'emploi a pu s'opérer majoritairement grâce à ces contrats courts. Il y a d'une part chez les usagers, la volonté de retravailler rapidement, mais également un marché du travail qui pourvoit majoritairement des contrats courts au détriment de contrats durables. Ce ratio entre l'accès à l'emploi durable et précaire s'est accentué cette année encore, avec une nette augmentation d'accès à l'emploi via les agences intérimaires.

De l'emploi durable à l'accompagnement durable

8 % des personnes accompagnées en 2022 ont accédé à un CDI. Ce taux de sorties positives est, à quelques points près, à l'égal de celui de l'année 2021. Ces sorties restent à la marge des emplois contractualisés. Ce chiffre met en exergue les difficultés d'accès aux emplois pérennes. Cela peut s'expliquer par les freins précédemment évoqués. Les difficultés de maintien en activité sont réelles, et les capacités individuelles à acquérir et à maintenir les compétences relationnelles nécessaires sur le long terme, sont mises à mal.

Des travaux préparatoires de mise en situation, et d'analyse de pratiques sont réalisés afin de remobiliser les usagers. Les référents Emploi éduquent et insufflent des notions essentielles telles que les savoir-être, l'adaptabilité, et le goût de l'effort par le biais de la résilience et du respect mutuel. L'accompagnement réalisé par les référents d'Inform'Action ne se limite pas à un travail d'orientation professionnelle, à positionner les usagers tels des candidats prêts à l'emploi. Au vu des profils, il est illusoire de considérer qu'une simple orientation vers une activité professionnelle suffirait à les extraire du R.S.A., lorsqu'ils sont tributaires de prestations non contributives. Les fréquents retours vers l'activité professionnelle ont conforté cette idée qu'il nous fallait maintenir l'accompagnement des usagers, dès lors qu'ils accèdent à un emploi et/ou à la formation. L'accompagnement est maintenu dans le temps par les référents qui demeurent présents lorsque les usagers rencontrent des difficultés à se maintenir en emploi (problèmes d'ordre organisationnel, problèmes d'adaptation à la sphère entrepreneuriale, problèmes de savoir-être, etc.).

Comme nous l'avons déjà évoqué, le marché du travail présuppose, et participe allègrement à cette précarisation par l'emploi. Les référents emploi n'ont pas la main sur les contrats proposés par les entreprises. Il leur faut constamment rester vigilants, attentifs, et méthodiques en maintenant durablement l'accompagnement des usagers. Si l'emploi durable est devenu une vue de l'esprit sans fondement, l'accompagnement durable mute et prend sens à mesure de l'évolution du marché.

3. Analyse des résultats

L'analyse des sorties Emploi, nous montre qu'il est plus aisé pour nos bénéficiaires d'accéder à des emplois à temps partiel inférieurs à 6 mois, majoritairement proposés par les entreprises des secteurs dans lesquels nos usagers sont à même de travailler. Ces secteurs sont ceux de la restauration, du service à la personne et à l'entreprise. Le secteur du BTP qui connait un besoin de recrutements important, demeure encore peu prisé par nos usagers. Nous tentons de promouvoir ce secteur qui souffre encore d'une image peu valorisée. De même, les problématiques de santé que rencontre notre public freine l'accès aux métiers du BTP.

Le plein emploi s'oppose-t-il à l'emploi durable ? Malgré un marché de l'emploi en faveur des demandeurs d'emploi, celui-ci reste versatile et nous n'avons nullement la main sur le type de contrats proposés par les entreprises. Concernant les BRSA, nous constatons qu'il leur est principalement proposé des emplois précaires, de courte durée. Ceci étant, nous pouvons expliquer la difficulté pour nos publics (BRSA, et autres) à accéder à des emplois pérennes (CDI, CDD > 6 mois) par divers freins qui leur sont propres et sur lesquels nous continuons à travailler :

- Longue période sans travailler : l'employabilité des BRSA est mise à mal du fait de longues périodes sans activité,
- Des savoir-être ébréchés par l'isolement, les fréquentations, et/ou des périodes d'incarcération,
- Parcours semés d'embûches (incarcérations, problématiques de santé, difficultés sociales, etc.).

Par extension, l'accès au logement et aux soins, malgré un léger mieux en 2022, sont de fait plus difficiles, et imposent cette impression de répéter inlassablement le même schéma. C'est pour cette raison que nous maintenons et garantissons l'accompagnement, 6 mois après leur premier accès à l'emploi, qu'il soit durable ou précaire.

En focalisant l'analyse sur les bénéficiaires du RSA, 28 d'entre eux ont repris une activité professionnelle ou intégré une formation, soit près de 34% de la totalité des BRSA accompagnés durant l'année. Les résultats obtenus en 2022 sont encourageants, dans ce sens où l'accès à l'emploi et/ou à la formation constitue pour notre public un réel tremplin dans leur parcours professionnel. Ils se remobilisent, acceptent de prendre un rythme radicalement nouveau, pour créer du lien social et professionnel. Ce lien est essentiel pour sortir des multiples précarités.

Le taux des demandeurs d'emploi en catégorie A n'ayant plus travaillé depuis 24 mois et plus, est en baisse depuis 2022. Ces demandeurs d'emploi se situaient dans ce halo du chômage, comptabilisant décrocheurs en inactivité, non-inscrits à Pole Emploi. Ce public a repris ponctuellement une activité, pour devenir acteur des démarches à réaliser. Alors qu'ils étaient encore peu concernés par les modulations économiques rencontrées à l'entrée et la sortie du dispositif, ils le sont devenus cette année, destinés à devenir les acteurs majeurs d'un marché devenu favorable. Même s'ils peinent aujourd'hui encore à devoir raccrocher les wagons, et à s'investir de nouveau, nous notons toutefois qu'ils gagnent certaines batailles.

Le marché du travail évolue, offrant des formes de travail moins stables, moins durables et moins protégées. Nous nous apercevons en parallèle, sans doute en réponse à ce changement, que la vision du travail et le rapport à l'emploi changent insidieusement – phénomène déjà constaté en 2021. Il a fallu sans cesse rappeler durant certains accompagnements que nous réalisons un soutien qui nécessite un travail de longue haleine.

Inform'Action est un dispositif performant dans l'accompagnement des BRSA en difficulté, grands précaires, sans domicile fixe et/ou sous-main de justice, qui permet à ceux-ci de gravir les premières marches. Les référents ont une approche systémique des usagers, et sont en mesure de produire un diagnostic pertinent, pour proposer un plan d'action efficient, et impulser l'énergie suffisante à retravailler. Sans ce travail éducatif réalisé à travers des méthodes reconnues (ADVP, Ecoute Active, etc.), de nombreux d'usagers ne sauraient retravailler.

Avant de considérer l'accès rapide à l'emploi comme étant une fin en soi, il est primordial de respecter le libre arbitre des usagers, avec lequel il faut sans cesse travailler au corps à corps pour faire émerger les potentiels respectifs. A long terme, le travail ainsi réalisé est bénéfique et produit des résultats positifs. Pour les personnes n'ayant pu bénéficier d'une sortie positive à ce jour, l'accompagnement se poursuivra durant l'année 2023, conjointement avec les acteurs du social.

Au regard des difficultés, force est de constater que le nombre de sorties dites « positives » enregistrées en 2022, est encourageant. Ces sorties représentent l'accès à l'emploi, à la formation, et à la mise en situation en milieu professionnel. La mise en activité des personnes intégrant les ateliers PASSERELLE est l'objectif premier. Ainsi nous chiffrons tout retour à une activité comme étant une sortie positive du dispositif, et sommes convaincus qu'il nous faut continuer à maintenir ce précieux lien avec les usagers. Cette question de la quête du sens au travail, éminemment sociétale, ne peut se restreindre qu'aux plus diplômés. Ainsi, nous continuerons à éduquer, et interroger les usagers pour qu'ils puissent se réaliser et sortir des multiples précarités qu'ils connaissent.

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 d'introduction sur le site Meinau

L'année 2022 a bien mal commencé pour les équipes éducatives intervenant sur le site Meinau. En effet, deux de nos résidents sont décédés en tout début d'année, ce qui a fortement impacté le moral des travailleurs sociaux.

Un peu comme un second souffle, une revanche, et de manière totalement inconsciente, l'année 2022 a aussi été celle durant laquelle l'équipe éducative s'est fortement mobilisée pour amener la vie.

De nouvelles activités ont vu le jour en guise de supports de liens : promenade de chiens à la SPA, participation au projet de photos avec l'association Stimultania, pêche, soirée « pizza-foot », barbecues, fête de noël, atelier « art » dans le cadre d'une pair-aidance, sortie cinéma plein air durant l'été, musculation, randonnée, course à pied, petits déjeuners, instants « jeu d'échecs » …

Face un public en situation de plus grande vulnérabilité sanitaire, l'année 2022 a également été celle où il devenait primordial d'élargir notre réseau partenarial (mise en place d'une référente santé intervenant au profit de l'ensemble des services d'Antenne), et de renforcer celui déjà établi : maintien des réunions trimestrielles avec l'équipe mobile de précarité en présence de la psychiatre, maintien des réunions avec le CRAVS (Centre Régional pour les Auteurs de Violence Sexuelle), travail de partenariat avec les infirmières intervenant à domicile,…

L'équipe tente sans cesse de s'adapter en réponse au besoin des personnes accompagnées et se montre force de propositions. Ainsi, plusieurs personnes disposant du statut de réfugiés nous ont été orientées durant l'été 2022. Travaillant en journée ces personnes souhaitaient poursuivre leur apprentissage du français mais ne pouvaient plus bénéficier de cours de Français Langue Etrangère en raison de leur emploi. Désormais, des cours de FLE ont lieu les lundis et mardis de 18 à 20h au sein du site Meinau.

Le site Meinau comprend 3 services d'hébergement :

- Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) ;
- Le Service de Stabilisation : AID (Antenne Inclusion Diffus) ;
- Le Service Aménagement de Peine (SAP)

Les travailleurs sociaux intervenant voient leurs postes mutualisés dans le cadre des permanences et de la gestion des appartements où résidents les personnes accompagnées.

Le site Meinau comprend également un service sans hébergement :

- Le service du Fonds de Solidarité Logement qui se voit déléguer des mesures FSL classiques et des personnes via le SIAO dans le cadre de l'expérimentation FSL / Logement d'Abord

I. LE CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

Membres de l'équipe en 2022 :

Directrice Adjointe :	Véronique SCHEID
Secrétariat de Direction :	Julia PEREZ HAMEL
Equipe Educative :	Hélène ERNEWEIN Mickaël GANGLOFF (Coordinateur) Marie LARCHUS-BODIN Céline MIFSUD (jusqu'au 03/07/2022) Jean MINDER Maoulana OUMAR Camille ROUVROY Elsa VETTER Pierre VELTZ
Moniteur Technique d'Atelier :	Denis KRIEGER (à compter du 10/01/2022)

A. Présentation générale

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) sont une catégorie d'établissements 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 individus 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 (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) et à l'échelon départemental, sous l'autorité du Préfet.

Le CHRS Antenne est un établissement de type « diffus », implanté dans les divers quartiers périphériques de 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 tramway en direction d'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 CHRS Antenne a été initialement conçu à destination de personnes sortant de prison. Bien qu'il ait gardé cette spécificité, l'établissement accueille aujourd'hui un public plus large relevant du droit commun. 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.

1. Description de l'établissement

Le CHRS gère un parc de six logements OPHEA (ex CUS HABITAT). Ces appartements, dispersés au sein de la Cité de la Meinau, sont les lieux de vie des résidents.

Une maison, située au 3 Rue du Général Offenstein à Strasbourg, est réservée à l'accueil des personnes accompagnées et au secrétariat.

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 le ou la référent(e). C'est un lieu de passage obligatoire dans le fonctionnement du CHRS. 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 compte la demande du résident. Les travailleurs sociaux 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 constituent 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 le quartier de la Meinau. 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.

Dans le cadre du renouvellement urbain, il est à noter que quatre appartements nous ont été attribués, en remplacement de logements vieillissants, par le bailleur. Il a fallu quitter et déménager ces quatre appartements en l'espace de trois semaines. Cela a mis à forte contribution l'équipe éducative, aidée par certains résidents. Durant ces trois semaines l'accueil, ainsi que l'accompagnement social global ont été fortement impactés, nous obligeant à réaliser des tâches sortant de nos champs de compétences.

Des visites dans les appartements sont effectuées en semaine afin de s'assurer du bien-être des personnes hébergées, de veiller au respect du règlement de fonctionnement ainsi qu'à la propreté des locaux mis à disposition. Ces visites ont également pour objectif de favoriser le dialogue avec les personnes accueillies et le bon fonctionnement de la cohabitation.

Les visites à domicile sont un moyen pour l'équipe de créer un lien différent avec les personnes qu'elles accompagnent. En se rendant directement sur les lieux de vie, les professionnels sont plus à même de comprendre les difficultés qu'elles rencontrent au quotidien. Pour exemple, deux professionnels se sont rendus dans un appartement où régnaient des tensions entre co-hébergés. Ils ont organisé la préparation et le partage d'un repas avec ces derniers et cela a permis de désamorcer les conflits sous-jacents.

Dès son arrivée, chaque résident s'engage à respecter le règlement du CHRS, au nettoyage des parties communes, au respect du repos des autres hébergés etc… Chaque résident doit participer financièrement à son hébergement, à hauteur de 15% de ses revenus. Cette participation peut dans certaines situations, être difficile à honorer. Elle nécessite un travail éducatif en vue de préparer l'accès à un logement autonome. Seuls les résidents n'ayant aucun revenu, sont dispensés du paiement des participations financières (ex : jeunes de moins de 25 ans ne pouvant prétendre au RSA). L'accompagnement social peut permettre l'accès à des aides financières, à l'ouverture de droits sociaux et à des revenus d'activités pour ces situations.

Tout en préservant une indépendance aux personnes accompagnées, le mode d'hébergement semi-collectif en « diffus » proposé a pour visée de rendre autonome. Gérer la vie quotidienne, seul ou avec ses co-résidents, permet autrement que dans un hébergement collectif, de prendre la mesure de ce qu'englobe un logement autonome : l'entretien, la gestion du budget, le respect des voisins et des lieux, etc... On observe parfois des rencontres intéressantes entre les co-résidents, voire de l'émulation positive. Par exemple, nous constatons que certaines personnes ont du mal à vivre seule. De ce fait, le co-hébergement peut avoir des impacts positifs.

Nous pouvons constater, à l'inverse, que cette modalité de co-hébergement imposée engendre un certain nombre de difficultés. Bon nombre de conflits éclatent dans les logements et nécessitent une réactivité de l'équipe éducative. Des déménagements improvisés en urgence doivent se planifier quand il n'y a plus de médiation possible.

Cela nous amène à repenser une modalité d'hébergement plus diversifiée pour pouvoir adapter notre réponse au besoin d'un plus grand nombre de personnes accompagnées.

2. Les résidents

L'action assignée au CHRS d'Antenne couvre l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'hommes majeurs isolés et relevant du droit commun.

Le CHRS Antenne est historiquement orienté vers l'accompagnement prioritaire des « sortant de prison ». Aujourd'hui, les orientations qui nous sont faites par le SIAO sont dites plus « généralistes » ce qui nous a permis d'accueillir des bénéficiaires aux profils plus variés, c'est-à-dire :

- Mineur Isolé en fin de prise en charge ASE
- Réfugiés en fin de prise en charge CADA (Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile)
- Sortant d'ASE (les services de l'Aide Sociale à l'Enfance)
- Sortant d'hospitalisation psychiatrique
- Accident de parcours : rupture, expulsion locative…

Cette diversité de 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 Soin d'Accompagnement et de Prévention en Addictologue (CSAPA), du Centre de Ressources pour Auteurs de Violences Sexuelles (CRAVS)
- Non maitrise de la langue française pour les étrangers
- Vulnérabilités sociales : rupture familiale, chômage, sans domicile stable
- Difficultés à respecter la Loi : agressions, vols, agressions sexuelles, infraction à la législation relative aux stupéfiants, etc.

Toutes les personnes accompagnées ont connu une période, plus ou moins longue, d'instabilité. En ce sens, elles ont besoin de soutien. Celui-ci est établi sur la base d'un accompagnement 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 CHRS accueille des personnes sans domicile stable. Aucune demande d'accompagnement ne peut être examinée lors de la réunion d'équipe sans une orientation émise par le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) du Bas-Rhin. Ces personnes sont demandeuses d'hébergement et parfois d'accompagnement social. Elles 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 CHRS a également une fonction de lien social. Celui-ci, 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 une adaptation 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, indiquant au résident :

  - La situation de notre établissement dans le quartier
  - Les noms et 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 12 articles qui définissent le principe de non-discrimination, le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté, le droit à 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 dans 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 signé par les 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 ce document doit être parfaitement assimilée.

La prise en charge initiale est prévue pour une durée de 6 mois et est renouvelable en fonction de l'évolution de la situation individuelle de chaque résident. 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 (ADMA, 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'usager.

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, inscription à Pôle Emploi, à la CPAM, constitution du dossier d'ouverture aux droits au RSA, etc.

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

- La situation personnelle : capacité d'autonomie, hygiène, besoin de soin 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'usager
- La situation au niveau du logement : état des dettes locatives, prise en charge suite à une expulsion, etc.

Après cette période et en accord avec l'usager, 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, nous souhaitions rester disponibles et accessibles compte tenu de ce public et de ses difficultés à respecter les horaires. Néanmoins, avec le développement 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 différent champs. Cependant, nous pouvons observer 3 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, médicament, etc.
- 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 démarches 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 puisque cela touche à l'intimité et se traduit par la difficulté à verbaliser et à 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 les résidents 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 proposer des repères lui permettant de trouver des professionnels adaptés à ses problématiques. 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…

Nous faisons le constat d'une recrudescence des situations sanitaires complexes, notamment troubles psychiatriques, addictions, dégradations physiques. En effet, les personnes en situation de grande précarité sont en moins bonne santé et connaissent une dégradation de leur santé plus rapide en raison de leurs longs parcours de rue. Ces problèmes de santé deviennent un enjeu majeur de notre accompagnement. Pour autant, les conditions d'accueil en structure d'accueil médico-social n'ont pas forcément été anticipées.

Nous rencontrons des difficultés à orienter ces personnes en perte d'autonomie vers des structures adaptées, car celles-ci manquent cruellement sur le territoire. En ce sens, divers partenariats se sont développés, afin de tenter de pallier au mieux ces divers problématiques. Pour exemple, dans un cadre expérimental, une équipe mobile santé de l'Association Saint Vincent de Paul s'est créée, dans le but de coordonner les parcours de soins. Un partenariat avec l'Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg s'est également mis en place, afin de faciliter l'aller-vers des personnes avec des pathologies ou troubles psychiatriques.

Par ailleurs notre partenariat avec l'équipe mobile du Centre Pinel se poursuit. Son objectif est de :

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, Pôle Emploi, MDPH, CMS)
- Impôts, trésorerie
- Transports (CCAS, CTS, SNCF)
- Logement (SIAO, bailleurs sociaux, GALA, BAL, L'étage, 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 revenu, 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 adaptées
- L'orientation vers des services spécialisés extérieurs : EPIDE, l'Atelier, etc.
- 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, etc.

Ces 3 champs d'accompagnement (la santé, l'administratif et le professionnel) vont permettre d'évaluer, d'identifier puis d'orienter vers une solution de relogement adaptée. Une fois abouti, 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

- Informatiques : Accès internet, utilisation de traitement de textes
- Travail sur la communication : savoir communiquer, se présenter à un employeur, élaborer un CV, connaître les règles élémentaires de courtoisie
- 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, des ateliers pâtisserie sont organisés, afin de faire des « bredeles »
- Sportives : organisation de sorties vélo ou de jogging, salle de musculation
- Activités jardinage dès le printemps
- Activités Arts plastiques : animées 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.
- Culturelles : possibilités 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. Une activité photos a été organisée avec l'Association Stimultania. Elle a permis de rendre acteurs les personnes accompagnées et qu'elles puissent apparaître sur des photos prises lors de l'activité.

Crédits photos : Natalya Saprunova

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 partager des évènements 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 CHRS, 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 « capabilité ». 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 abstinent en quittant le CHRS. 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 dans l'objectif 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 33 personnes hébergées en 2022.

En 2022, nous avons réalisé 7260 journées sur les 7300 budgétisées, ce qui représente un taux d'occupation de 99%. Le taux de non-occupation correspond au délai d'attente des orientations du SIAO lorsqu'une place est disponible.

En 2022 nous notons 14 sorties pour 12 arrivées. L'écart de deux places se justifie en raison :

- De la prise en charge d'une personne qui a fait l'objet d'une demande de dérogation auprès de la DDETS, portant ainsi l'effectif du CHRS de manière ponctuelle à 21 places
- En raison d'une personne qui a quitté le CHRS fin décembre 2022 et dont la place ne sera pourvue qu'en janvier 2023

1. La situation à l'admission

Age des résidents

	2019	2020	2021	2022
Moins de 25 ans	21%	28%	15%	17%
De 26 à 35 ans	38%	34%	37%	33%
De 36 à 45 ans	28%	17%	23%	25%
De 46 à 55 ans	13%	17%	20%	25%
Plus de 55 ans	0%	4%	5%	0%

La population de moins de 45 ans représente 75% de notre effectif. L'âge médian des personnes hébergées est de 35 ans. Néanmoins, nous remarquons une augmentation constante de la part des plus de 46 ans depuis 4 ans.

Nationalité des résidents

	2019	2020	2021	2022
Française	72%	76%	72%	42%
Autres	28%	24%	28%	58%

Contrairement aux années précédentes où la majorité des personnes accueillies étaient de nationalité française, nous avons pu constater un changement en 2022. En effet, le pourcentage de personnes de nationalité étrangère admises cette année a doublé. Elles représentent plus de la moitié des personnes entrantes dans le dispositif CHRS.

Niveau de maîtrise de la langue française

	2021	2022
Débutant	12%	17%
Intermédiaire	8%	17%
Courant	80%	66%

De plus en plus de personnes bénéficiant du statut de réfugié, voire de « la protection subsidiaire » nous sont orientées, souvent en tant qu'anciens mineurs isolés. Une des difficultés rencontrées avec ce public est la barrière de la langue. Nous n'avons pas la possibilité de faire appel à des interprètes, de ce fait les entretiens sont essentiellement menés en d'autres langues. De plus, les rouages administratifs du système français étant très complexes, il est difficile pour eux d'en saisir toutes les subtilités. Le temps nécessaire à ces personnes concernant l'accès à l'emploi est plus long et nécessite l'apprentissage de la langue française et la compréhension du système français. Nous constatons que ces prises en charge s'inscrivent dans une durée plus importante que d'habitude. Pour pallier cette problématique, des cours de Français Langue Etrangère (FLE) sont proposés à hauteur de deux fois par semaine. Ils sont dispensés par deux étudiants de l'Unistra.

Mode d'hébergement avant l'arrivée

	2021	2022
Détention ou aménagement de peine	31%	25%
Alternance entre 115/rue/squat/tiers	44%	50%
Autres structures: hôtel, HRD, hospitalisation	25%	25%

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

Nous constatons que le nombre de personnes sortant de prison et / ou d'aménagement de peine constitue quasiment un quart de notre effectif à l'arrivée en CHRS. Bien que ce chiffre ait légèrement baissé depuis l'année 2021, cela montre que notre spécificité « sortant de prison » reste bien présente au sein de notre établissement. Leurs admissions en CHRS ont été travaillées en partenariat avec le SIAO afin de garantir une continuité dans leur parcours de réinsertion.

25% des personnes admises ont bénéficié d'une prise en charge dans d'autres structures avant leur arrivée en CHRS, alors que 50% 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.

Elles ont souvent connu des périodes d'errance et d'instabilité durant plusieurs mois et ont en commun une situation globale très précaire, notamment au niveau administratif et sanitaire.

Situation professionnelle à l'arrivée

	2019	2020	2021	2022
Sans emploi ou formation	77%	93%	80%	42%
Avec emploi ou formation	23%	7%	20%	58%

Nous pouvons constater qu'en 2022, les pourcentages tendent à s'équilibrer entre les personnes sans emploi et celles en activité.

Situation sanitaire

	2021	2022
Troubles psychiques et/ou psychiatriques	22%	27%
Addictions	71%	57%
Autres troubles (somatiques)	7 %	6%
Sans trouble ou problème sanitaire connu	NR	10%

Sur les 12 personnes arrivées en 2022, six présentent des problématiques de santé d'ordre psychiatrique. Sur ces 6 personnes, trois cumulent des problèmes d'addiction et d'ordre psychiatrique.

Le public accompagné en 2022 est impacté par des problématiques de santé. Beaucoup d'entre eux sont affectés par les troubles psychiques et d'addiction dont il est difficile de déterminer l'origine. L'accompagnement et l'accès aux soins représentent 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 difficiles et il faut pouvoir les contenir.

Situation familiale

	2019	2020	2021	2022
Célibataire	80%	59%	63 %	66%
Marié/Concubinage	5%	3%	1 %	17%
Divorcé/Séparé	15%	38%	36 %	17%
Sans enfants	67%	62%	60 %	66%
Avec enfants	33%	38%	40 %	34%

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 familiaux, 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 ferait partie d'une amélioration de notre offre de service.

2. La situation à la sortie

Logement

	2019	2020	2021	2022
Logement autonome (social, privé et logement accompagné)	58%	27%	50 %	23%
Retour vers la famille	11%	18%	14 %	7%
Aménagement de peine (dispositif placement extérieur ou semi-liberté) sans rupture de parcours	0%	9%	14 %	14%
Autres structures (Adoma / Hôpital / maison relais)	10%	9%	0 %	14%
Fin de prise en charge (départ volontaire ou exclusion)	21%	37%	22 %	35%
Décès	0%	0%	0%	7%

Nous déplorons malheureusement le décès d'une personne, survenu au cours de son accompagnement. Cette situation a constitué un moment difficile à gérer, tant pour l'équipe éducative que pour ses co-hébergés. D'autant plus qu'une personne est décédée dans le service de stabilisation AID au cours de la même année.

Sur les 14 personnes sorties du dispositif CHRS en 2022, 23% ont pu bénéficier d'un logement autonome (privé, social ou accompagné), à noter que la part de logement social ne représente que 14%. Ceci peut s'expliquer par le nombre contraint de logements disponibles via les bailleurs sociaux sur le territoire actuellement.

Cela vient impacter sur la longueur des prises en charge, dépassant désormais deux ans, et par conséquent, traduit un turn-over très faible.

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

Chaque fin de prise en charge 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	2022
Emploi / stage rémunéré – ARE	16%	50%	25%	8%
RSA ou Garantie Jeunes	63%	23%	40%	64%
Pension d'invalidité ou AAH	5%	0%	14%	14%
Sans resources	16%	27%	21%	14%

Une diminution de la proportion des personnes sortantes sans ressources est à relever en 2022. Nous pouvons constater dans le même temps une augmentation des personnes bénéficiaires du RSA.

Pour conclure…

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 que nous espérons chaleureux. L'accueil autour d'un café, d'un sourire favorise l'envie de revenir. C'est dans ces « petit plus » que nait le climat social de la relation éducative nécessaire à tout accompagnement.

L'accompagnement administratif, nécessaire à l'avancée concrète de la personne, s'inscrit dans une dimension humaine plus large et vient constituer un support à la relation éducative. La relation éthique de proximité 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 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. 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 (re)prise de contact plus progressive avec le monde du travail. En parallèle, la focale est très souvent 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.

L'équipe éducative qui, au quotidien accueil et accompagne les personnes, est confrontée à des problématiques souvent complexes. Quelque fois le travailleur social se sent seul et démuni face à la difficulté qu'il peut éprouver dans l'accompagnement de certaine personne.

Heureusement, la cohésion d'équipe et les réunions de supervision sont des ressources indispensables pour ne pas perdre de vue le sens de l'accompagnement proposé. Les permanences, les visites à domicile, les moments conviviaux et les activités proposées offre des médiations pour aborder les difficultés autrement qu'en entretien formel et souvent en dualité. Mais ces temps sont aussi l'occasion de passer des bons moments autour du plaisir et de la rencontre.

II. LE SERVICE AMENAGEMENT DE PEINE

Membres de l'équipe en 2022 :

Equipe éducative :
Hélène ERNEWEIN
Céline MIFSUD (jusqu'au 03/07/2022)
Juliette FLICKINGER (à compter du 11/07/2022)

Equipe de veilleurs de nuit :
Salahuddin SEDIGHI
Modeste DJEKE (jusqu'au 11/11/2022)
Zeinalabedine SEDIGHI (à compter du 09/11/2022)

A. La mesure de placement à l'extérieur

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 inférieur à un an, d'éviter l'incarcération et de réaliser la mesure judiciaire en milieu ouvert. Dans ce cas précis, 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 condamnées aux contacts criminogènes inhérent 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 (PE) 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 et d'un agrément entre le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) et ANTENNE pour un total de 19 places en 2022. 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 du jugement fixant la durée de prise en charge.

Les missions des travailleurs sociaux du service de PE consistent à effectuer l'accompagnement global des personnes et de rendre compte au SPIP du respect ou non des obligations fixées par le Juge d'Application des Peines et figurant sur une ordonnance de jugement (horaires de sorties avec la présence d'un veilleur de nuit, l'obligation de soin, travail / formation, etc…). En résumé, 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 judiciaire.

Ce placement s'adresse à une population en grande difficulté, et propose une 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 leur exclusion. Le recours à l'aménagement de peine sous la forme d'un placement à l'extérieur est un de ces moyens. Il peut offrir un sas utile avant un retour à la vie libre et vise à favoriser l'autonomie de la personne qui en bénéficie.

1. La 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 dès lors qu'elles ont effectué les deux tiers de leur peine. Durant leur placement extérieur, elles relèvent du droit commun bien qu'étant encore sous écrou. Elles ont le droit de percevoir un minimum social, des allocations chômage, de signer des contrats de travail, etc. pour tout cela, la personne doit d'inscrire auprès des organismes compétents.

Les demandes de placement extérieur sont formulées par les détenus eux-mêmes qui peuvent les envoyer par courrier directement à Antenne, ou peuvent passer par l'intermédiaire du CPIP (conseil pénitentiaire d'insertion et de probation) qui les accompagne pour faire parvenir leur requête.

Les demandes d'aménagement de peine ne sont pas uniquement à l'origine de la Maison d'Arrêt de Strasbourg, elles peuvent émaner de toute la France. Cependant, nous priorisons toutefois les demandes provenant des différents centres de détention du Grand-Est.

Après avoir réceptionné une demande d'aménagement de peine, les travailleuses sociales prennent attache avec le CPIP 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 est organisé, 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 travailleuses sociales (TS) s'y rendent et rencontrent les détenus incarcérés. Elles se rendent notamment à Oermingen, Saint-Mihiel, ou encore à la Maison d'arrêt de Strasbourg.

Suite à cette rencontre et si le profil du détenu correspond, les travailleuses sociales formulent une proposition d'accueil en placement extérieur dans laquelle figure une date d'admission et une durée de prise en charge maximale. Cette proposition est transmise au CPIP référent du détenu qui la transmettra à son tour au Juge d'Application des Peines (JAP) qui accordera ou non la mesure.

Si la mesure de placement extérieur est octroyée à la personne placée sous-main de justice (PPSMJ), alors ses obligations (et interdictions s'il y en a) figureront dans l'ordonnance de jugement qui fixe les modalités du placement extérieur : horaires de sorties, domiciliation postale à Antenne (site Meinau), obligations de soins, indemnisation des parties civiles…

En cas de non-respect de ces obligations, les TS devront prévenir le SPIP voire le Centre de Semi-Liberté (où la personne est officiellement écrouée) et le JAP.

En fonction de la gravité des faits, la personne peut être amenée à :

- Être convoquée chez son CPIP pour un recadrage
- Être convoquée au tribunal pour un rappel des obligations de la part du JAP
- Être suspendue de la mesure de placement extérieur dans l'attente d'un entretien avec le JAP qui décidera de la révocation de celle-ci ou non

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 proposé par Antenne doit permettre à la personne d'exprimer ses attentes et de bâtir un projet cohérent, qui lui appartient.

La structure s'engage :

- À développer une réflexion globale sur l'insertion des PPSMLH tout en restant attentive aux évolutions de la population pénale et à sa 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 global

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 et un suivi social lié au logement et à la gestion du budget.

Hébergement

L'hébergement en semi-collectif 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 d'un veilleur 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 mise en place de ses 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 JAP de les confier à des prestataires sociaux reconnus pour un « savoir-faire » spécifique. Si le « travail » était au cœur des obligations ordonnées par le 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 le dispositif le plus adapté.

L'accès aux soins

Bien souvent une obligation de soin, voire parfois une injonction de soin, est actée par le JAP. Pour répondre à cette obligation, un accompagnement vers un médecin traitant ou vers une structure adaptée est réalisée. 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 est réalisé rapidement à l'arrivée de la personne accompagnée. D'une manière générale, les soins sont dispensés en ville ou en consultation externe hospitalière. Un partenariat est également en place lorsque la situation le nécessite avec l'association ALT (association de lutte contre la toxicomanie) ou encore ITHAQUE, le CRAVS (Centre de Ressources pour les Auteurs de Violences Sexuelles), le CMPP (Centre médico psychologique Pinel), l'EMDD (Equipe mobile dedans / dehors), l'ARSE (dans le cadre spécifique des violences conjugales), l'équipe mobile précarité (suivis et orientation psychiatrique possible).

Des activités de loisir

Nous proposons un petit déjeuner collectif une semaine sur deux le mercredi ou le vendredi matin.

Des événements conviviaux sont organisés ponctuellement tels que des barbecues en été, une fête de fin d'année, des soirées « pizza foot », jeux de sociétés, etc.

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. Un stagiaire est venu à la fin de l'année 2022 et restera jusqu'au début d'année 2023 pour proposer des accompagnements et activités sportives de toutes sortes avec les résidents de la structure : ping-pong, marche, football, musculation…

Les personnes accompagnées participent avec un membre de l'équipe éducative à l'entretien des espaces verts, au jardin (culture du légumes).

Un atelier art a lieu les mercredis après-midi, animé par un ancien résident (pair-aidance).

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, etc.

Enfin, un partenariat a été mis en place avec la SPA de Strasbourg, permettant aux résidents de promener les chiens tous les lundis après-midi en présence du moniteur d'atelier

La préparation au post-placement

Un bilan de la situation professionnelle ainsi que des démarches de recherches de logement et / ou d'hébergement sont effectuées en cours d'accompagnement. Lorsqu'il n'y a pas de solution d'hébergement à l'issue de la mesure, une demande SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation) peut être réalisée pour pallier ce manque.

2. Fin de la mesure de placement extérieur

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

Si durant ces trois dernières années les fins de mesures liées à un retour en détention étaient en baisse, nous avons pu constater une légère augmentation durant l'année 2022. En effet, 22.8% des personnes accompagnées ont vu leur aménagement prendre fin suite à sa révocation. 2022 a été marquée par l'arrivée de personnes plus difficiles à contenir dans le cadre du PE en raison de comportements inadaptés en lien avec des troubles psychiques, avec des consommations abusives de produits stupéfiants, ou encore présentant une intolérance à la frustration.

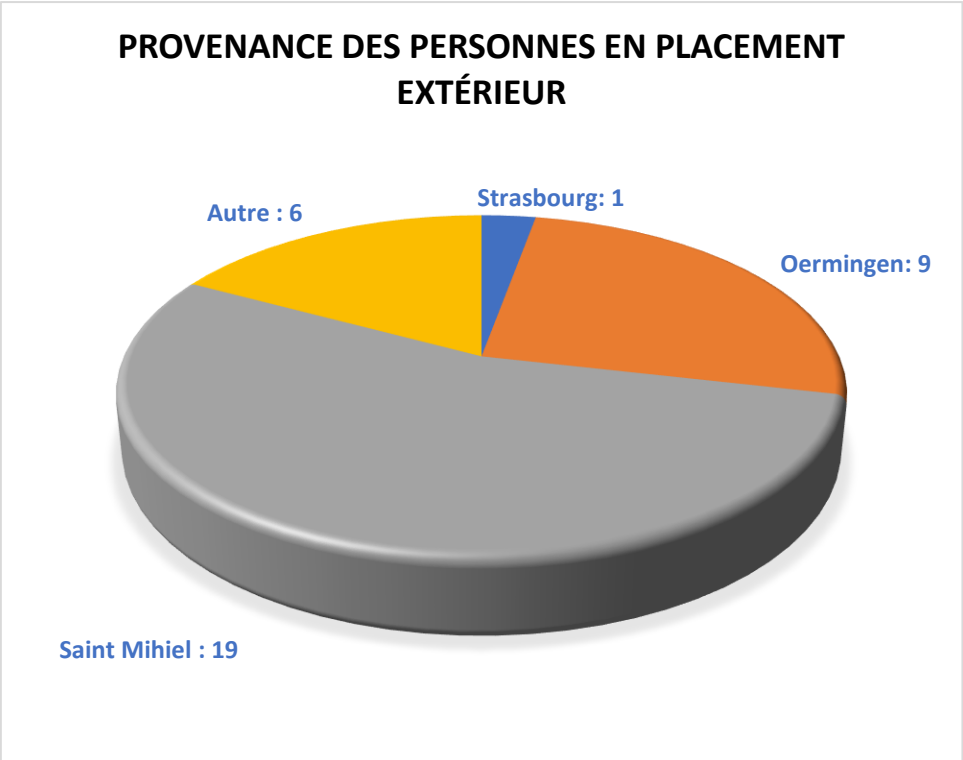
3. Analyse chiffrée du placement extérieur

Durant l'année 2022, un travail conséquent entre notre établissement, le SPIP, l'Administration Pénitentiaire et les magistrats a permis à **35 PPSMJ** de bénéficier d'un PE (47 en 2021). La durée moyenne des placements extérieurs était de 5 mois.

Nous notons une baisse du nombre d'admissions, bien qu'à l'image de l'année précédente, une cinquantaine de propositions ont été transmises aux JAP, qui en a refusé davantage. Se pose la question de l'évolution de la population carcérale et de ses comportements et habitudes en détention. Ceci pourrait expliquer le fait que les JAP accordent moins d'aménagements de peine.

a. La situation à l'admission

Lieu de détention avant le placement extérieur

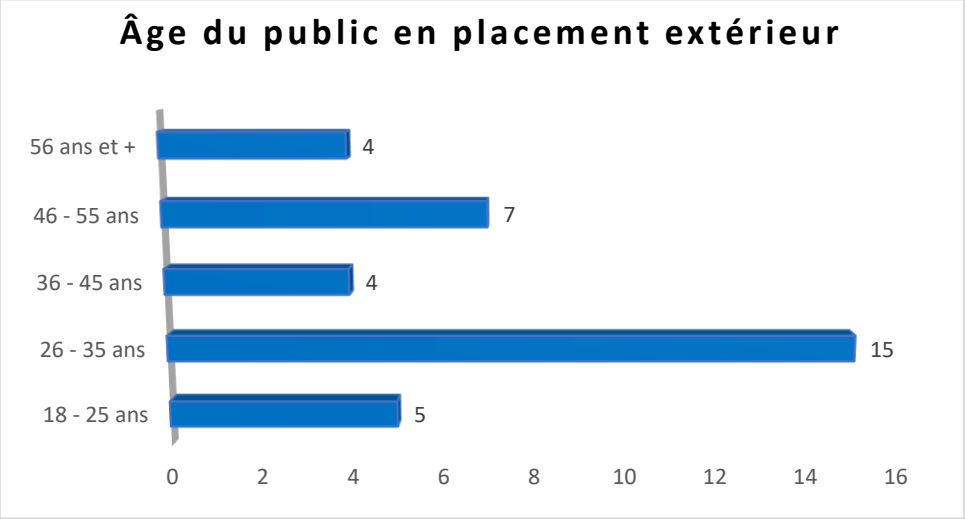


La grande majorité des personnes accueillies en placement extérieur résidait dans le Bas-Rhin avant sa détention. Suite à des transferts entre établissements pénitentiaires, ces personnes se sont, in fine, trouvées détenues à Saint-Mihiel, Oermingen, Toul… D'où l'amorce d'un parcours d'insertion dans le cadre de placement extérieur au sein même de l'Eurométropole. Pour rappel, la Maison d'Arrêt de Strasbourg a pour objet de mettre uniquement sous écrou les prévenus en attente de jugement et les courtes peines de prison ferme.

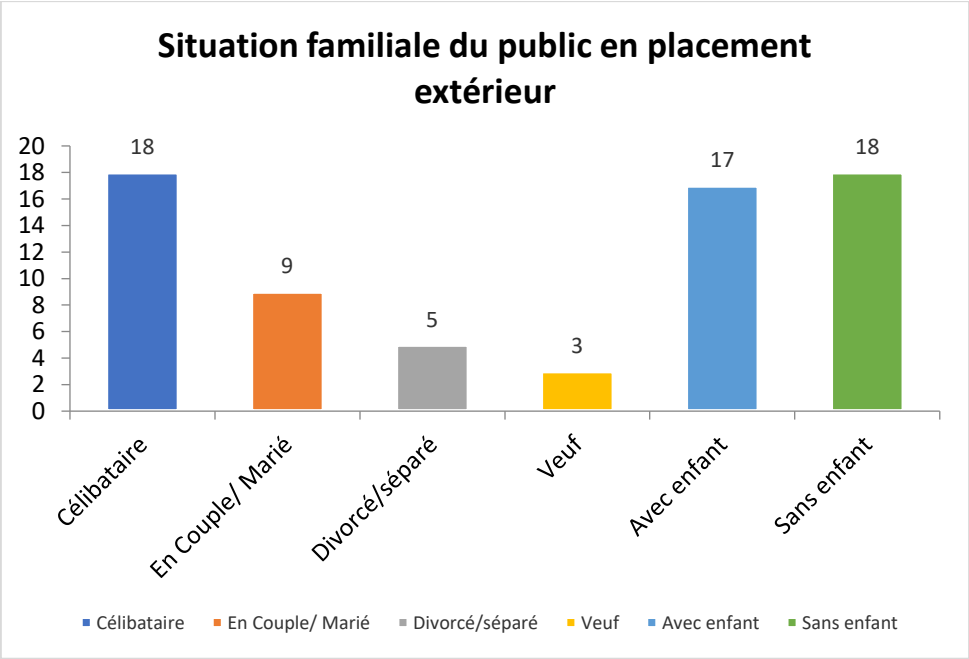
En pourcentage : 54% des personnes placées à l'extérieur viennent du Centre de détention de Saint Mihiel ; 26% du centre de détention d'Oermingen ; 3% de la Maison d'arrêt de Strasbourg et 17% d'autres établissements pénitentiaires (Toul, Epinal…).

Âge des personnes

Nous avons accueilli en majorité des personnes âgées entre 26 et 35 ans, une tendance qui se confirme depuis plusieurs années. L'âge moyen est de 37 ans (le plus jeune avait 21 ans, le plus âgé 70).



Situation familiale

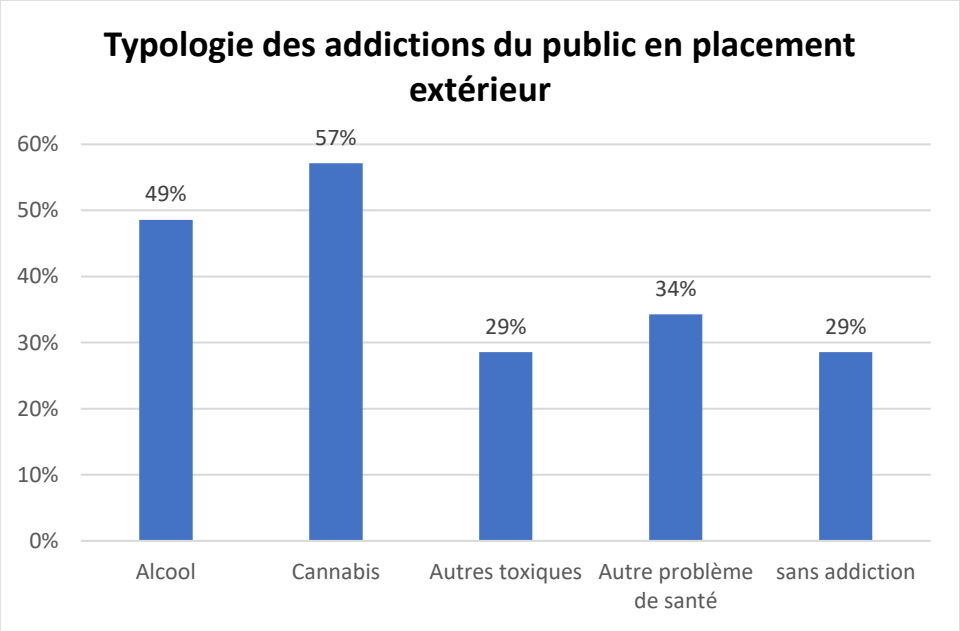


La majorité des PPSMJ sont célibataires et près de la moitié a des enfants.

Santé

Sur les 35 personnes accueillies en 2022 dans le cadre d'un placement extérieur, nous constatons qu'une majorité des personnes suivies présentent une situation sanitaire plus que fragile en cumulant parfois une addiction à plusieurs produits stupéfiants, à l'alcool et présentant également des troubles psychiques et/ou psychiatriques.

Par ailleurs, en 2022, 97 % des personnes avaient une obligation ou une injonction de soin ordonnée par le juge à la sortie de détention dont 60% assortie d'un suivi psychologique. De ce fait, un des axes importants 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	A l'arrivée	A la sortie
Carte d'identité	66%	89%
Carte vitale	69%	80%
Complémentaire santé solidaire (CSS)	37%	86%

Les chiffres présentés dans ce tableau représentent un pourcentage établi sur la base de 35 personnes (35 = 100%). Une même personne peut arriver avec différents documents administratifs à jour.

Nous notons une avancée nette de la situation administrative de la personne à la sortie, soit : + 23 points de personnes disposent d'une carte d'identité, +11 points détiennent une carte vitale, +49 points disposent d'une complémentaire santé solidaire le jour de leur libération.

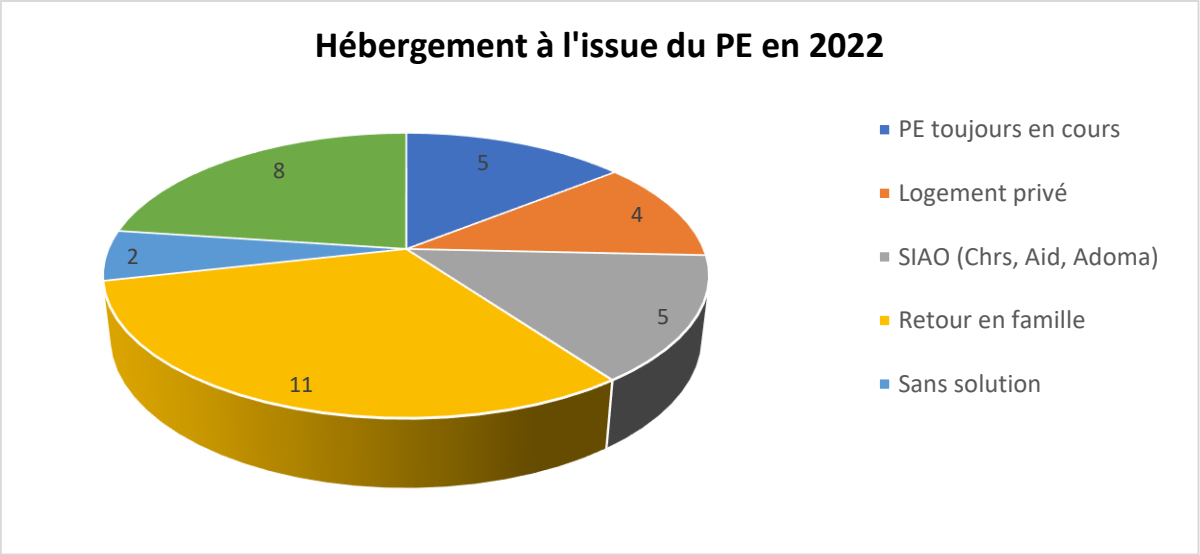
Bien qu'à leur arrivée ces documents sont censés être à jour, nous constatons que ce n'est pas toujours le cas. Le travail d'accompagnement commence alors par un bilan de la situation administrative. La CNI, l'ouverture des droits sociaux et l'ouverture d'un compte bancaire sont le point de départ du parcours d'insertion en préparation de la levée d'écrou (fin de la mesure de placement).

Malheureusement, les délais administratifs impartis à la régularisation de ces démarches ne vont pas toujours de paire avec la durée de placement extérieur, ce qui explique qu'il reste une part de personnes dont la situation administrative n'est pas à jour à la sortie du dispositif.

Logement

Les durées de placement sont majoritairement de moins de six mois. Ce délai ne permet pas de préparer une sortie vers un logement autonome ni d'accéder à un logement social. Du fait de la moyenne d'âge jeune, la majorité des retours se fait dans les familles.

	2020	**2021**	**2022**
Retour en famille	36%	43%	32%
Logement autonome	23%	8%	11%
Orientation du SIAO en structure 15%	15%	17%	14%
Retour en détention	18%	21%	23%
Sans solution d'hébergement	8%	11%	6%
Décès	0%	0%	0%
PE en cours	0%	0%	14%



Ressources

Les personnes qui intègrent le dispositif de placement extérieur via la mesure 723-15 (sans passer par la détention) ont pour la majorité, des droits ouverts et/ou sont en situation d'emploi. Par ailleurs, il est également à noter que les projets professionnels, peuvent être élaborer en détention, aussi, certains détenus arrivent en placement extérieur avec un contrat déjà signé. Ce qui explique qu'à l'arrivée, nous constatons 9% de personnes bénéficiaires du RSA et 14% salariés. Il faut également savoir, que les droits à la retraite ne sont pas suspendus durant la période de détention.

Nous constatons que la mise à l'emploi est effective en passant de 14% à 29% de salariés à l'issue de la mesure de placement extérieur, soit + 15points.

L'ouverture des droits au RSA et à l'AAH reste néanmoins majoritaire (+28 points pour le RSA et + 9 points concernant l'AAH). Cela s'explique par le fait que la durée moyenne de placement est de 5 mois et que dans ce laps de temps, il faut parfois remettre à jour les démarches administratives ou encore prioriser le soin plutôt que l'emploi.

<table>
<tr><th colspan="2">Ressources</th><th colspan="2">A l'arrivée</th><th colspan="2">A la sortie</th></tr>
<tr><td colspan="2">RSA</td><td colspan="2">9%</td><td colspan="2">37%</td></tr>
<tr><td colspan="2">AAH</td><td colspan="2">0%</td><td colspan="2">9%</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Salaire</td><td>Intérimaire</td><td rowspan="6">14%</td><td>0%</td><td>3%</td><td rowspan="6">29%</td></tr>
<tr><td>Contrat d'insertion</td><td>6%</td><td>6%</td></tr>
<tr><td>CDD</td><td>6%</td><td>6%</td></tr>
<tr><td>CDI</td><td>3%</td><td>11%</td></tr>
<tr><td>En formation</td><td>0%</td><td>3%</td></tr>
<tr><td>PASEA</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Retraite / ASPA</td><td colspan="2">3%</td><td colspan="2">3%</td></tr>
</table>

	2020	2021	2022
Emploi / stage / formation / retraite	38%	40%	34%
RSA socle ou en complément de revenus	62%	60%	66%

Nous pouvons observer une baisse du nombre de salariés à l'issue de la mesure d'aménagement de peines depuis 2020.

4. Du point de vue de l'équipe éducative

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 délinquance et à leurs addictions, ou pour les personnes qui sortent d'une longue peine.

Concernant ces dernières, nous avons pu observer que plus la peine est longue plus l'inadaptation à la société se creuse. Il s'agit d'un travail d'accompagnement global de proximité que nous devons mener avec la personne afin qu'elle puisse renaître dans une société qu'elle ne connait plus et qu'elle puisse

se la réapproprier. A noter, qu'une des particularités des sortants de prison dans le cadre d'une sortie sèche (sans bénéficier d'un aménagement de peine) réside dans le fait qu'ils en sortent « nus », sans papiers en règles, sans argent, sans droits ouverts, sans toit pour certains si ce n'est que quelques nuits « au 115 », parfois sans famille… Il devient difficile d'endiguer la récidive dans ce contexte !

Nous constatons également que plus la peine de détention est longue et plus elle offre son lot de rêves, de projections vers une sortie idéalisée. Malheureusement la sortie offre, quant à elle, majoritairement, son lot d'obstacles administratifs, financiers, familiaux… autant d'éléments anxiogènes et de facteurs favorisant d'éventuelles rechutes vers la consommation de substances visant à permettre l'oubli, voire, par la suite, la récidive. Le décalage entre leurs espérances et la réalité peut être compliquée à comprendre et à accepter pour la personne.

C'est tous les jours que nous mettons à disposition des personnes que nous accompagnons une écoute, un lieu de convivialité, un réseau partenarial (notamment sanitaire) des activités, …du LIEN… pour tenter d'endiguer la récidive en les soutenant, les encourageant, en leur offrant la possibilité d'un toit, de quoi manger et financer des démarches de base (carte de transport par exemple).

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 de travailler un certain nombre de problématiques avec eux. Plusieurs axes de travail sont traités durant les entretiens : l'accès aux soins, la compréhension de la sanction et des obligations qui en découlent, la mise à jour des fondamentaux administratifs (avis d'impôts, carte d'identité…), l'apprentissage de la gestion budgétaire, l'accès au logement autonome pour le post-placement ou la recherche d'une structure d'hébergement.

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, d'une hygiène et d'un rythme de vie à découvrir ou redécouvrir et à apprivoiser. Il faut alors mettre en place un accompagnement pour leur permettre de se (re)familiariser avec les normes inhérentes au monde du travail. Parmi les outils favorisant cet apprentissage, figure l'orientation des résidents vers les conseillers en insertion professionnelle du site de la Gare. En outre, y est proposé l'atelier passerelle, c'est-à-dire un accompagnement d'un mois à travers lequel des éléments essentiels à l'insertion professionnelle sont abordés (création d'un CV, rédaction d'une lettre de motivation, manière de se présenter à l'employeur, etc.).

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 organisationnel 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 5 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 toujours 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.

Nous avons donc développé davantage le partenariat avec des entreprises d'insertion, notamment avec Logiservices, le Relais Chantier ou encore Ovalie.

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 fournir 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…). Nous avons durant cette année eu la chance d'avoir un moniteur d'atelier pour nouveau collègue. Il s'occupe de la maintenance et de la logistique des logements. Du fait de la spécificité de son poste et de son diplôme, il accompagne et encadre les résidents dans des réparations de dégâts qu'ils auraient pu causer.

A la demande de l'administration pénitentiaire, nous avons embauché un 0,5 ETP de veilleur de nuit supplémentaire au sein de notre unité collective. En effet, une veille quotidienne était attendue par le SPIP ce qui n'était pas possible avec 1 seul veilleur. Même si avec un total de 1,5 ETP de veilleurs nous n'arrivons pas à couvrir des plages de nuits entières, il n'en est pas moins qu'en 2022 chaque nuit plusieurs passages des veilleurs ont lieu au sein des appartements de l'unité collective afin de notifier les absences ou les incidents éventuels 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.

Malheureusement, le budget alloué à cette « veille » supplémentaire, où tout incident doit être relayé le plus immédiatement possible au cadre d'astreinte qui, lui-même doit saisir l'autorité compétente, a remplacé partiellement celui qui était initialement alloué à un poste de travailleur social.

Même si le Placement Extérieur se veut être selon les textes une mesure « sans surveillance de l'administration Pénitentiaire » il n'en est pas moins qu'une « veille » est attendue au détriment de l'accompagnement social. Il est par ailleurs difficile pour un veilleur, qui n'a pas la formation d'un surveillant pénitentiaire, de devoir interagir seul la nuit avec 9 personnes placées à l'extérieur présentant les problématiques déjà évoquées. Il n'est pas aisé non plus pour l'équipe de direction de trouver « la bonne personne » à recruter sur ce poste. Il est aussi très compliqué et dur pour un travailleur social de se voir convoqué à la cour des Assises lors d'une récidive en ayant le sentiment de devoir se justifier comme si lui-même aurait pu empêcher l'impensable.

Après le placement extérieur au sein de notre service, quelques personnes accueillies en placement extérieur sont dépourvues de solution de logement. 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.

Problématique santé

Parmi les personnes bénéficiant d'un aménagement de peine, certaines suivent un traitement durant leur détention, prise de médicaments qui est relativement bien cadrée. En placement extérieur, il est important que les résidents apprennent à prendre rendez-vous chez leur médecin pour renouveler leur ordonnance, prendre leur traitement tout en gérant la dose prescrite et ne pas cumuler les médicaments. Cet apprentissage est accompagné par les travailleurs sociaux.

A notre niveau, nous déplorons un manque de coordination entre les services pénitentiaires et sanitaires 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 entraine quelques fois une rupture de traitement ou de soins qui pourrait être évitée.

D'autre part, malgré une obligation de soin fixée par un JAP, de nombreux psychologues et psychiatres refusent de prendre en charge une personne qui y est contrainte en arguant du fait qu'un travail thérapeutique ne peut se faire sans consentement. Si l'on peut comprendre ces arguments, il n'en reste pas moins que nous rencontrons parfois des difficultés d'orientation. De surcroît, la situation administrative et financière des personnes placées à l'extérieur est un frein à une orientation vers un psychologue privé.

Au quotidien, se pose également la question de notre aptitude à faire baisser les tensions et à gérer le conflit quand plusieurs résidents ont des comportements agressifs. Par ailleurs, la proportion grandissante de personnes incarcérées pour des « délits sexuels » nous amène également à requestionner constamment notre pratique et notre éthique. En effet, pour pouvoir accompagner au mieux les personnes ayant commis ce type de délit et de prévenir la récidive, malgré un partenariat avec le CRAVS (Centre Régional pour les auteurs de violences sexuelles), nous pâtissons du manque d'un réseau partenarial plus large notamment avec des psychologues ou psychiatres acceptant de réaliser le suivi thérapeutique des personnes placées à l'extérieur. Nous en profitons, au passage, pour remercier, Nolwenn SCHOLLER, psychologue au CRAVS qui dans le cadre de réunions de supervisions, nous permet de nous sentir un peu moins seuls pour faire face à des situations très lourdes en nous apportant des pistes de travail et de réflexion.

Néanmoins, de manière plus générale, c'est la question du travail en partenariat qui est posée ici : comment l'élargir ? Comment être accompagné pour mieux accompagner une personne qui a commis des faits graves sans juger, sans être en désaccord entre son identité professionnelle et son identité personnelle ?

L'accueil des personnes ayant réalisé de longues peines (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.

Pour conclure…

Malgré des difficultés parfois lourdes et pesantes pour l'équipe éducative, il n'en est pas moins que travailler auprès de ce public apporte une certaine richesse où chaque rencontre est une aventure humaine. Au sein du service, « les jours se suivent mais ne se ressemblent pas ! ». Travailler auprès de ce public « force » une forme de cohérence, de solidarité d'équipe, mais aussi une forme de cohérence de chaque acteur vis-à-vis de lui-même. Si nous écrivons des notes, des rapports, des bilans, etc., lui, nous évalue, nous observe, nous jauge pour doucement arriver à la mise en place d'une relation de confiance nécessaire à tout acte éducatif et basé sur un respect mutuel. Quand nous expliquons à d'autres la nature de notre travail et à qui s'adresse notre action, souvent il s'ensuit la question suivante : « Mais en fait votre travail il sert à quoi ? Mais y'en a vraiment qui s'en sorte ? » Au fil des années, forts de plusieurs centaines de suivis de personnes en placement extérieur, nous pouvons répondre OUI. Nous ajouterons qu'il n'y a rien de plus redynamisant pour l'équipe éducative que de voir une personne qui se présente à nous 5 ans après sa prise en charge car elle ressent le besoin de nous présenter son enfant et de nous dire que le travail communément mené n'a pas été vain car désormais elle mène une vie autonome et stable répondant à ses choix.

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.

2022 a donc été l'année de création d'un nouveau service d'Aménagement de Peine : Antenne LSC.

B. Antenne LSC (anciennement Prév'A.I.R. LSC)

Fort d'une expérience de près de 50 ans dans l'accueil et l'accompagnement de personnes sortant de prison, nous posons aujourd'hui deux constats :

- La part plus importante de détenus âgés de 18 à 25 ans se trouvant totalement démunis à la sortie car ils n'ont pas encore accès à certains droits fondamentaux (tels que le RSA par exemple)
- Le prolongement de la période de latence entre le moment où une personne sort de prison et obtient un premier rendez-vous pour la régularisation de ses démarches auprès d'un service de droit commun. Dans cette attente, la personne est livrée à elle-même, sans droits ouverts ce qui peut faciliter la récidive.

Fin 2021, nous avons été interpellés par Le SPIP du Bas-Rhin pour répondre de manière coconstruite à un appel de la DAP (Direction de l'Administration Pénitentiaire). Il s'agissait de proposer un accompagnement social conjointement à un suivi individuel à l'emploi dédié en priorité, mais pas exclusivement, à 10 jeunes majeurs (18-25 ans) disposant d'une mesure de Libération Sous Contrainte. La réponse favorable à cet appel à projet porté par le SPIP du Bas-Rhin, à donner lieu à la création d'un nouveau service initialement appelé : Prév'A.I.R. LSC « Jeunes Majeurs ».

Pour éviter toute confusion avec d'autres services déjà existants au sein d'Antenne nous avons décidé de le rebaptiser : Antenne LSC.

Antenne LSC vise à proposer, sur une période de 2 mois, un accompagnement social et professionnel durant laquelle la PPSMJ orientée est soutenue pour rétablir ses droits sociaux fondamentaux et remettre un pied à l'emploi ou à la formation, et ce afin de favoriser sa libération.

Nous les accompagnons notamment pour l'ouverture de droits au RSA, la demande de FAJ (Fonds d'Aide aux Jeunes), le renouvellement de la carte d'identité ou de la carte vitale au besoin, la CSS, etc. et proposons en parallèle un accompagnement individuel dans le cadre de la recherche d'emploi ou de la formation professionnelle (effectué par notre collègue du site Gare : Damien GUENAULT).

La personne peut également, par voie de mutualisation, bénéficier de toutes les activités individuelles ou collectives proposées par les autres services d'Antenne (Atelier Passerelle, activité « les z'Arts » dans le cadre d'une pair-aidance, musculation, pêche, …) afin de, si elle le souhaite, s'inscrire à nouveau dans un réseau de sociabilité.

De janvier à août 2022, avec le SPIP du Bas-Rhin, nous avons conjointement travaillé sur la réalisation et la mise en place d'outils, ainsi que sur la communication interne auprès des différents acteurs : CPIP du milieu fermé (intervenants en détention) et du milieu ouvert (intervenants à l'extérieur) ; travailleurs sociaux d'Antenne, JAP… Ce travail a permis la mise en œuvre opérationnelle du service. Les premiers entretiens au sein de la Maison d'Arrêt ont eu lieu en septembre 2022.

1. En amont de l'accompagnement : les rencontres en détention

Dans le cadre du dispositif Antenne LSC nous rencontrons les détenus en maison d'arrêt à hauteur d'une demi-journée par mois, pour réaliser des préadmissions. Durant ces entretiens, nous évaluons si la mesure est pertinente et a du sens pour la personne rencontrée.

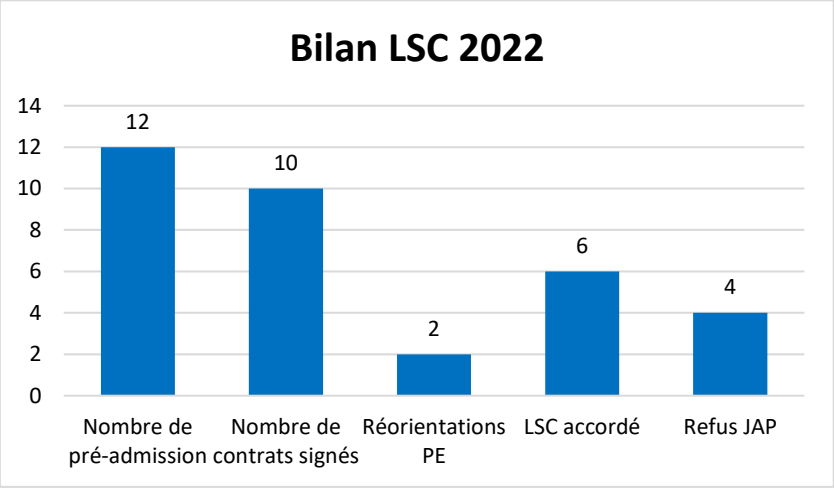
Dans un premier temps, nous prenons contact avec la secrétaire du SPIP ainsi qu'avec les CPIP référents intervenant en milieu fermé. Ils nous orientent, par le biais d'un tableau de liaison, une liste des personnes que nous allons rencontrer. La pertinence d'une orientation éventuelle peut aussi faire l'objet d'un échange, en amont des entretiens, entre le CPIP et la travailleuse sociale d'Antenne (durée d'accompagnement, particularité du profil, etc.).

Durant l'entretien de préadmission, nous expliquons à la personne détenue le travail d'accompagnement que nous proposons, ainsi que les contours de la Liberté Sous Contrainte dans le cadre du dispositif Antenne LSC. Il est à noter que les personnes bénéficiaires seront toujours sous écrou (donc officiellement détenues) à leur arrivée dans le dispositif. Elles auront, en parallèle, un suivi judiciaire réalisé désormais par le SPIP du milieu ouvert. Pour bénéficier de l'accompagnement Antenne LSC, il est impératif que la personne puisse justifier d'un hébergement par ailleurs, soit au centre de semi-liberté, soit au domicile familiale (avec un bracelet électronique).

À la fin de l'entretien, si la personne souhaite intégrer Antenne LSC, nous signons directement avec elle un contrat d'engagement réciproque. Ce contrat sera ensuite remis au CPIP référent qui le transmettra au JAP (Juge d'Application des Peines) en pièce complémentaire à la demande d'aménagement de peine formulée par la personne détenue. Le JAP autorise ou non la mesure.

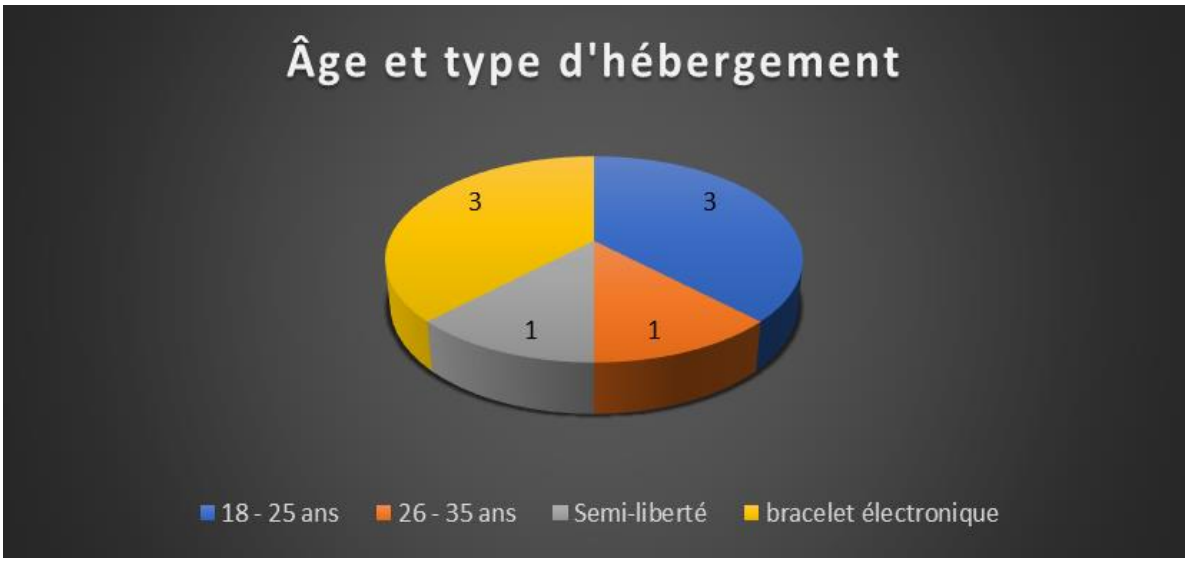
2. Le bilan pour l'année 2022

Nous nous sommes rendues en détention en septembre, octobre et décembre 2022. Nous avons rencontré 12 personnes durant ces trois matinées de préadmissions et signé 10 contrats d'engagement dans le cadre de la LSC. Deux demandes ont été réorientées sur une mesure de placement extérieur (avec hébergement) plutôt que sur le dispositif Antenne LSC car le reliquat de peine des personnes était supérieur à 3 mois.

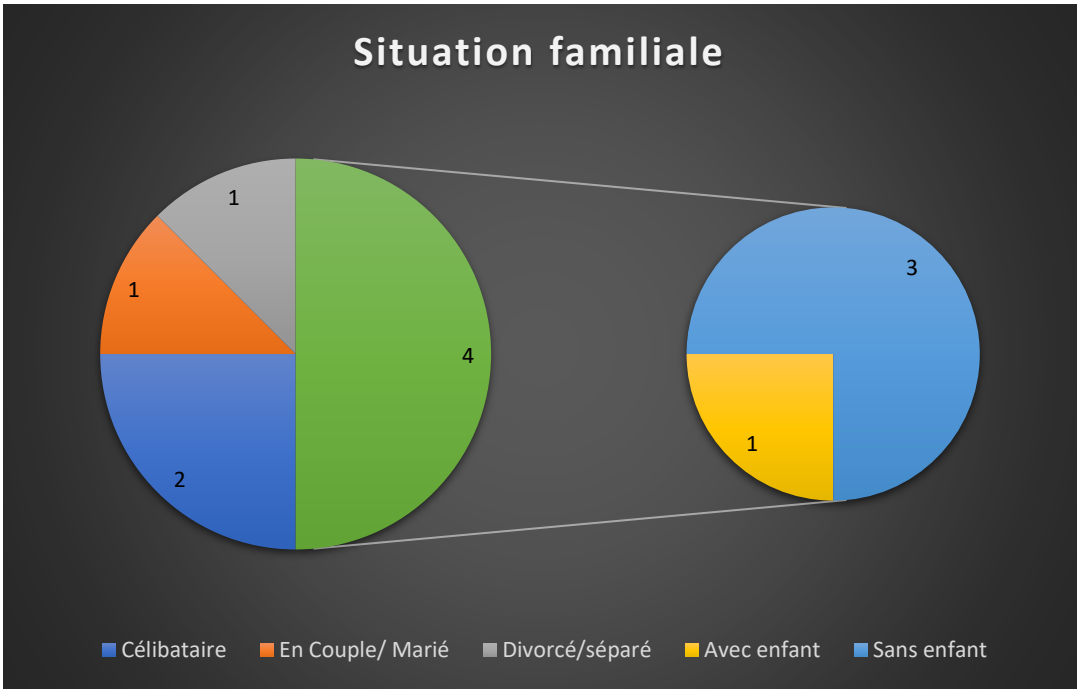


Sur les 10 personnes qui ont fait une demande de LSC auprès du JAP, 6 personnes ont obtenu un avis favorable et ont pu intégrer Antenne dans le cadre de la mesure de LSC (4 personnes sur la session d'octobre à décembre et deux personnes rencontrées en décembre ont eu un accord pour début 2023). Sur la totalité des personnes rencontrées, le JAP a refusé 4 demandes de Libération Sous Contrainte.

3. Le public accompagné



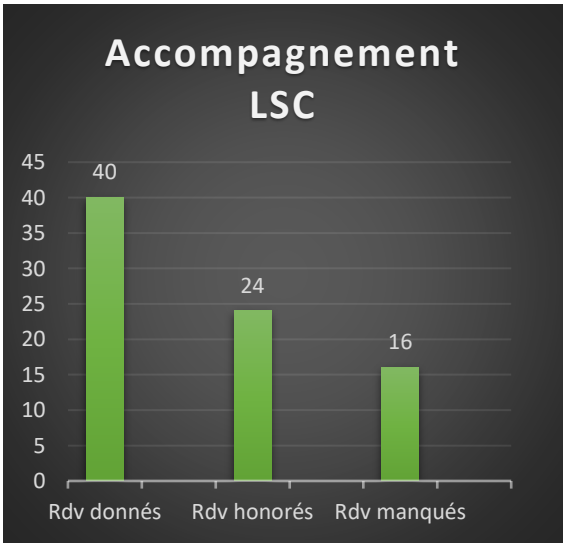
Sur les 4 personnes accompagnées, trois d'entre elles ont entre 18 et 25 ans. Même si ces chiffres ne peuvent pas encore être représentatifs, il est à relever qu'une majorité des personnes orientées ont moins de 25 ans. Célibataires pour la plupart, on peut noter qu'ils sont majoritairement hébergés au domicile familial, précisément chez leur parents (avec bracelet électronique).

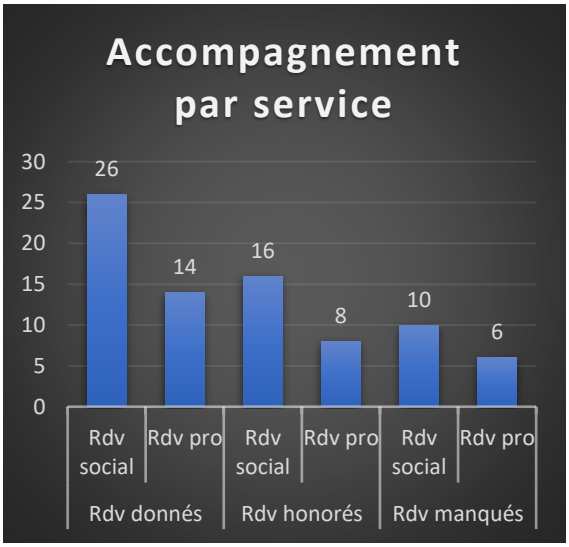


4. Les accompagnements

La durée de la mesure de LSC que nous proposons est de deux mois. Durant ce laps de temps, nous proposons un accompagnement social et un accompagnement individuel à l'emploi. L'accompagnement social est réalisé à hauteur d'un entretien par semaine à la Meinau par les travailleurs sociaux du service d'aménagement des peines. L'accompagnement professionnel est réalisé par le conseiller en insertion professionnelle du site gare d'Antenne à hauteur d'un entretien tous les quinze jours. Des échanges réguliers ont lieu entre les professionnels dédiés à l'accompagnement social et celui dédié au suivi à l'emploi. Au-delà de ce cahier des charges, nous tentons d'adapter au mieux la fréquence des entretiens tant sociaux que professionnels aux besoins de la personne accompagnée.

Ainsi pour l'année 2022 nous avons fait le constat suivant :





Nom Prénom	Rdv donnés		Rdv honorés		Rdv manqués	
	Rdv social	Rdv pro	Rdv social	Rdv pro	Rdv social	Rdv pro
J. M	6	4	2	2	4	2
D. J	7	2	4	1	3	1
K. A	6	5	3	3	3	2
S. Y	7	3	7	2	0	1
Total par service	26	14	16	8	10	6
Total global	40		24		16	

Sur les 4 personnes accompagnées, nous avons fixé un total de 40 rendez-vous : 26 pour des accompagnements sociaux et 14 pour un suivi individuel à l'emploi. Nous constatons qu'au total 24 rendez-vous ont été honorés et que 16 ne l'ont pas été. Ces absences n'ont que très rarement été anticipées et excusées par la personne bien que nous ayons mobilisé un créneau horaire et un bureau à cet effet.

5. Démarches réalisées

L'accompagnement socio-professionnel est individualisé. Nous avançons dans les démarches au rythme de chacun. En effet sur les quatre personnes accompagnées, deux se sont réellement saisi du dispositif, alors que deux autres ont eu plus de difficultés à se mobiliser. Il s'avère que ce manque de mobilisation a particulièrement été impacté du fait qu'elles ne disposaient pas de carte d'identité, pourtant nécessaire à la réalisation des autres démarches. Il est à souligner qu'au niveau du suivi individuel à l'emploi, deux personnes ont accédé à un emploi en tant qu'intérimaire pendant et/ou à l'issue de la période d'accompagnement. Sur un total de 6 personnes bénéficiaires du dispositif Antenne LSC en 2022 cela représente un quart de l'effectif.

Pour conclure…

Il est trop tôt pour apporter des éléments représentatifs quant à la portée du dispositif Antenne LSC pour l'heure. Nous souhaitions néanmoins vous en faire une petite photographie dans le cadre de ce rapport d'activité 2022. Nous pensons que ce « nouveau-né » pourrait constituer pour la personne détenue, une première marche, une première étape, un premier repère, pour favoriser l'accompagnement vers un retour à la société après une période d'emprisonnement et ainsi participer à la prévention de la récidive.

III. LE SERVICE ANTENNE INCLUSION DIFFUS

Membres de l'équipe en 2022 :

Mickaël GANGLOFF
Elsa VETTER
Marie LARCHUS-BODIN
Maoulana OUMAR
Denis KRIEGER

1. Présentation du service de stabilisation AID

Le service de stabilisation AID a été créé à l'issue du premier confinement lors de la crise sanitaire. Aujourd'hui, ce service compte 30 places dédiées à l'accueil d'hommes isolés, sortants de prison, mais pas exclusivement, pour la plupart en situation de grande précarité.

Jusqu'à la création d'AID, l'équipe éducative du site Meinau avait pour habitude de travailler uniquement en CHRS ou en aménagement de peine. Contrairement au CHRS dont le statut relève du champ de l'« insertion », le dispositif AID est classé dans l'hébergement de stabilisation et relève du champ de l' « urgence ». Au profit d'un public en situation de plus grande vulnérabilité, il nous aura été indispensable de réfléchir à des notions telles que : « prise en charge inconditionnelle », « respect d'un temps de pause », « prise en charge illimitée », en y incluant de nouvelles pratiques telles que : l'« Aller-Vers », le « droit au retour » , « la souplesse », …

Cette adaptation théorique et pratique nous a permis d'optimiser l'accompagnement et de l'ajuster au besoin des personnes accompagnées. Cet accompagnement vise une entrée en lien progressive, sans prérequis, afin d'établir un diagnostic objectivé des besoins de la personne. A l'issue de ce diagnostic, via le SIAO67, soit la personne est réorientée vers un dispositif plus adapté à ses besoins, soit nous amorçons un travail d'insertion pour tendre, si la personne le souhaite, à plus de stabilité avant d'envisager l'obtention d'un logement autonome.

L'ouverture de ce service a également fortement impacté le fonctionnement du site Meinau dans son organisation et dans son fonctionnement, notamment par :

- Le quasi doublement de l'effectif des résidents des services du site et de celui du personnel. Le doublement du personnel a engendré une réorganisation des locaux. Malgré cette réorganisation, qui a pour objectif d'être la plus efficiente possible, l'équipe s'y trouve aujourd'hui à l'étroit.

- 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 de Strasbourg (les plus éloignés étant à Koenigshoffen, Hautepierre, Montagne Verte)

- Un important travail de lien et/ou médiation entre les résidents/bailleurs/voisinage 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.

En 2022, 37 personnes ont bénéficié d'une prise en charge au sein de notre service de stabilisation AID. Pour 30 places nous comptons 9509 nuitées réalisées contre 10 950 attendues soit un taux d'occupation de 86 %.

Ce chiffre n'est pour autant pas significatif car, en raison d'un appartement placé sous scellé suite à une tentative d'homicide, nous ne disposions que de 27 places dédiées à l'accueil du public au cours de cette année. Proportionnellement le taux d'occupation à retenir est donc celui de 96%.

2. Le Public accueilli

a. Vers l'accueil d'un public plus « généraliste »

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, conseiller en insertion et en probation de la maison d'arrêt, référents RSA, travailleurs sociaux intervenant en hôtel, etc…).

Il s'agit d'hommes isolés, relevant du droit commun. La majorité des résidents sont dans une situation de perte d'autonomie importante, présentant des comportements totalement inadaptés à la vie en société.

Lors de la création des trente places du service AID, une part importante de l'effectif concernait des profils de personnes sortant de prison qui cumulaient plusieurs problématiques. Désormais, les orientations sont dites plus « généralistes ».

En 2022, sur les 37 personnes qui ont bénéficié du service, 19 personnes ont fait l'objet d'au moins une note de signalement pour des événements indésirables ou graves. Soit un peu plus de la moitié de l'effectif !

Sur ces 19 personnes, 4 ont fait l'objet d'une fiche de signalement en raison d'une situation sanitaire plus que dégradée. Une est décédée. 11 personnes ont fait l'objet d'une fiche de signalement en raison d'un comportement totalement inadapté (dégradations, altercation physique et verbale avec leur co-hébergés, troubles et nuisances occasionnées auprès du voisinage, squats…)

Parmi elles, une personne a commis des actes de dégradation s'élevant à près de 12 000 euros au sein de l'appartement mis à sa disposition. Pour l'ensemble du service, le budget imparti en 2022 aux réparations suite à des dégradations commises par les personnes accompagnées avoisine les 20 000 euros.

La concentration d'un grand nombre de personnes en situation de grande précarité sur un même service a complexifié la gestion du quotidien. Cette gestion complexe du quotidien a fini par prendre le pas, quelques fois, sur le suivi individuel des personnes. De fait, en lien avec la DDETS (Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités) et le SIAO67, nous avons travaillé sur la réorientation de certaines personnes vers des établissements plus adaptés à leurs besoins.

Nous avons en parallèle, avec le SIAO67, repensé, non pas les critères d'orientation vers AID mais plutôt le nombre de personnes en situation très précaire, que nous étions à même de pouvoir accompagner sur une même période. Il ne s'agissait pas pour nous de renoncer au principe d'inconditionnalité mais d'accueillir un public plus hétérogène nous permettant une gestion plus équilibrée de la vie quotidienne et ainsi optimiser la qualité de prise en charge des plus vulnérables.

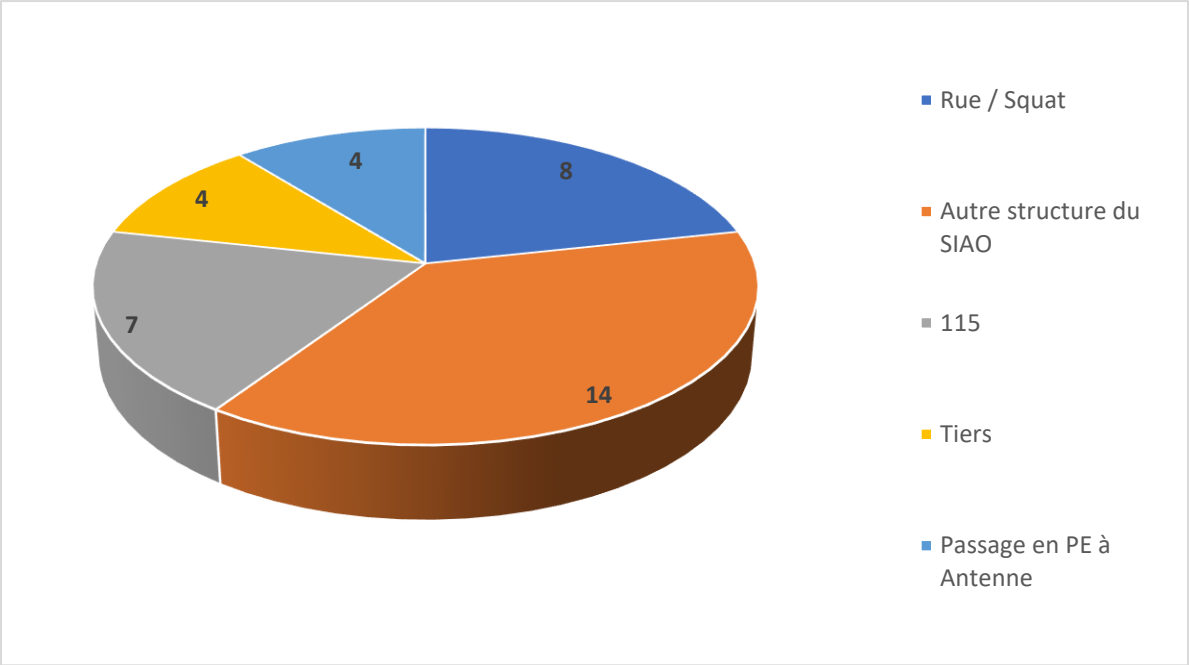
Ce travail a permis d'élargir la typologie des personnes accompagnées grâce à l'accueil d'un nouveau public, à savoir celui de personnes réfugiées (asile, protection subsidiaire, ancien mineur isolé).

Leur arrivée au sein du service a constitué une sorte de bouffée d'oxygène pour l'équipe éducative qui par la suite a été en mesure de répondre favorablement à l'admission de personnes en situation de très grande précarité.

Avec l'arrivée au sein du service d'un « nouveau » public, nous nous sommes montré force de propositions pour venir en réponse à de nouveaux besoins. En effet, la non-maitrise de la langue française impactant défavorablement leur parcours d'insertion, nous avons mis en œuvre des cours de FLE (Français Langue Etrangère) avec l'aide de nos bénévoles à destination du public, à hauteur de deux soirs par semaine de 18h à 20h afin que les personnes qui travaillent puissent également en bénéficier.

b. Caractéristiques du public accueilli en 2022

Provenance à l'arrivée

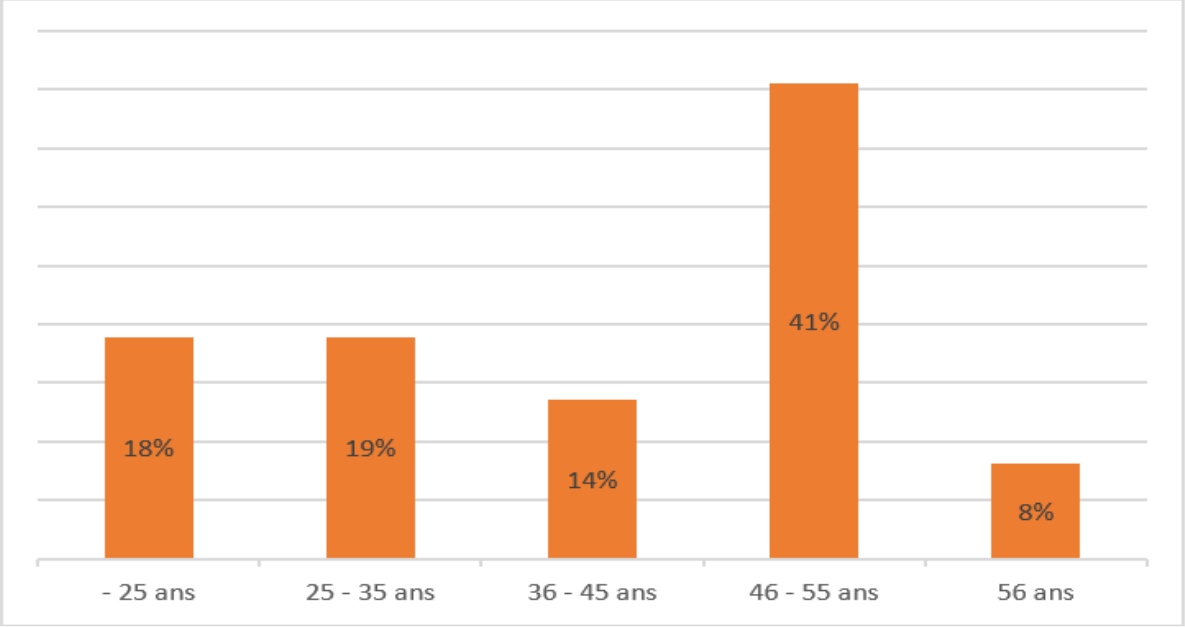


37 personnes ont pu bénéficier de notre service de stabilisation sur l'année 2022.

4 sont issues du service de placement extérieur après avoir terminé leur peine. Dans une logique de parcours, elles ont pu transiter vers le dispositif de stabilisation pour ne pas se retrouver à la rue, via une orientation SIAO.

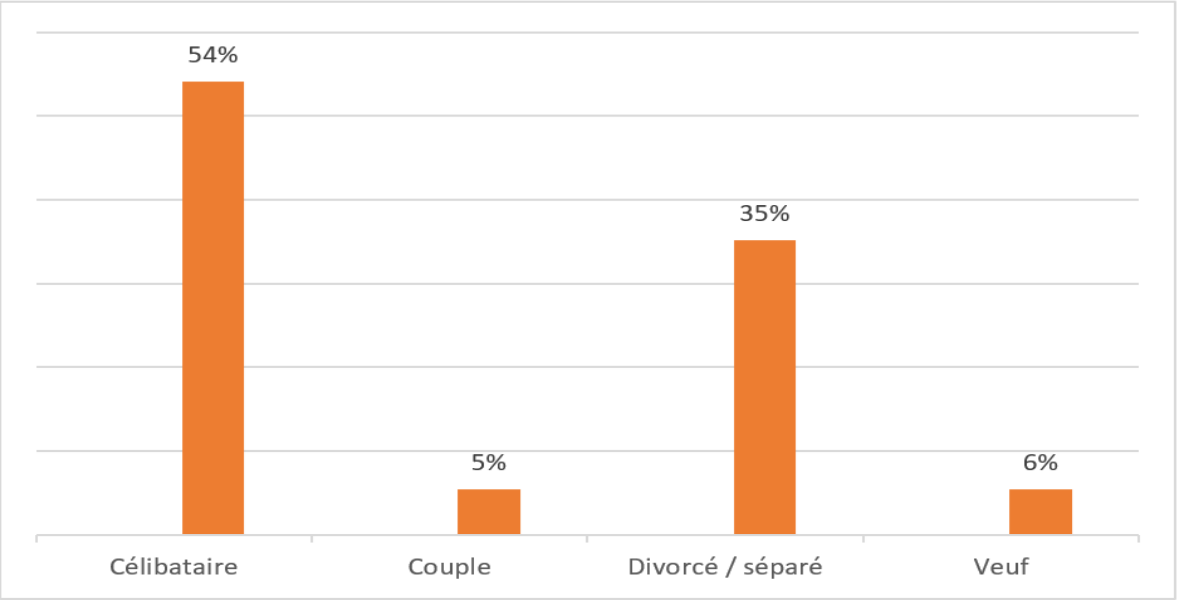
Les 33 personnes restantes ont un parcours plus généraliste (115, autre structure du SIAO, rue/squat…). Toutes les orientations nous sont adressées par le SIAO67 (+ SIAO justice).

Age des personnes



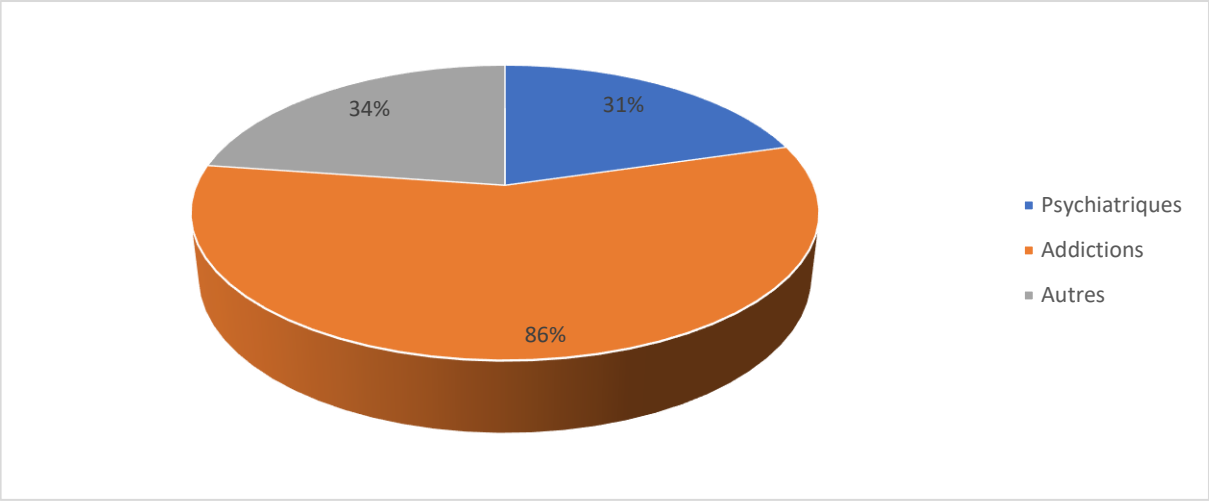
La tranche d'âge aujourd'hui la plus représentée est celle des 46-55 ans, elle représente 41% des personnes prises en charge. Les moins de 25 ans et les 25 – 35 ans représentent 37 % de l'effectif. Les 36 – 45 ans ne représentent plus que 14% de l'effectif à la différence de l'année dernière où ils représentaient 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. Ce qui peut en partie expliquer la raison pour laquelle nous devons faire face à d'importantes situations de vulnérabilités sanitaires alliant longue précarité et âge avancé.

Situation familiale des personnes



Comme l'année précédente, la majorité des personnes accueillies est célibataire, soit 54% de l'effectif. Il est également à souligner que 43% ont un ou plusieurs enfants.

Problèmes de santé du public accueilli

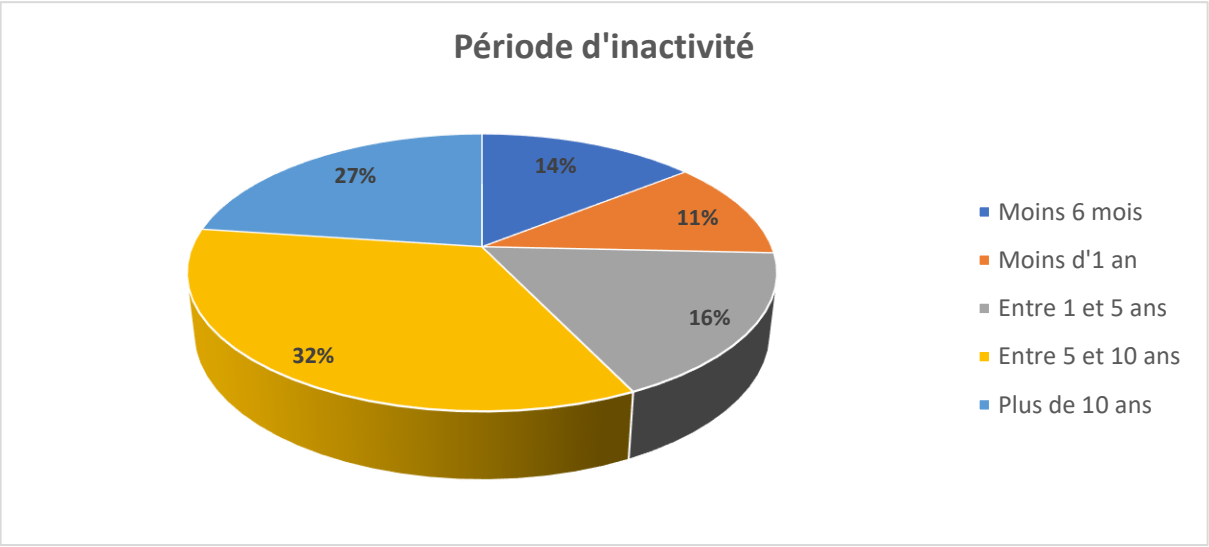


Il est à préciser qu'une personne peut cumuler plusieurs problèmes sanitaires

Sur un effectif de 37 personnes, 29 personnes présentent une vulnérabilité sur le plan sanitaire (soit environ 78% des personnes accueillies). La part des 22% de personnes restantes peut concerner des personnes présentant également des troubles, de par des comportements inadaptés, sans qu'aucune pathologie ne soit médicalement avérée.

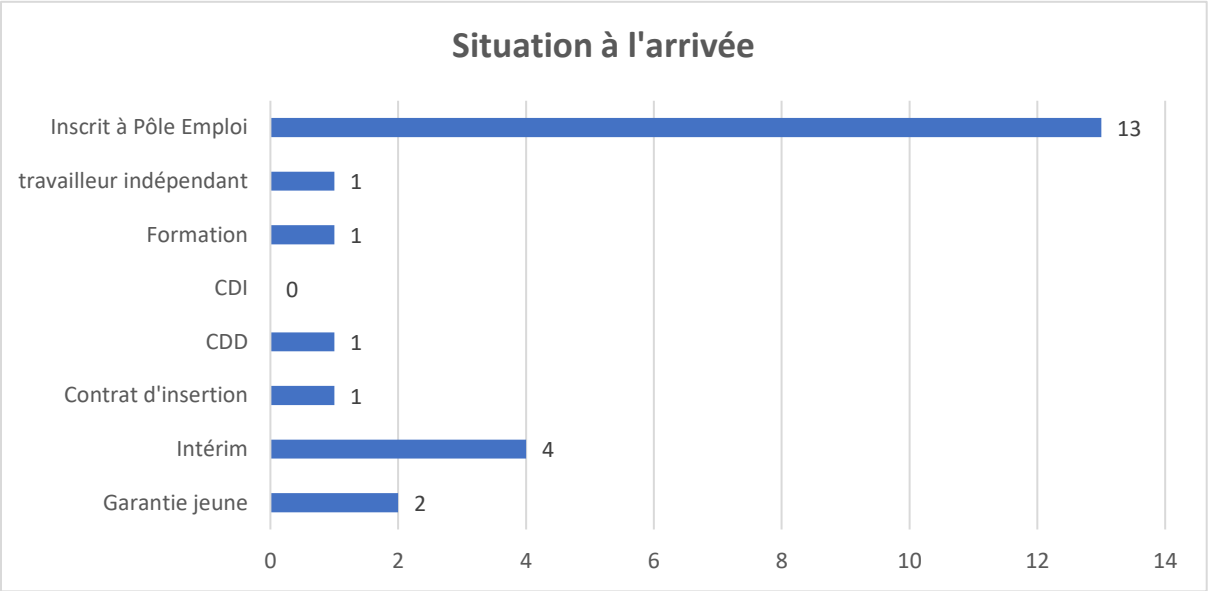
Sur les 29 personnes présentant une vulnérabilité sanitaire avérée, 86% ont une conduite addictive (alcool, toxicomanie, médicaments, voire les 2) et 31% des troubles psychiques et/ou psychiatriques non stabilisés et 34% ont d'autres problèmes de santé d'ordre somatique.

Situation au regard de l'emploi à l'arrivée



32% des personnes accompagnées ont entre 5 et 10 ans de période d'inactivité et 27% ont plus de 10 ans d'inactivité. Ainsi, plus de la moitié de l'effectif connait une période d'inactivité de 5 ans et plus. Ces personnes, très éloignées de l'emploi, ont pour une grande majorité, d'importantes problématiques de santé comme le démontre les données liées à leur situation sanitaire.

L'accompagnement social est centré sur un travail de mise en confiance à partir duquel, petit à petit, la question sanitaire va être abordée avec la personne. Si la personne souhaite effectuer des démarches de soins, elles s'inscriront dans un temps de prise en charge plus long au sein du service de stabilisation. La question du soin ne peut pas être décorrélée de celle de l'emploi. Elle se doit d'être abordée en amont, puis en parallèle afin que le retour à l'emploi, quand il est possible, puisse s'envisager plus sereinement.



Sur les 37 personnes présentes durant l'année, seules 10 sont en situation d'emploi ou de formation. Nous constatons que seulement un tiers de l'effectif est en mesure de pouvoir travailler. Enfin, nous pensons qu'il convient de dire qu'une part de nos résidents ne travaillera plus. Ce constat n'est pas forcément synonyme d'échec. Il est toutefois indispensable de permettre à la personne de se sentir utile au travers d'activités, de bénévolats, de pair-aidances…

3. Modalité de prise en charge

a. L'hébergement

A l'image des autres modalités d'hébergement du site Meinau, 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. Les chambres sont meublées d'un lit, d'un frigo top, d'une table de chevet, d'une table, d'une chaise et d'une armoire. Les cuisines sont équipées d'une cuisinière électrique avec un four, d'un micro-onde, d'une grande table, de 4 chaises. Il y a une machine à laver dans chaque appartement.

Chaque personne accueillie dispose de la clé de sa chambre individuelle et partage les parties communes (cuisine, toilettes et salle de bain) d'un logement avec 2 voire 3 autres co-hébergés. Des visites à domicile sont effectuées régulièrement par l'équipe éducative afin d'y favoriser le « vivre ensemble », d'effectuer de la médiation avec le voisinage si nécessaire, ou simplement pour un temps d'échange au sein du logement.

b. L'aide alimentaire

Une aide alimentaire est octroyée sous forme de tickets services pour les personnes en fin ou en rupture de droit.

Une petite réserve d'épicerie a été mise en place au sein de l'établissement permettant à la personne d'avoir de quoi se faire à manger quand tous les autres dispositifs d'aide alimentaire ne peuvent pas répondre favorablement à leur demande. L'idée est que chaque personne puisse toujours avoir de quoi manger peu importe la situation dans laquelle elle se trouve.

c. Le collectif

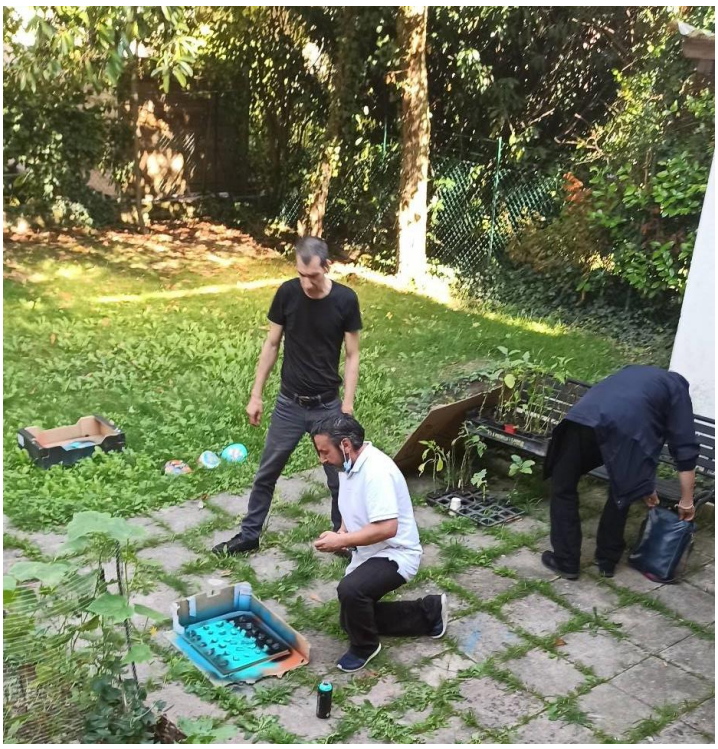
Quand on parle de collectif, on parle du 3 rue du Général Offenstein. En dehors des bureaux qui servent aux entretiens individuels que chaque travailleur social mène avec la personne en toute confidentialité, le reste des locaux est dédié au collectif. Le collectif se décline par :

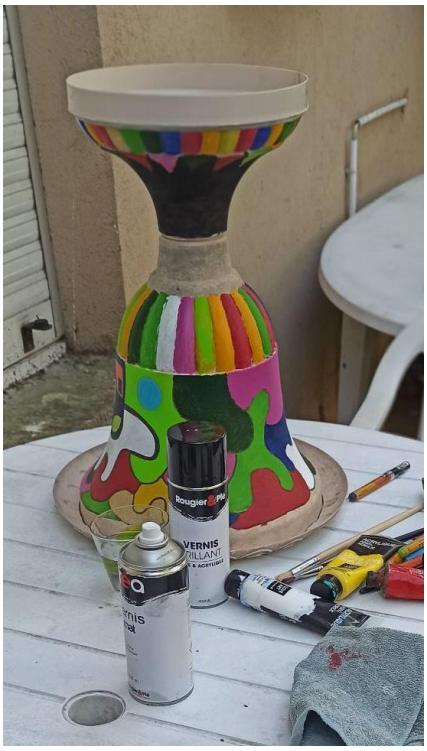
- **La permanence** : elle est tenue à tour de rôle par chaque éducateur du site assisté d'un collègue en doublure. Le travailleur social de permanence doit être en mesure de pouvoir répondre aux questions du quotidien, de répondre aux appels téléphoniques, d'accompagner la personne dans le cadre de petites démarches (déclaration trimestrielle pour le RSA par exemple), de donner son courrier au résident (la domiciliation des personnes étant établi au 3 rue du Général Offenstein), d'entendre la plainte des personnes par rapport à un cohébergé ou une situation difficile, aider à faire une machine de linge si la personne n'arrive pas à utiliser seule celle mise à sa disposition au sein du logement, … La doublure, quant à elle, vient en renfort à son collègue et est prête à se déployer au sein des appartements si nécessaire. Les personnes accompagnées peuvent se présenter sans rendez-vous à n'importe quel moment à la permanence, soit de 9h à 12h et de 14h à 20h.

- **La salle d'accueil et d'activité** : En libre accès, les personnes peuvent s'y poser, boire une boisson chaude, lire le journal, discuter avec d'autres résidents, … Des livres, des jeux, une télé, deux ordinateurs y sont à disposition. C'est aussi là que se déroule les petits déjeuners communs à hauteur de deux fois par mois, d'éventuels ateliers culinaires, des soirées « pizza-foot », … et les cours de FLE à hauteur de deux soirs par semaine.

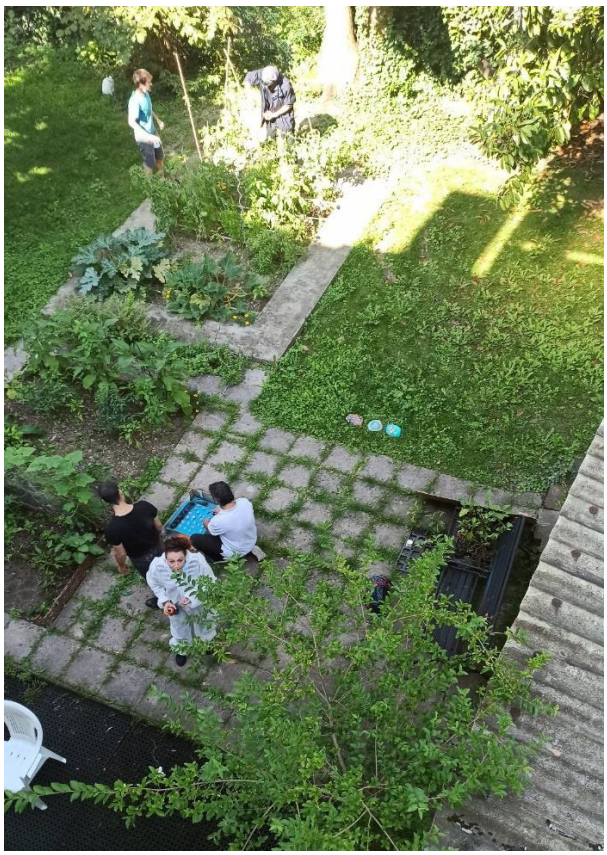
- **Le jardin :** Il offre la possibilité à chaque résident d'en profiter : soit simplement de s'y assoir, soit de participer à son entretien, ou de planter des légumes, qui seront en libre accès pour les personnes une fois mûrs.

- **Le studio :** Il s'agit plus précisément de notre pièce d'activité. Il contient le nécessaire à la pratique de la musculation et du fitness ainsi que celui nécessaire à l'activité « Les z'arts ». Par beau temps ce dernier peut aussi s'effectuer dehors…



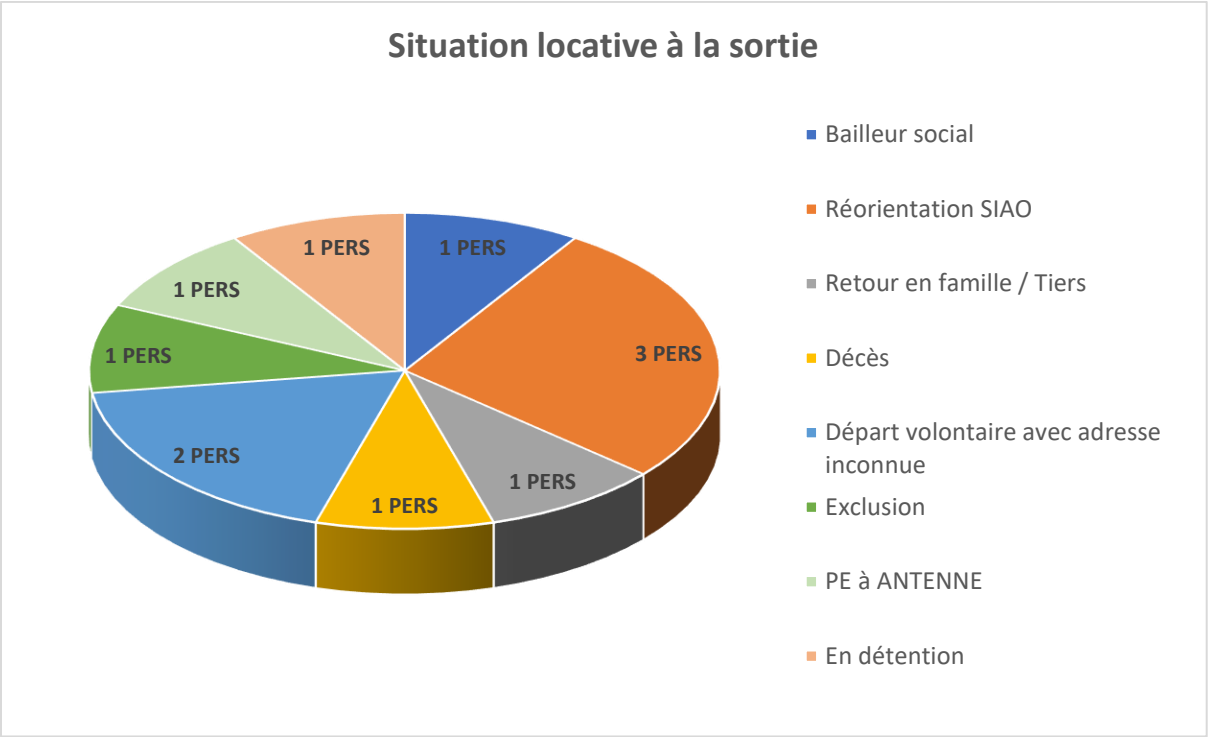


Entre les z'Arts et le jardinage…



4. Les sorties du dispositif

Durant l'année 2022, 11 personnes sont sorties du dispositif AID.



Une seule personne a pu accéder à un logement autonome. Une autre personne est allée s'installer chez sa nouvelle concubine. Dans une logique de parcours, une personne poursuit sa prise en charge au sein de notre établissement après avoir intégré notre service aménagement de peine.

Nous avons dû procéder à la réorientation de 3 personnes via le SIAO vers des dispositifs plus adaptés en raison d'une situation de très grande vulnérabilité sanitaire.

2 départs volontaires ont également été comptabilisé durant l'année 2022. Bien que ce chiffre soit en baisse depuis l'année dernière, cela peut illustrer la mobilité du public orienté.

Une personne a été réincarcérée durant sa prise en charge au sein du service. Nous avons également dû mettre fin à la prise en charge d'une personne en raison d'un comportement inadapté (violences, multiples dégradations) impactant la sécurité de ses cohébergés.

Nous déplorons malheureusement le décès d'une personne survenu au sein de l'appartement dans lequel elle était logée. Cette situation a constitué un évènement difficile à gérer tant pour l'équipe éducative que pour les co-hébergés, d'autant plus qu'un autre décès est à déplorer au sein du service CHRS durant cette même année.

5. Les constats et questionnements de l'équipe éducative

En 2021, les questionnements mis en exergue par l'émergence du service de stabilisation d'Antenne AID, étaient liés à un profil de public spécifique à savoir : des sortants d'hôtels suite à une période d'incarcération. En 2022, environ 85% des personnes accueillies ont été orientées de manière plus « généraliste ». Les questionnements ont donc évolué et portent actuellement sur 2 constats :

La mobilité du public

En situation de grande précarité à l'issue de nombreuses années d'errance pour la plupart, les personnes accueillies se distinguent par une propension à la mobilité et une relative bonne connaissance des dispositifs d'aide et d'accompagnement existant 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. Nous déplorons quatre départs volontaires en 2021 et deux en 2022. Bien qu'en baisse les départs volontaires sont toujours d'actualité. 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.

Le refus du public

En 2022, 5 personnes ont refusé la prise en charge au sein d'AID en raison du co-hébergement. 5 autres personnes orientées par le SIAO n'ont pas pu être contactées et ne fréquentaient plus les dispositifs qui ont instruit leurs demandes. De fait, nous avons dû les refuser. Ces situations récurrentes ont eu pour conséquence l'inoccupation de certaines chambres durant plusieurs semaines ce qui était rarement arrivé dans le passé et vient impacter notre taux d'occupation.

Les questionnements soulevés par ces constats

Se pose la question du pourquoi ? Pourquoi les personnes partent-elles sans prévenir en laissant leurs affaires ? Pourquoi refusent-elles de venir alors qu'elles ont formulé une demande d'hébergement ? Pourquoi le co-hébergement ne peut pas être envisagé par certaines d'entre elles ?
Est-ce en raison de la typologie du public en tant que telle ?
Est-ce en raison des modalités de prise en charge que nous proposons ?
Est-ce en raison d'un délai trop long entre le moment où la personne formule sa demande d'hébergement avec son référent et le moment où le SIAO l'oriente ?
Est-ce en raison d'orientations inadaptées dès le départ par faute d'un manque de places adaptées ?

Nos principales difficultés

<u>En matière de soins :</u>

La situation sanitaire dégradée d'une grande partie de nos résidents nous amène à réfléchir sur comment prendre en charge au mieux des personnes en situation de grande précarité (troubles psychologiques et/ou psychiatriques, addictions, problème de comportement, violence…) alors même que nous ne sommes pas un établissement de soin. Bien que nous favorisions et développions le réseau partenarial qu'offre notre territoire en matière de soins à domicile, notamment par l'intervention sur site d'équipes médicales mobiles (équipe de précarité, équipe Dedans-Dehors, infirmière à domicile, …), notre difficulté réside dans le « comment amener les personnes à adhérer au

soin et à suivre régulièrement un traitement ? ». L'accompagnement physique aux rendez-vous que nous proposons, si la personne le souhaite, est souvent nécessaire. Néanmoins, si la personne est absente ou fuit juste avant le rendez-vous…alors rien n'est possible et nous nous trouvons démunis face à une personne qui prend des risques, engageant parfois sa vie, quotidiennement.

Nous pouvons donc être dépassés par certaines situations et devons dans ces cas-là, envisager une réorientation vers des structures plus adaptées (maison relais, pension de famille, résidence accueil, Lit Halte Soin Santé, dispositif Sésame, …) Or, les places sur ces dispositifs se font rares et les délais pour y accéder sont très longs. Plus les délais sont longs, plus la personne éprouve des difficultés à maintenir parfois le peu de stabilité sanitaire et administrative qu'elle a pu construire au sein du service. Paradoxalement, « la stabilité » est un des seuls prérequis pour pouvoir intégrer la majorité des structures évoquées ci-dessus. Nous avons quelquefois le sentiment d'être, avec la personne, pris dans un cercle vicieux.

En matière d'hébergement :

Par ailleurs, les refus des personnes orientées en raison du co-hébergement, les violences entre co-hébergés au sein des appartements, ainsi que certaines situations sanitaires nous font remettre en question notre unique modalité de prise en charge : celle du co-hébergement en semi-diffus. Cette modalité d'hébergement ne correspond pas aux besoins d'une partie des personnes que nous accompagnons. En effet, nous nous adressons à un public que la promiscuité a mis à rude épreuve (partage d'une cellule à 4 sans intimité, hébergements d'urgence de 80 personnes dans le cadre de la mise à l'abri…). Pour certains cette promiscuité a entrainé un sentiment de violation de leur intimité. Partager les communs dans un appartement peut favoriser des mécanismes de défense qui se traduisent par une intolérance totale vis-à-vis de ses co-hébergés, allant parfois jusqu'au passage à l'acte. Paradoxalement, d'autres personnes sont dans l'impossibilité de vivre seules tellement elles se sont adaptées à cette promiscuité.

Pour optimiser notre qualité de service et venir en réponse aux besoins d'un plus grand nombre de personnes, notre volonté serait de diversifier notre offre en matière d'hébergement. Notamment, par l'acquisition de 3 studios venant en remplacement d'un appartement. Malheureusement, au-delà d'une question budgétaire, faut-il encore les trouver sur un territoire dont le parc locatif social est plus que contraint, et dont le parc privé à tendance à privilégier le bénéfice de ses « petits » logements à un public ne rencontrant pas de problématiques particulières.

En guise de conclusion …

Lors de la création du service AID, notre fonctionnement était basé sur une expertise de l'accompagnement global tel qu'il est effectué en CHRS. Face au nombre important et grandissant de personnes en situation de grande précarité qui nous ont été orientées, ce fonctionnement a dû être révisé.

Nous avons été dans l'obligation de nous adapter pour apporter une réponse adaptée aux besoins des personnes accompagnées. Le public accueilli dans le cadre d'un service de stabilisation présente des spécificités liées à sa mobilité, des problématiques de santé plus importantes, une employabilité faible, souvent des comportements inadaptés, …

En révisant nos pratiques nous avons favorisé celle de l'aller-vers. Nous avons respecté le temps nécessaire à la personne pour évoluer à son rythme afin de tendre à plus d'autonomie. Ce temps a également été nécessaire pour la création d'un lien et l'adhésion au suivi social proposé. Il est important de souligner qu'une majorité des personnes arrivées au sein du service lors de son ouverture sont toujours prises en charge.

Leur parcours d'insertion se poursuit et nous travaillons sur une réorientation qui soit davantage adaptée à leur(s) problématique(s) ou sur l'obtention d'un logement autonome.

Certes ce service nous a exposé à de nombreuses difficultés, à une gestion du quotidien parfois mise à mal, mais il nous a également permis de déployer d'autres ressources, d'autres pratiques, au profit d'un public qui offre également son lot de partage, de rencontres transgénérationnelles, de vie, et de potentiels.

IV. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT

Membres de l'équipe en 2022 :

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 ménages.

Généralement, nous accompagnons des ménages qui, pour certains, sont proches de l'autonomie au quotidien et dans les démarches mais qui nécessitent encore un soutien adapté pour une meilleure intégration dans leur habitat. Pour d'autres, ils connaissent une situation économique et sociale qui les confrontent à des difficultés dans le domaine du logement.

Notre démarche repose sur l'adhésion de la personne accompagnée.

1. Mesures déléguées en 2022

a. En terme quantitatif

Mesures déléguées au cours de l'année 2022 :

Bilans Diagnostics	29
Enquêtes Sociales	37
ASLL* Classiques	135
ASLL Renforcé	1

**ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement*

En 2022, 202 mesures pour 141 ménages ont été déléguées au service A.S.L.L de l'Association ANTENNE.

b. En terme qualitatif

L'accès au logement :

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

En 2022 comme les précédentes années, nous avons été confrontés à la problématique des punaises de lit de certains logements. Ces insectes se propagent très rapidement. Des difficultés pour entretenir un logement et/ou une mauvaise compréhension de la langue française sont des freins pour faire appliquer le protocole afin que le logement puisse être désinsectisé et traité. Dans tous les cas, nous contactons, en accord avec l'usager, le bailleur pour permettre une désinsectisation des lieux avec l'intervention d'une entreprise spécialisée. Si nécessaire, nous orientons 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, nos axes d'intervention sont divers. Nous pouvons assurer, en collaboration avec le ménage, le suivi et la mise en place de son budget, l'aide aux démarches liées au maintien dans les lieux. Nous sommes régulièrement en contact avec le bailleur. Nous négocions la mise en place d'un plan d'apurement ou la signature d'un protocole Borloo.

Si le maintien n'est plus possible, nous accompagnons le ménage dans ses démarches en vue d'un relogement ou d'un hébergement.

Aussi, nous instruisons des demandes d'aide financière afin d'aider au règlement des factures ou des dettes.

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 2022, 73% des ménages accompagnés nécessitaient la mise en place d'un accompagnement budgétaire personnalisé. 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.

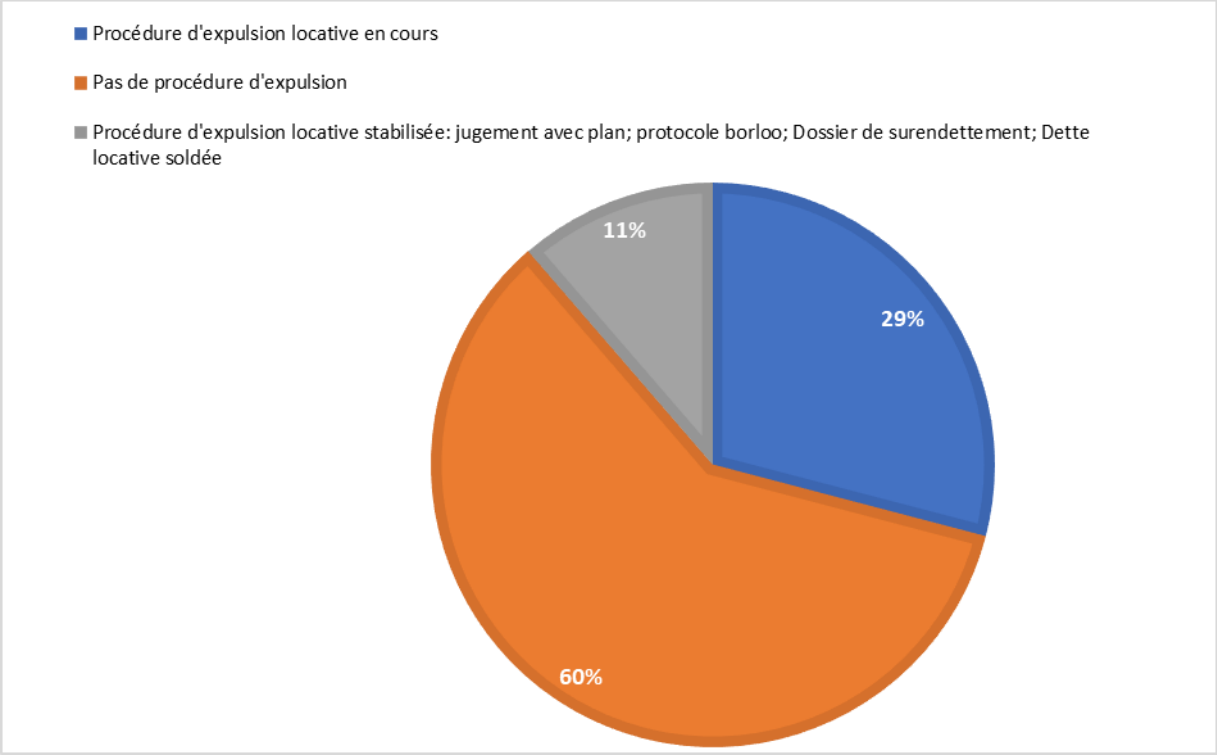
L'accompagnement social lié au logement est réalisé en partenariat avec les travailleurs sociaux de secteur (CMS, CCAS, UTAMS) mais aussi avec les bailleurs sociaux. Nous les contactons systématiquement à chaque début et fin de mesure et autant de fois que nécessaire pendant notre intervention. Si nécessaire, 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'usager.

Parfois, l'accès et/ou le maintien dans le logement nécessite d'accompagner l'usager sur d'autres volets (médical, mise sous protection des majeurs ou Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé 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 du bénéficiaire.

2. Les difficultés du bénéficiaire

Procédure d'expulsion locative en 2022



**Par « procédure d'expulsion locative stabilisée », nous entendons : jugement rendu avec plan d'apurement ; Signature d'un protocole Borloo ; Dossier de surendettement ; Dette locative soldée etc…*

Si l'on compare avec l'année 2021, on ne constate pas d'évolution des ménages ayant fait l'objet d'une procédure d'expulsion locative (29% en 2022 contre 29 % en 2021). En outre, 11% des ménages accompagnés ont pu voir leur situation se stabiliser.

Les situations faisant l'objet d'une procédure d'expulsion sont souvent liées à une incompréhension des ménages de leur situation, la crainte ou la honte, l'état de santé physique ou psychique, etc... Plus de la moitié des personnes accompagnées (60 %) ne fait pas l'objet d'une procédure d'expulsion locative car elle vient d'accéder à un logement ou 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.

a. Profil et lieu de résidence

Composition familiale	**2021**	**2022**
Personne seule	54%	60%
Couple sans enfant	4%	5%
Couple avec 1 à 2 enfants	10%	6%
Couple de plus de 3 enfants	9%	6%
Famille monoparentale de 1 à 2 enfants	19%	18%
Famille monoparentale de 3 enfants et plus	4%	5%

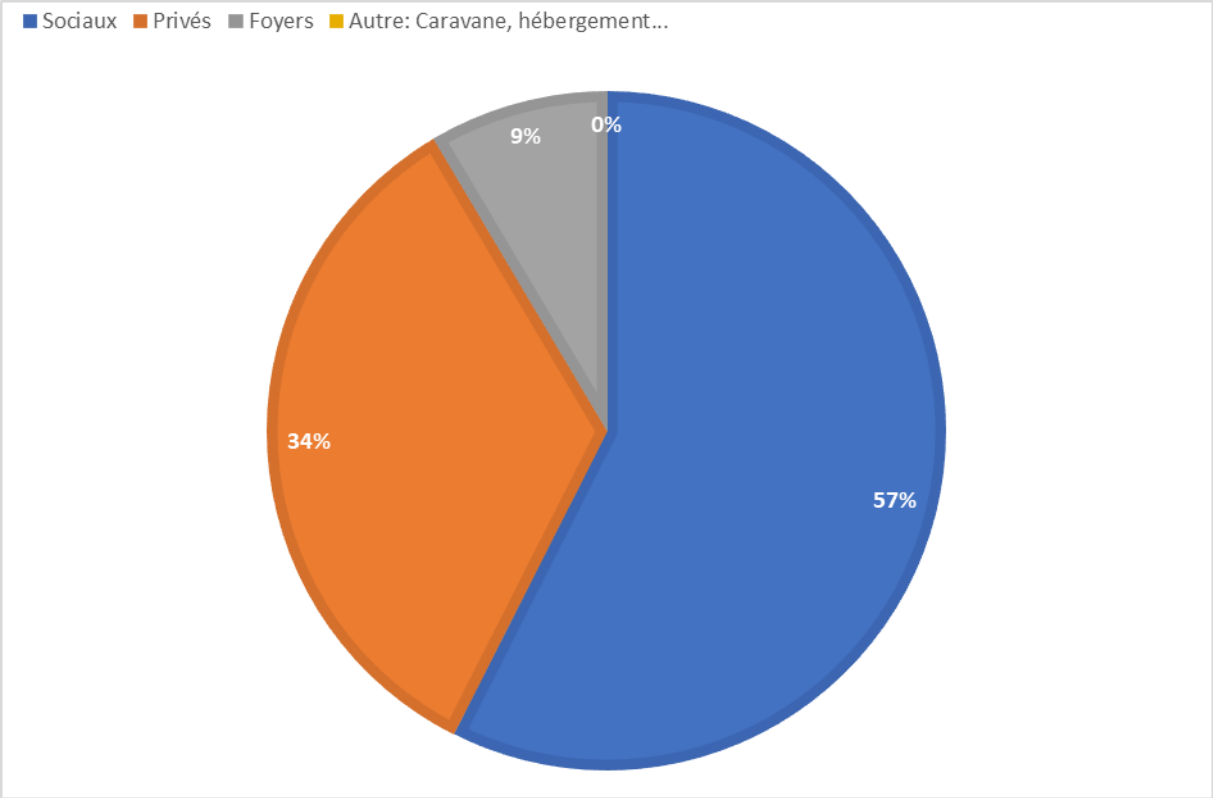
Pour l'année 2022, nous notons que la typologie des personnes accompagnées est globalement la même d'une année à l'autre. Le public accompagné est composé principalement de personnes seules et isolées et de familles monoparentales (principalement des femmes seules). Néanmoins on retiendra l'accélération d'une tendance de fond depuis plusieurs années : l'augmentation (+6%) des personnes isolées se retrouvant en difficultés. La dégradation du contexte économique les touche de plein fouet.

Quartiers de résidence	**2021**	**2022**
Bischheim, Schiltigheim, Hœnheim	13%	11%
Strasbourg Centre, Robertsau	23%	21%
Meinau, Neudorf, Neuhof, Port du Rhin, Musau	23%	30%
Hautepierre, Cronenbourg, Elsau, Koenigshoffen, Montagne Verte	28%	21%
Illkirch, Ostwald, Lingolsheim	8%	10%
Autres communes	5%	7%

A l'image de l'année 2021, le service FSL est intervenu sur un large périmètre géographique au sein de l'Eurométropole. On notera que les interventions ont diminué sur certains quartiers et augmenté de manière proportionnelle sur d'autres. Hasard des délégations de mesures ou réel déplacement des dégradations des situations locatives liées à un contexte spécifique ?

b. Bailleurs

Type de bailleurs



En 2022, la répartition des différents types de bailleurs a globalement peu évolué par rapport aux années précédentes. Nous constatons cependant une augmentation des ASLL pour des personnes résidant en foyer type résidence sociale.

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. 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 ou l'intervention du Service d'Hygiène et Santé de l'Eurométropole de Strasbourg permettent également, dans la plupart des cas, de résoudre les problèmes locatifs.

c. Les revenus du public accompagné

En 2022, nos usagers sont majoritairement des personnes bénéficiaires du RSA, des personnes au chômage indemnisé 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 20 % 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 dans le cadre de l'élaboration d'enquêtes sociales.

Un des faits marquants de l'année 2022 reste l'augmentation importante des personnes bénéficiaires du RSA ou autres prestations sociales (+15% en cumulé) ! La faiblesse des ressources financières ne

permet plus de faire face à l'augmentation du coût de la vie et entraine une fragilisation grandissante des situations sociales des ménages pauvres.

Revenus des ménages	**2021**	**2022**
RSA et prestations sociales uniquement	30%	36%
Cumul RSA activité et salaire	2%	11%
AAH et pension d'invalidité	6%	7%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM jusqu'à 1000 euros	11%	8%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de 1000 euros à 1400 euros	10%	4%
Salaires, Indemnités chômage ou CPAM de plus de 1400 euros	16%	9%
Retraite	6%	5%
Non connus	19%	20%

Face à l'augmentation des prix des charges courantes (énergie, alimentation etc..) et de l'augmentation du taux d'inflation en France, les publics déjà fragilisés financièrement que nous rencontrons sont d'autant plus confrontés aux difficultés du quotidien. Depuis l'été 2021, la baisse du pouvoir d'achat entraine la dégradation de la situation financière de certains ménages. Elle met en évidence une augmentation de la précarité financière.

Pour la grande majorité du public que nous rencontrons, nous constatons une insuffisance de revenus par rapport au montant de ses charges financières qui ne cessent d'augmenter. Malgré les revalorisations pérennes de certaines prestations, les boucliers tarifaires et les aides ponctuelles du Gouvernement, les difficultés financières des ménages semblent s'aggraver davantage.

En plus de devoir réduire et prioriser leurs dépenses, certains ménages sont confrontés à la peur constante de ne pas pouvoir régler leurs factures dans les délais et de risquer des recouvrements ou des poursuites judiciaires.

d. L'endettement et le surendettement

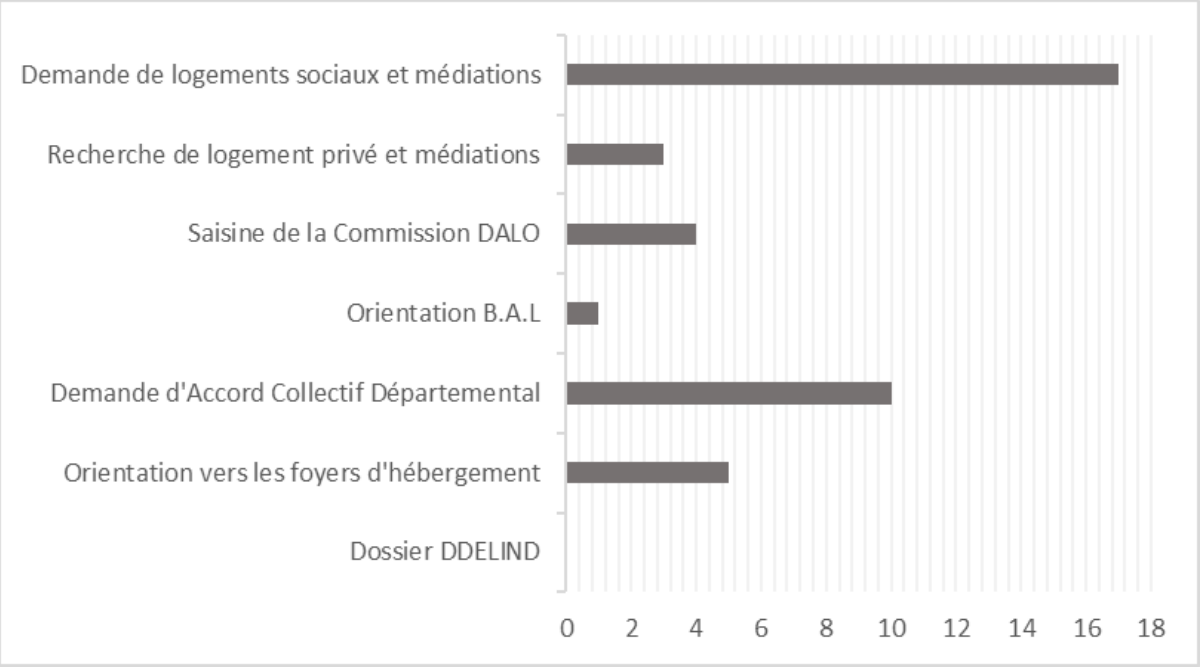
Procédures de surendettement	**2021**	**2022**
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement avant notre intervention	3%	5%
Personnes ayant bénéficié d'un dossier de surendettement au cours de notre prise en charge	3%	6%
Personnes manifestement en situation de surendettement sans dépôt de dossier à ce jour	7%	7%

En 2022, 18% 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…) et non 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.

e. Le relogement

Démarches effectuées par familles lors d'un relogement



40 ménages sur 141 ont fait l'objet d'un accompagnement dans le cadre d'un relogement.

La tendance des accompagnements délégués vise 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.

f. Maîtrise de la langue française et gestion des démarches administratives

En 2022, 28% 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 nécessite davantage d'énergie et l'insertion de la personne accompagnée est ralentie. Le nombre important de personnes accompagnées ne maitrisant 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 2022, il y a eu 104 accompagnements dans les démarches administratives et budgétaires.

3. L'expérimentation F.S.L. / 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, depuis l'année 2021, 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. Définition de l'action

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

En 2021, notre service d'Accompagnement Social Lié au Fonds de Solidarité Logement a été mandaté pour réaliser 15 diagnostics sociaux. En 2022, 15 bilans diagnostics supplémentaires nous ont été délégués.

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 en « escalier » (de la rue au Centre d'Hébergement d'Urgence, puis à une structure de réinsertion sociale).

b. Les moyens mis en œuvre

Afin que le service FSL de l'Association ANTENNE puisse prendre attache avec l'usager, 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 le numéro de téléphone de la personne orientée.

Les difficultés rencontrées par les personnes sans-abris ne sont pas uniquement matérielles. Souvent en situation de forte vulnérabilité, leur parcours d'errance les a pour la plupart éloignées des démarches administratives, a impacté leur inscription dans la société accentuant, de fait, fortement leur exclusion sociale.

Notre démarche repose sur le principe de l'aller-vers, partir à la rencontre de la personne en dehors des murs. Afin de faciliter le contact et instaurer une relation de confiance avec elle, 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'usager 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.

c. Les caractéristiques du public rencontré

La situation familiale et administrative

100% des usagers orientés par le SIAO sont des hommes isolés. Leur situation familiale se décline de la manière suivante :

Situation familiale connue	2021	2022
Célibataire	22%	43%
Marié	14%	14%
Divorcé	14%	0%
Séparé	7%	0%
Veuf	43%	0%
Situation inconnue	0%	43%

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.

Situation administrative	2021	2022
Nationalité Française	43%	36%
D'origine HORS UE	36%	21%
Situation inconnue	21%	43%

En 2022, il a été constaté que 36% des personnes rencontrées sont originaires de France et 21% sont de nationalité étrangère Hors Union Européenne.

Pour 43% 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.

Tranches d'âge du public

Tranches d'âge des Usagers	2021	2022
Entre 18 et 30 ans	22%	50%
Entre 30 et 40 ans	43%	22%
Entre 40 et 50 ans	21%	0%
Entre 50 et 60 ans	7%	14%
Entre 60 et 70 ans	7%	14%

En comparaison avec l'année 2021, la tranche d'âge, des personnes accueillies en 2022 la plus représentée est celle des 18-30 ans, soit un effectif majoritaire de 50%. Suivi de 22% des usagers âgés entre 30 ans et 40 ans et 28% âgés entre 50 ans et 70 ans. Nous pensons que l'âge n'est pas caractéristique du public, car à tout âge, quiconque peut connaitre une situation de grande précarité et d'errance. Néanmoins on notera en 2022 un fort rajeunissement du public rencontré.

Situation au regard de l'hébergement

	2021	2022
A la rue	36%	36%
Hébergement chez des tiers	7%	7%
Hébergement en structure	0%	0%
Hôtel 115/urgence	36%	14%
Situation inconnue	21%	43%

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. Par ailleurs, 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	50%
Chômage indemnisé	0%
En activité professionnelle	7%
Situation inconnue	43%

Types de revenu	
Salaire	7%
Minimas Sociaux	36%
Allocation Retour à l'Emploi	0%
Retraite	14%
Sans revenus	0%
Revenus non connus	43%

En 2022, nos usagers sont principalement bénéficiaires des minimas sociaux.

7% des usagers perçoivent un salaire. Ce chiffre peut indiquer qu'une situation précaire semble compliquer leur insertion socio-professionnelle.

Nous notons que 43 % des usagers entrent dans la catégorie des « revenus non connus » car il s'agit de personnes que nous n'avons pas pu rencontrer.

d. Les constats de l'année 2022

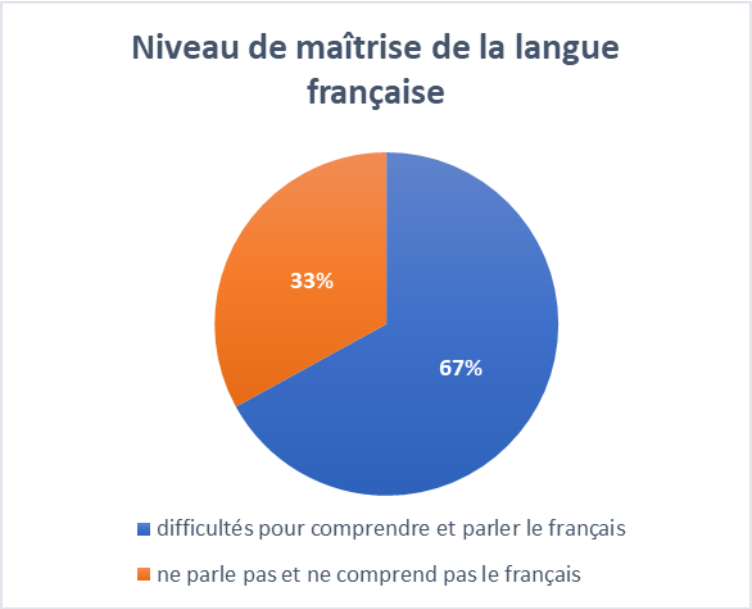
Le mouvement « d'aller-vers »

La réalisation d'un diagnostic social nécessite l'adhésion de la personne. 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 laissé la possibilité de nous rencontrer au service FSL d'Antenne 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 dans les locaux du service.

Au premier contact (principalement par téléphone), les personnes semblent adhérer à notre proposition de rencontre. Puis, au fur et à mesure du temps, nous avons pu constater que le lien peut être difficile à maintenir car les personnes n'honorent pas toujours les rendez-vous que nous fixons initialement. Cela peut s'expliquer par le fait qu'une forme de marginalisation est en place et qu'elles ne sont plus dans une démarche d'insertion.

Quelques personnes sans domicile connaissent un parcours de rue plus ou moins long. Certaines ont perdu confiance en la société, dans les administrations et/ou services sociaux. Cela demande un temps de prise de contact, un temps pour la création du lien de confiance plus allongé et cela enclenche la pertinence « d'aller vers » pour faciliter les rencontres.

La barrière linguistique



21% des personnes sans domicile rencontrées sont de nationalité étrangère. Parmi elles, 33% ne parlent pas et ne comprennent pas la langue française et 67% 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.

Situation des usagers au regard de l'accompagnement social

Tout comme en 2021, 50% des personnes orientées que nous avons pu rencontrer en 2022, ne bénéficiaient pas d'un accompagnement social lors de leur arrivée sur le dispositif, ni d'un référent social identifié.

Nous devenons alors leurs principaux interlocuteurs et intervenants. Pour la plupart des usagers très éloignés des démarches, l'expérimentation leur a permis de s'inscrire dans une nouvelle dynamique d'insertion. Face à une situation de rue difficile, les usagers sollicitent davantage notre aide pour sortir de la rue et mettre à jour leur situation.

Depuis 2021, le temps qu'une place vers un dispositif soit proposée, 8 usagers ont pu bénéficier d'un accompagnement social « intermédiaire » afin de maintenir le lien et la dynamique 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 ou ne sait pas les utiliser.

La barrière de la langue peut engendrer quelques complications pour recueillir les informations dans le cadre du diagnostic social. Aussi, les difficultés à l'oral et à l'écrit des usagers nécessitent un temps plus important pour la compréhension des échanges et la compréhension des démarches.

On retiendra surtout une charge et une intensité de travail qui diffère selon le type de mesure :

	Accompagnement intermédiaire-Expérimentation Logement d'Abord	**ASLL Classique**
Fréquence d'intervention	En moyenne entre 6h et 8h par mois d'intervention physique. Doit encore s'ajouter à cela le travail administratif lié au suivi et le temps d'investigation (dans le cadre d'un bilan diagnostic).	En moyenne 4h par mois. La durée d'intervention comptabilise aussi le travail administratif lié au suivi et échanges partenariaux.
Coefficient de la mesure	1.3	1.3
Durée	Pas de limitation. L'accompagnement pourrait se poursuivre par un ASLL Classique ou Renforcé suite à l'accès à une place en structure telle qu'en Résidence Sociale.	6 mois avec possibilité de renouvellement jusqu'à 2 fois.
Partenariat	Nécessite souvent d'identifier les partenaires ou de créer le partenariat.	Souvent déjà en place : bailleur, travailleur social de polyvalence etc…
Type d'accompagnement	Global. Nous intervenons sur toutes les thématiques.	Accès ou Maintien dans le Logement.
Autonomie des usagers	Le degré d'autonomie est très variable en fonction des usagers.	Plus ou moins autonome. Ou Personne rencontrant des difficultés sociales et économiques qui impactent le domaine du logement.

A noter que l'accompagnement ASLL Renforcé (non représenté dans ce tableau), pour un coefficient de 1,5, peut davantage s'apparenter dans son opérationnalité à l'accompagnement intermédiaire-expérimentation proposé par Antenne, que l'accompagnement FSL classique. De fait, le service FSL de l'Eurométropole nous a permis d'abonder l'équipe éducative d'un 0,5 ETP supplémentaire en juin 2022.

Toutefois ce poste n'a pas été pourvu en 2022 par manque de candidats souhaitant effectuer un temps partiel d'une part, et priorisant une prise de poste dans des services où ils pouvaient bénéficier de la revalorisation Ségur d'autre part. De fait, une assistante de service social, intervenant sur un autre service de l'association, est venue renforcer notre équipe à hauteur de 5h hebdomadaire.

Les attentes des usagers

Lors de leur entrée dans le dispositif expérimental, les usagers exprimaient des attentes parfois différentes. 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.

Préconisations dans le cadre du diagnostic :

Demandes insertion transmises		
Préconisations	**Nombre en 2021**	**Nombre en 2022**
Stabilisation/CHRS	5	3+1
Résidence sociale ou logement accompagné	1 qui a ensuite accédé à un logement social en 2022*	2+1
Préconisation logement autonome	0	0
Total BD transmis	6	5 + 2 bilans diagnostics délégués en 2021 **

**Une personne rencontrée dans le cadre d'une mesure BD en 2021, pour laquelle une préconisation logement accompagné avait été réalisée, a accédé à un logement autonome dans le parc social en 2022 avec délégation d'une mesure ASLL Classique pour 6 mois.*

***2 mesures de bilan diagnostic de 2021 ont été transmises au SIAO en 2022. Parfois, la durée pour le recueil d'information dans le cadre du bilan diagnostic est allongée. La création du lien de confiance et l'adhésion de l'usager peut prendre du temps. D'autres fois, nous n'avons plus de contact pendant quelques mois puis parvenons à rétablir un lien avec lui, le principe de l'aller-vers facilitant cette reprise de lien.*

Evolution des mesures depuis 2021 suite à la transmission des Bilans Diagnostics :

- 5 personnes ont accédé à une place au sein d'une structure d'hébergement de stabilisation
- 2 personnes ont accédé à une place en logement accompagné (résidence sociale)
- 1 personne a accédé à un logement autonome (type social)
- 4 demandes insertion placées sur liste d'attente
- 1 demande insertion clôturée/ annulée

Au cours de la première année et de la seconde année d'expérimentation, les informations recueillies auprès des personnes accueillies ont permis de constater que 9 sur 13 des bilans diagnostics transmis ont été réalisés auprès de personnes dont la situation administrative, financière et sociale ne permettait pas d'accéder directement à un logement autonome. Certains nécessitaient d'être posés avant de s'engager. Pour d'autres, l'accès à une structure 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 sur des orientations vers un dispositif d'hébergement tel que la Stabilisation, le Centre d'Hébergement de Réinsertion Sociale (CHRS), vers une prise en charge spécifique ou vers la Résidence Sociale.

L'expérimentation que nous menons trouve son sens dans la pratique 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 repose 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 d'ASLL s'est adapté aux particularités du public et il propose un accompagnement « intermédiaire » et global en incluant le « droit au retour ». 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 ou bimestrielles 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 trouve du sens, à la fois dans ses pratiques ainsi que pour les personnes, dans l'accompagnement proposé.

LE SITE NEUHOF

Le Service Hébergement Relais Neuhof

Le Service Ménages à Droits Incomplets

Le Centre d'Hébergement à Visée Professionnelle

Le Service Equipe Mobile Hôtels

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 2022 :

Cheffe de Service :
BILLEREY Cécile

Equipe éducative :
DAHM Alexandra
KOCH Sylvie

Equipe Accueillant Veilleurs :
ABGARYAN Varuzhan
KHALAF BESHO Haji
MAKHLOUFI Salah
MUSAFILI BIYINGIRO Clément
YEROYAN Anna
YEROYAN Armen
ZELLER Patrick Jean-Paul

1. Le fonctionnement du Service Hébergement Relais (S.H.R.)

Les Accueillants et les Surveillants se relaient 24h/24, 7 jours sur 7 afin d'assurer l'accueil, la mise à l'abri et la sécurité des femmes orientées.

Le dispositif s'inscrit dans la catégorie « hébergement d'urgence/mise à l'abri ». Au fil des années d'existence, il est passé d'un public couple, hommes et femmes pour devenir exclusivement réservé aux femmes à la rue, dans le cadre d'un accueil inconditionnel, à hauteur initialement de 30 places uniquement ouvertes la nuit.

La période de crise sanitaire liée à la COVID-19 a permis la réflexion de manière plus générale sur les besoins des personnes en situation de précarité sur le territoire. En sortie de crise, soutenue par nos financeurs et autorités de tutelles, le service a pu développer deux aspects :

- Evolution qualitative
- Evolution quantitative

De fait, le Service Hébergement Relais est désormais pérennisé sous la forme d'une ouverture en continu et un travail d'accompagnement social et ou de coordination est proposé pour 43 places distinguées en 2 temporalités et avec deux modalités d'accueil, sur orientations via le Service Intégré Accueil et d'Orientation (SIAO 67) :

- 20 places de roulement 115 (plateforme d'urgence du SIAO67)
- 23 places dites d'urgence posées via le SIAO 67

Les locaux se situent au 6 rue Antoine de Saint Exupéry, au Neuhof, dans un immeuble partagé avec un autre dispositif d'une association partenaire.

1.1. Orientation et premier accueil des femmes

Les femmes sans domicile ou celles qui arrivent en fin d'un cycle d'hébergement et qui souhaitent accéder à une place d'hébergement d'urgence, ou voir leur hébergement renouvelé, formulent une demande de mise à l'abri au 115. En fonction des places disponibles et des critères de vulnérabilité retenus par le 115, elles peuvent alors être orientées vers le service.

Lors de son arrivée, la personne orientée par le 115 est accueillie par un accueillant-veilleur qui lui présente la structure et lui explique le fonctionnement du centre d'hébergement d'urgence SHR. La personne se voit remettre les draps et couvertures nécessaires dans le cadre de son hébergement (et des produits d'hygiène si besoin) puis elle est accompagnée jusqu'à la chambre attribuée, qu'elle partagera avec 3 autres femmes durant une semaine généralement (durée définie par le 115 lors de l'orientation).

En fonction de la situation administrative et sociale de la personne orientée, une évaluation pour l'accès à une place d'urgence posée (UP) peut être envisagée selon les places disponibles. Elle est alors orientée 15 jours sur une place de roulement en attendant l'évaluation et la validation de l'orientation. Si l'orientation est confirmée, et qu'une place est vacante, l'intervenante sociale fait signer un contrat de séjour (de 3 mois renouvelables).

1.2. Organisation du service

Les personnes orientées dans le cadre de la mise à l'abri sont hébergées par 4 (parfois 3 en UP) dans des logements de type T1 où elles ont accès à des sanitaires et à une cuisine partagée. Au niveau du Bureau d'Accueil du service, elles peuvent également utiliser un lave-linge et bénéficier d'un petit déjeuner le matin. Les personnes hébergées en urgence posée reçoivent également une aide alimentaire hebdomadaire (sous conditions de ressources) sous forme de tickets service utilisables en grandes surfaces.

La sécurité est assurée par les accueillants-veilleurs 24h/24 et 7j/7, qui effectuent régulièrement des rondes, ouvrent et ferment les portes des logements et surveillent les entrées et sorties de l'immeuble. Ils assurent également la gestion du linge à l'arrivée et au départ des femmes hébergées. Un prestataire externe assure la mission de récupération et de nettoyage du linge.

L'embauche d'une travailleuse sociale (CESF) courant 2022 a permis de mettre en place une coordination sociale auprès des femmes hébergées sur les places de « roulement 115 ». Celle-ci reçoit les personnes hébergées dans le cadre du roulement 115 sur rendez-vous du lundi au vendredi de 10h à 17h et propose un entretien à toutes les femmes hébergées depuis le mois d'août 2022.

L'intervenante sociale est chargée de l'accompagnement des personnes hébergées sur des places d'UP. Elle assure l'accompagnement global durant leur période d'hébergement, sous la forme de rendez-vous et de visites dans les chambres du lundi au vendredi de 9h à 16h.

1.3. Premier entretien avec la travailleuse sociale des places de roulement 115

Lorsqu'une nouvelle femme arrive sur une place « roulement 115 » au SHR, la travailleuse sociale la rencontre, se présente et propose un premier entretien afin d'établir un diagnostic de la situation. Après avoir présenté son rôle et ses missions, elle procède au recueil de données portant sur la situation administrative de la personne hébergée, son parcours et les objectifs ou projets lorsqu'ils existent.

Cet entretien permet à la travailleuse sociale d'identifier les besoins de la personne hébergée et à cette dernière d'exprimer ses attentes et parfois ses inquiétudes. Les questions posées visent à faciliter l'accompagnement, l'adaptation des conditions d'hébergement et l'orientation éventuelle vers un futur dispositif. Au vu de leurs parcours, certaines femmes peuvent exprimer de la méfiance. Il est donc important voire nécessaire de rappeler aux femmes hébergées que la travailleuse sociale est soumise à la discrétion professionnelle et que tous les échanges restent confidentiels (même en présence d'un traducteur).

A l'issu de cet entretien, la travailleuse sociale peut établir une préconisation pour un hébergement adapté à la situation de la personne afin d'anticiper son orientation et la fin de sa prise en charge au sein du service. Cette préconisation peut également être une orientation vers une place d'UP qui restera sous réserve d'un arbitrage du SIAO 67. Aucune orientation ne se fait de manière directe.

1.4. Accompagnement social des femmes hébergées au SHR

La travailleuse sociale propose un accompagnement social aux personnes hébergées dans le cadre de sa mission de coordination sociale. Elle coordonne les démarches lorsque la personne a déjà un référent social extérieur identifié et assure un accompagnement global lorsqu'elle n'a aucun suivi social, en attendant la mise en place d'un suivi extérieur adapté. L'objectif principal est de favoriser son insertion sociale afin qu'elle puisse accéder ou retrouver son autonomie personnelle et sociale. Afin d'y parvenir, l'accompagnement est adapté et personnalisé, et tient compte de la situation administrative de la personne hébergée.

L'accompagnement proposé consiste à :

- Présenter et informer la personne sur les modalités de fonctionnement du service d'hébergement
- Analyser la situation et établir un diagnostic social de la personne hébergée
- Favoriser un travail en partenariat et en réseau
- Orienter les personnes hébergées vers les dispositifs adéquats au regard des besoins à satisfaire, en coordonnant l'ensemble des actions
- Assurer des actions individuelles et collectives en fonction des besoins identifiés
- Évaluer les actions mises en place et les réajuster en fonction des observations formulées par les femmes accompagnées

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 chaque femme accompagnée
- L'accès aux droits notamment le droit au séjour
- La gestion de la vie quotidienne
- L'orientation vers des partenaires extérieurs
- L'accès aux soins et la prise en charge des problématiques de santé
- La mobilité (utilisation des transports en commun, abonnements, accès/validation du permis de conduire, souscription d'une assurance pour un véhicule, etc.)
- La gestion du budget et la priorisation des dépenses
- La socialisation (création et maintien de liens sociaux)
- La vie familiale (conflits, problèmes éducatifs, projet de parentalité)
- L'emploi, le bénévolat et la connaissance du monde du travail
- La formation professionnelle et l'apprentissage du français
- La justice (lois françaises, système juridique, infractions, procédures)
- La culture et les loisirs (activités, etc.)

Dans ce cadre, la travailleuse sociale veille également à assurer l'accueil des femmes orientées dans des conditions favorables, à adapter l'accompagnement aux besoins de chacune (en fonction du diagnostic établi) et exerce une fonction de médiation et de négociation. Elle est également amenée à veiller au respect du règlement de fonctionnement par chaque personne accueillie.

1.5. Orientation des femmes hébergées vers un autre dispositif

En fonction de la situation administrative et des problématiques rencontrées, la travailleuse sociale établit une préconisation qui sera le point de départ du travail d'orientation de chaque situation individuelle.

En partenariat avec le SIAO, la travailleuse sociale essaye d'identifier quelle place d'hébergement serait adaptée et pourrait correspondre aux attentes de la personne hébergée. Il faut alors parvenir à faire correspondre l'offre d'hébergement avec la demande des femmes hébergées, tout en prenant en compte l'urgence de leurs situations.

Dans certains cas, l'orientation proposée peut être éloignée des attentes de la personne hébergée et la travailleuse sociale doit alors faire preuve de capacités de négociation et de médiation afin qu'elle prenne conscience de tous les enjeux d'un refus d'hébergement.

Si la personne hébergée accepte l'orientation, la travailleuse sociale fait le lien avec la nouvelle structure d'accueil afin d'assurer la continuité de l'accompagnement social. Elle transmet alors toutes les informations suffisantes et nécessaires au futur référent social du dispositif.

Il arrive aussi parfois que cette recherche d'orientation adaptée ne soit pas menée si la personne hébergée décide de quitter la structure d'elle-même ou si elle bénéficie déjà auprès d'un autre opérateur d'un accompagnement social global comprenant cette démarche d'orientation.

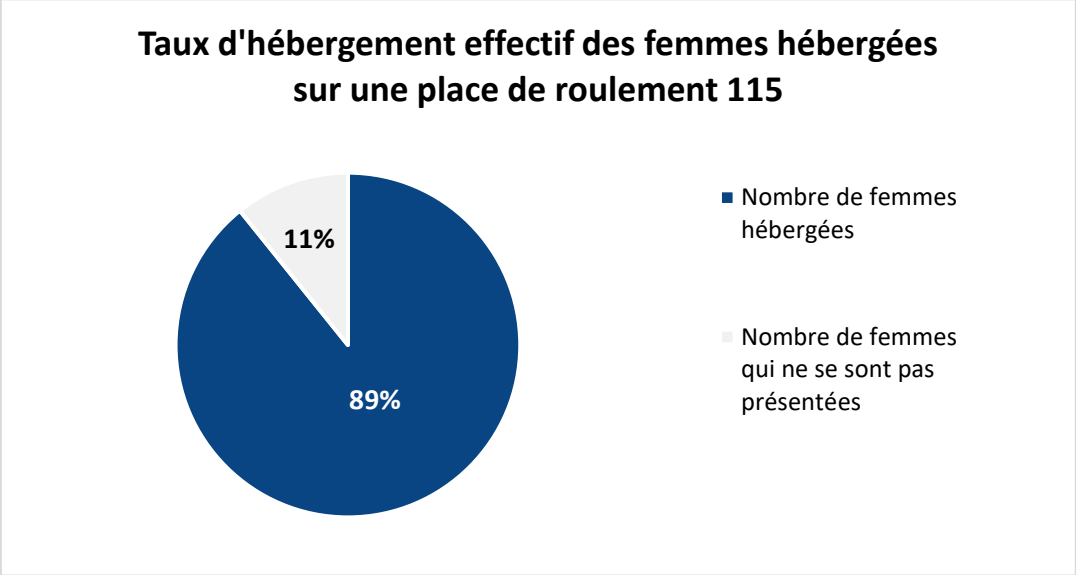
2. Bilan de l'année 2022

Durant l'année 2022, **336 femmes ont été orientées sur les places de roulement** au SHR par le 115 et **24 sur des places d'urgence posée** (après une période de mise à l'abri sanitaire) **soit un total de 360 orientations**.

Parmi elles, sur les places de roulement 115, 298 se sont présentées et **38 n'ont pas accepté la place proposée** ou ne se sont pas présentées.

En 2022, **les 322 femmes hébergées** au total **représentent un total de 12 992 nuitées**.

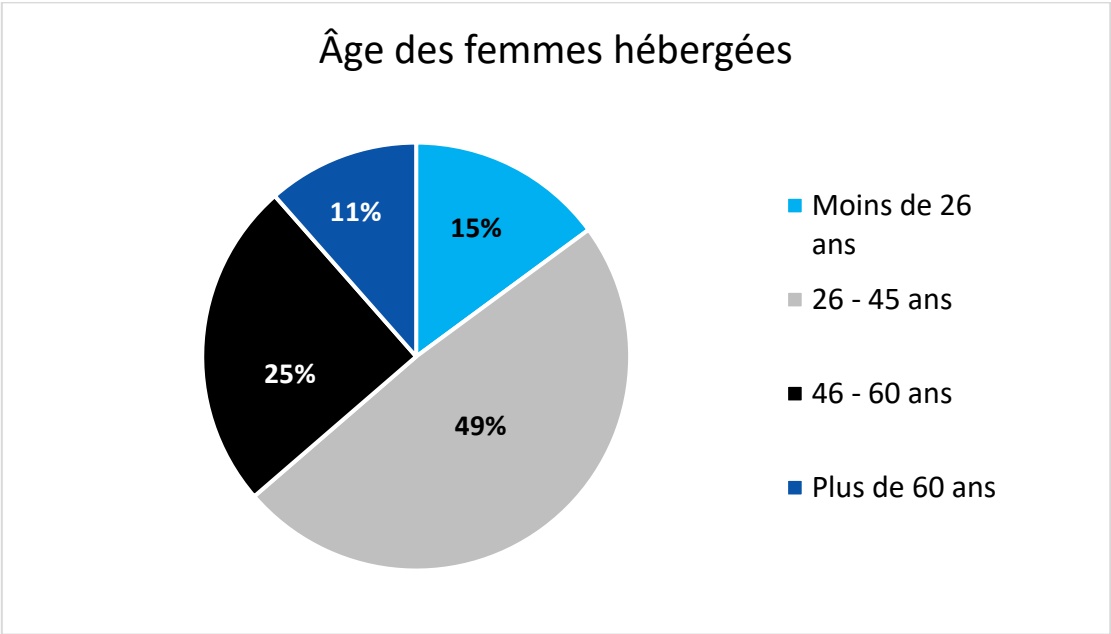
L'accueil de ces 298 femmes en roulement 115 représente un total de 6278 nuitées avec une moyenne de 7 nuits par personne et les 35 femmes en urgence posée (dont 11 ont été à la fois en roulement et en urgence posée durant l'année 2022) représentent 6714 nuitées pour une moyenne de 6 mois d'hébergement par personne.



Les raisons qui poussent une personne à ne pas se présenter à la structure sont multiples :

- Accès tardif à une autre solution d'hébergement
- Hésitation à quitter un milieu familial
- Hospitalisation
- Eloignement du centre-ville
- Autres raisons individuelles

2.1. Catégories d'âge des femmes hébergées durant l'année 2022



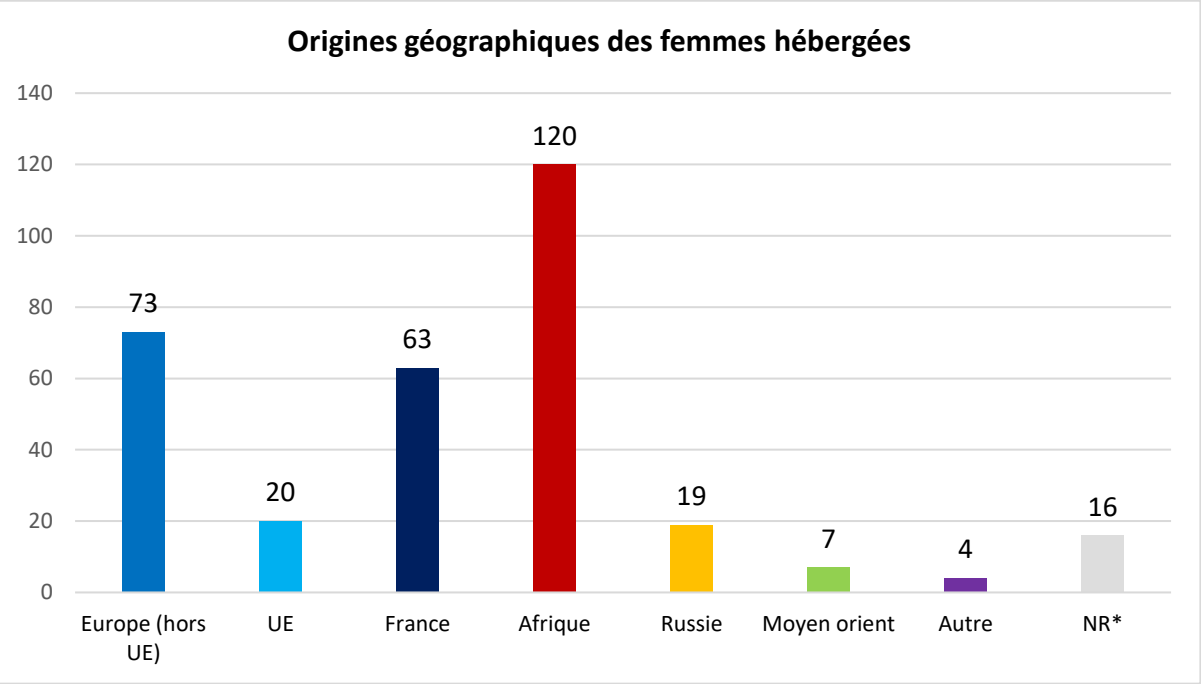
En 2022, le service SHR a hébergé 322 femmes différentes, dont 1 femme mineure, 47 femmes de 18 à 25 ans, 157 de 26 à 45 ans, 80 de 46 à 60 ans et 37 de plus de 60 ans. La moitié des femmes hébergées environ a entre 26 et 45 ans mais toutes les catégories d'âge sont représentées. La moyenne d'âge des femmes hébergées en 2022 est de 41 ans. Il faut souligner le nombre non négligeable de personnes âgées à la rue.

2.2. Pays d'origine des femmes hébergées en 2022

Le service accueille des femmes d'origines géographiques très diversifiées. En effet, **51 nationalités différentes** sont représentées. Cette richesse de cultures nécessite un accompagnement social adapté et fait appel, au quotidien, aux capacités de décentration de l'équipe afin de comprendre et de tenir compte des spécificités de chaque culture.

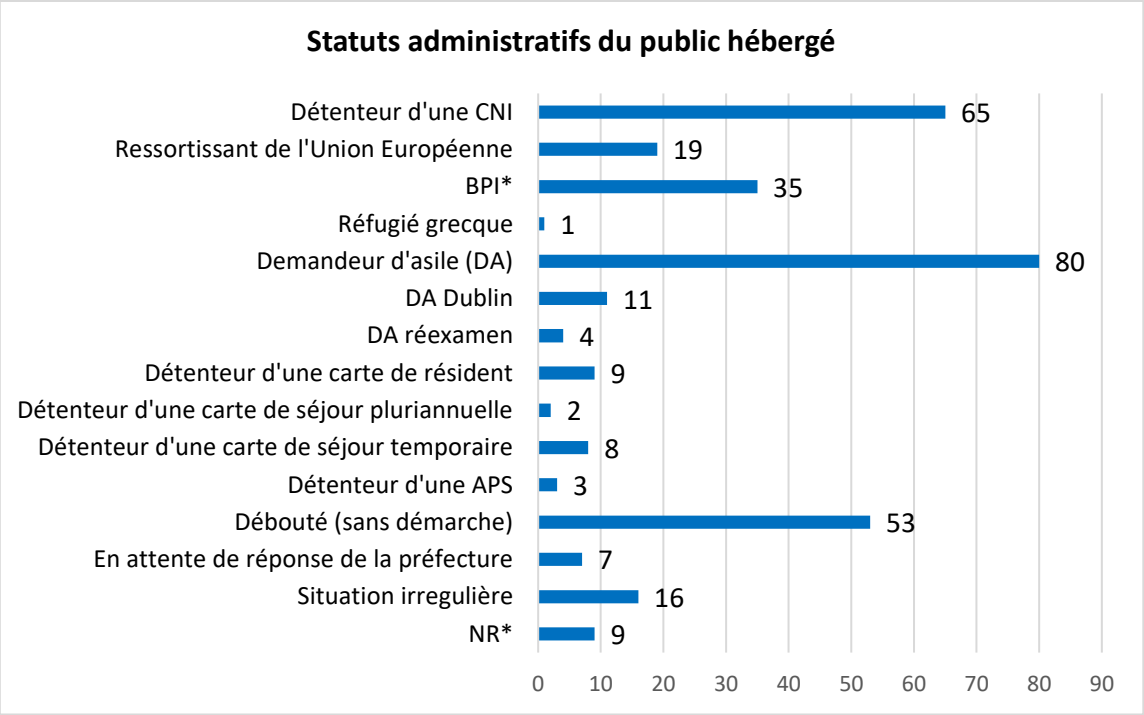
Afghanistan	1	Congo	19	Italie	4	Rwanda	1
Albanie	4	Côte d'Ivoire	8	Kazakhstan	1	Sénégal	1
Algérie	8	Djibouti	1	Kosovo	5	Serbie	2
Allemagne	1	Erythrée	4	Liban	2	Slovaquie	1
Angleterre	1	Espagne	3	Maroc	4	Somalie	10
Angola	10	Estonie	1	Moldavie	1	Suriname	1
Arménie	21	Ethiopie	1	Nigeria	10	Syrie	3
Azerbaidjan	1	France	62	Pays-bas	1	Tchad	2
Bénin	1	Gabon	3	Pologne	1	Togo	3
Birmanie	1	Géorgie	35	Polynésie française	1	Tunisie	3
Brésil	1	Guinée	19	République tchèque	2	Turquie	3
Bulgarie	3	Ile Maurice	1	Roumanie	2	Ukraine	1
Cameroun	11	Iran	1	Russie	19	NR*	16

**NR : Non renseigné ; UE : Union Européenne*



La majorité des femmes hébergées viennent d'un pays européen (France/UE/Hors UE), représentant environ 48% d'entre elles. La population a fortement changé au fil des années où les personnes des ex Pays de l'Est, Albanaises et Africaines étaient fortement majoritaires.

2.3. Statuts administratifs des femmes hébergées en 2022



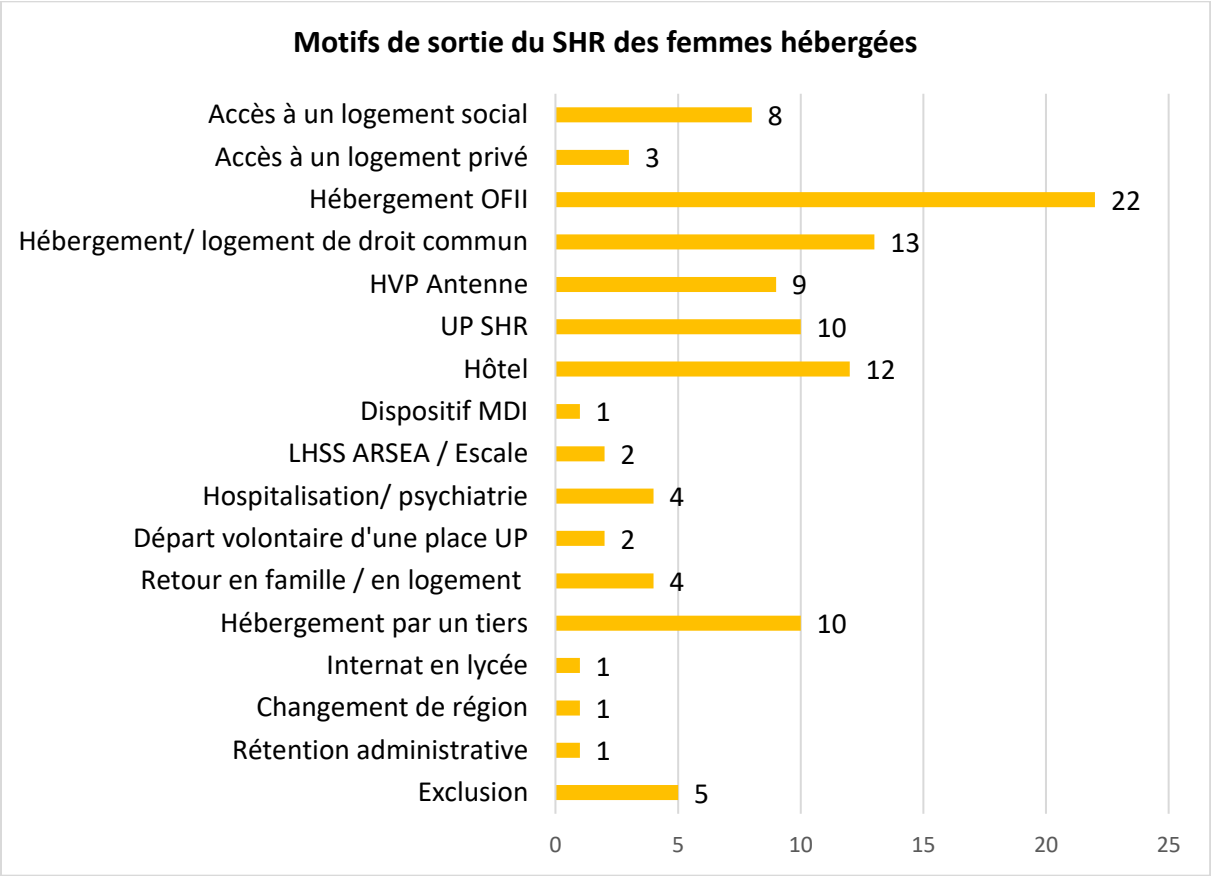
** BPI : bénéficiaire de la protection internationale (réfugiée ou protection subsidiaire) ; NR : non renseigné ; CNI : Carte Nationale d'Identité*

Les femmes hébergées en 2022 étaient majoritairement en demande d'asile « classique » (25%) et de nationalité française avec CNI (20%), mais leurs statuts sont variés. En effet, certaines situations sont plus rares : 1 personne hébergée a obtenu son statut de réfugiée en Grèce avant de venir en France sans faire de démarche de changement de pays de résidence, ce qui a rendu sa situation administrative très complexe. Il est donc important de prioriser les démarches liées au séjour dans le cadre de l'accompagnement proposé et d'adapter celui-ci à la situation administrative.

2.4. Motifs de sortie du SHR des femmes hébergées en 2022

Durant l'année 2022, 108 des 322 femmes hébergées soit 34% n'ont plus été hébergées au SHR, pour différents motifs. Elles ont principalement accédé à un hébergement via l'OFII (20%) ou à une prise en charge à l'hôtel (le plus souvent à la suite d'un accouchement, et donc, d'un changement de composition familiale).

Grâce à un travail d'équipe précis d'orientation en lien avec les autres services d'Antenne et la coopération avec le SIAO67 des femmes ont pu être orientées vers le service HVP d'Antenne ou accéder à une place d'Urgence Posée au SHR afin de se stabiliser et permettre à l'équipe d'évaluer l'orientation possible ou envisagée.



**HVP : Hébergement à Visée Professionnelle ; LHSS : Lit Halte Soins Santé*

3. Focus sur les données statistiques des places roulement 115 durant la période d'août à décembre 2022

Avec l'arrivée d'une travailleuse sociale dédiée aux femmes hébergées sur des places en « roulement » du SHR, un accompagnement social a pu être proposé et des données statistiques plus précises ont pu être établies.

Du 01/08/2022 au 31/12/2022, la travailleuse sociale a pu rencontrer 137 femmes différentes sur les 164 hébergées, soit 84%. Il y a donc 27 femmes hébergées qui n'ont pas pu bénéficier d'un premier entretien de diagnostic.

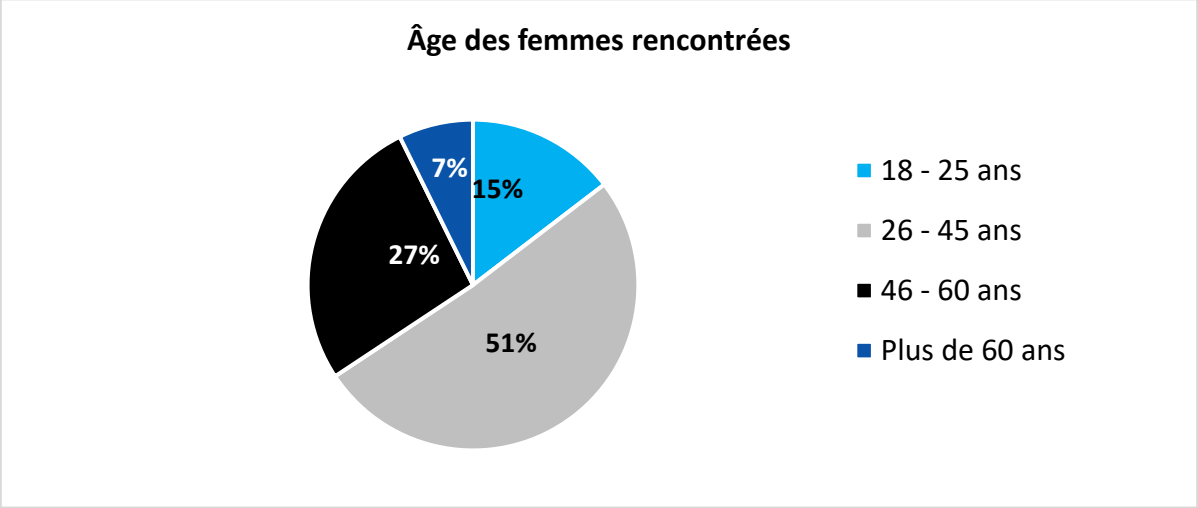
3.1. Les femmes non rencontrées en entretien durant la période

Certaines personnes (27) n'ont pas pu être rencontrées pour les raisons suivantes :

- 6 femmes ont été hébergées pour 1 ou 2 nuits uniquement
- 4 femmes sont parties avant le rendez-vous et la fin de leur période d'hébergement
- 4 femmes ont manqué le rendez-vous fixé
- 3 femmes n'avaient aucune disponibilité en journée en raison du suivi médical
- 2 femmes ont été exclues du service avant le rendez-vous
- 1 femme était positive à la Covid-19 et a quitté l'hébergement durant la période d'isolement

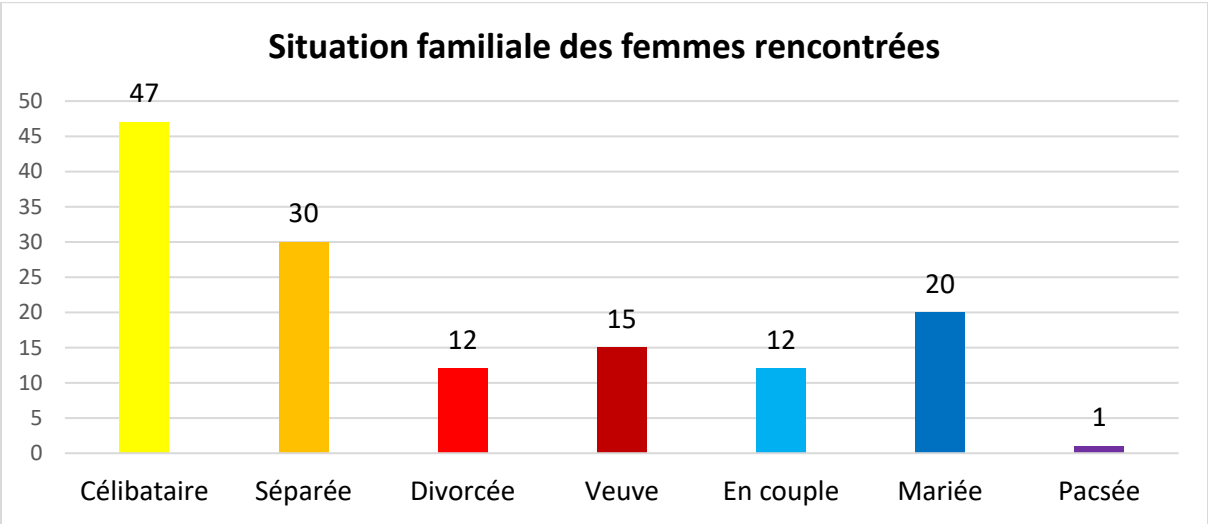
3.2. Caractéristiques des femmes rencontrées durant la période

Catégories d'âge des femmes rencontrées :



Durant la période, 137 femmes différentes ont été rencontrées, dont 20 femmes de 18 à 25 ans, 70 de 26 à 45 ans, 37 de 46 à 60 ans et 10 de plus de 60 ans. La moitié des femmes hébergées environ ont entre 26 et 45 ans mais toutes les catégories d'âge sont représentées. La moyenne d'âge des femmes rencontrées est de 40 ans.

Situation familiale des femmes rencontrées :

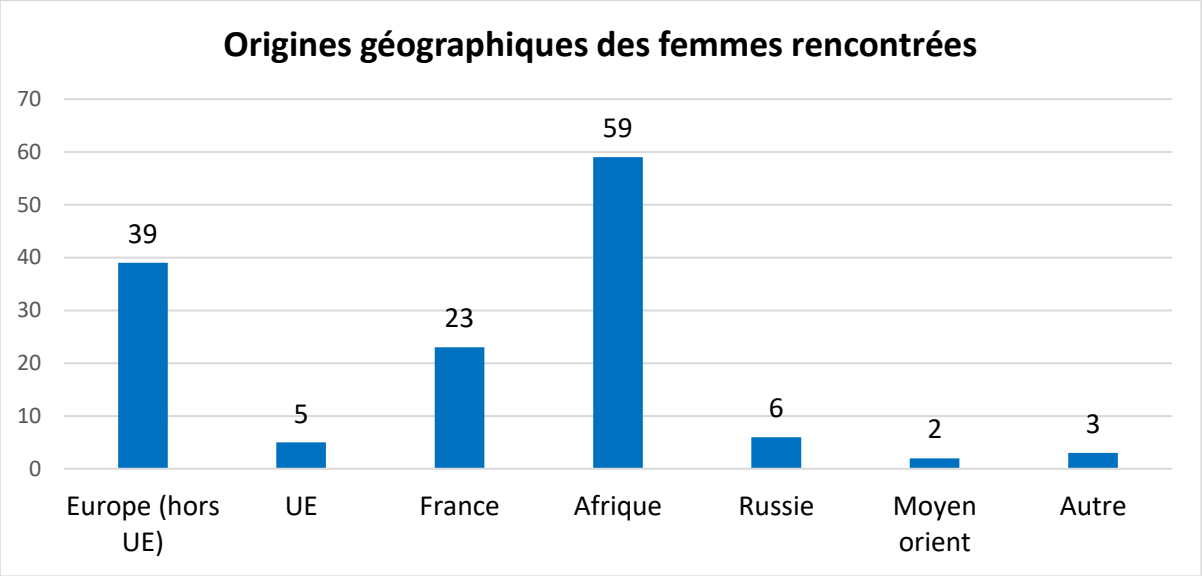


Durant la période, la majorité des femmes rencontrées étaient célibataires (34%). De plus, 76% des femmes étaient isolées contre 24% de femmes dans une relation (en couple, mariée ou pacsée). Cela s'explique par le fait qu'une séparation peut engendrer la perte de son domicile ou le départ de son pays d'origine. 18 femmes rencontrées étaient également enceintes (13%). 78 femmes hébergées étaient mères et elles avaient en moyenne 2 enfants.

Pays d'origine des femmes rencontrées :

Albanie	4	Bénin	1	Djibouti	1	Ile Maurice	1	Nigeria	6	Somalie	5
Algérie	2	Brésil	1	Erythrée	2	Iran	1	Polynésie	1	Suriname	1
Allemagne	1	Bulgarie	2	Estonie	1	Kazakhstan	1	Russie	6	Tchad	2
Angola	7	Cameroun	6	France	22	Kosovo	5	Sénégal	1	Togo	2
Arménie	11	Congo	5	Géorgie	14	Liban	1	Serbie	2	Tunisie	3
Azerbaidjan	1	Côte d'Ivoire	5	Guinée	8	Maroc	2	Slovaquie	1	Turquie	2

Le service accueille des femmes d'origines géographiques très diversifiées. En effet, 36 nationalités différentes étaient représentées par les femmes rencontrées. Cependant, le pays le plus représenté reste la France.

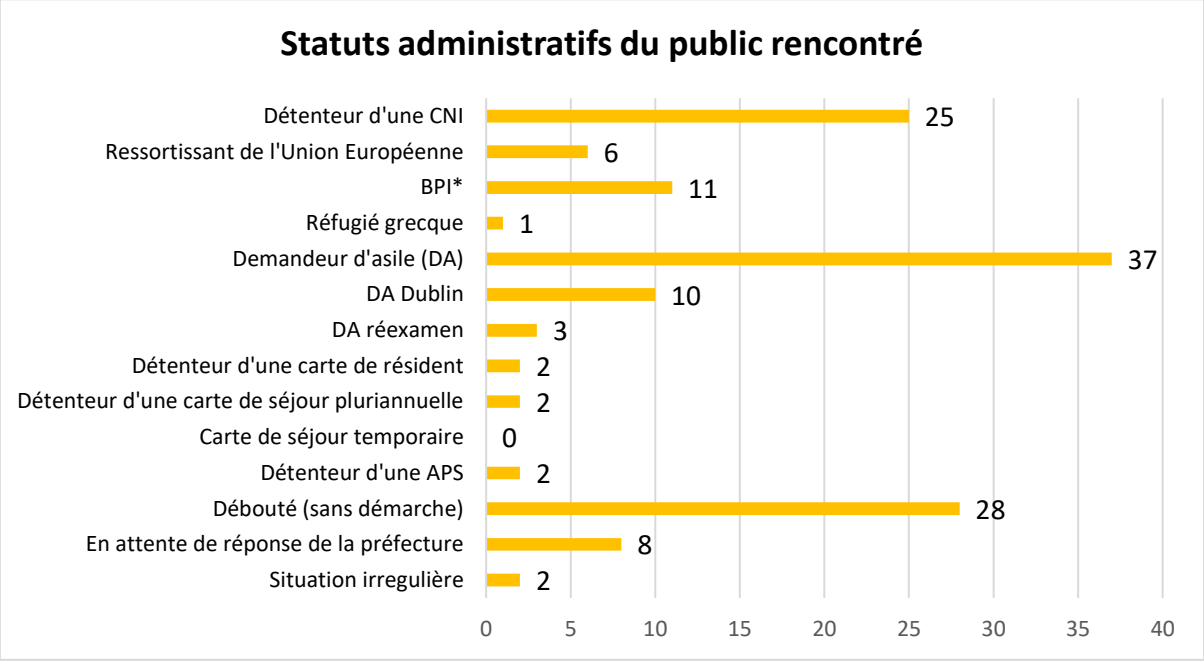


Durant la période, les femmes rencontrées venaient majoritairement d'Europe (49%) et d'Afrique (43%) donc prendre en compte les différences de culture de chacune est une nécessité dans le quotidien du service.

Statuts administratifs des femmes rencontrées :

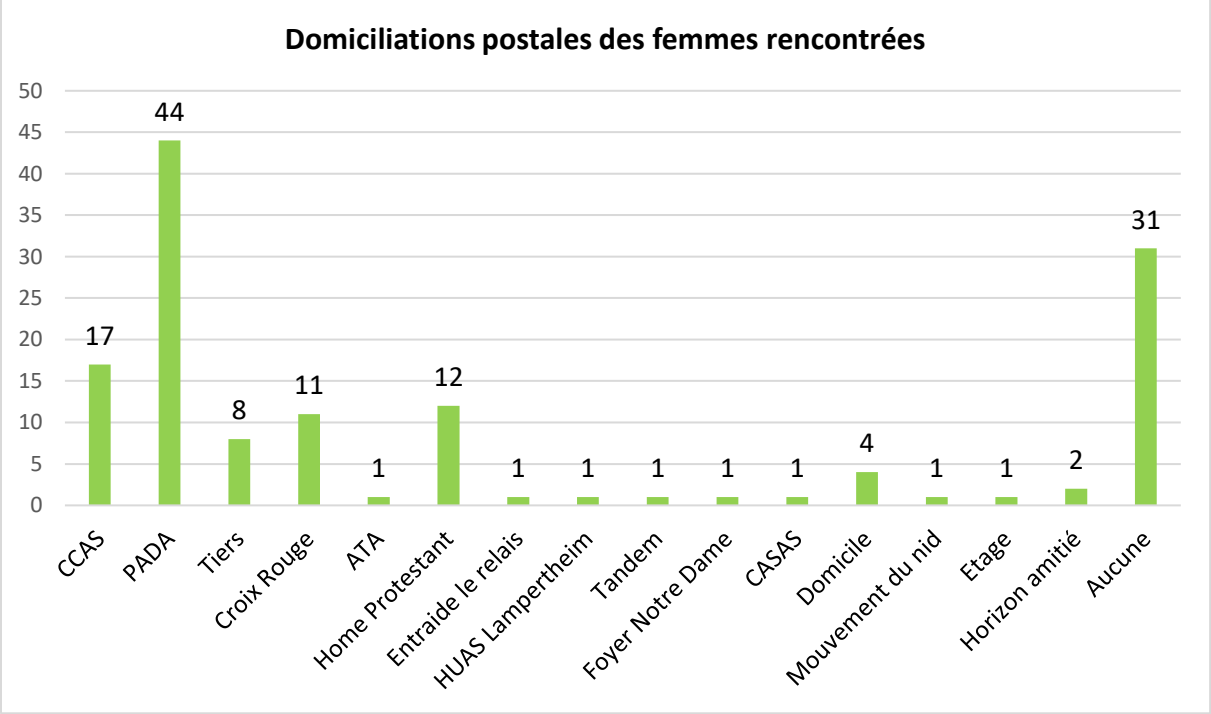
Durant la période, les femmes rencontrées étaient majoritairement en demande d'asile classique (27%), déboutées de la demande d'asile (20%) et de nationalité française avec CNI (18%), mais leurs statuts sont variés.

En effet, certaines situations sont plus rares : 1 dame hébergée a obtenu son statut de réfugiée en Grèce avant de venir en France sans faire de démarche de changement de pays de résidence, ce qui a rendu sa situation administrative très complexe. Il est donc important de prioriser les démarches liées au séjour dans le cadre de l'accompagnement proposé et d'adapter celui-ci à la situation administrative.



** BPI : Bénéficiaire de la protection internationale (réfugiée ou protection subsidiaire) ; CNI : Carte Nationale d'Identité*

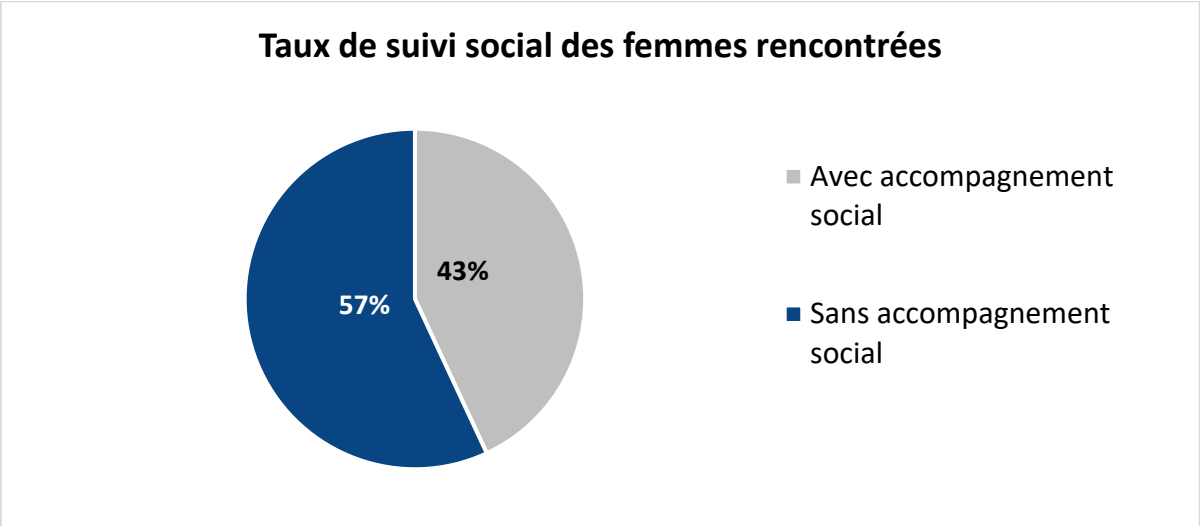
<u>Domiciliation postale et suivi social des femmes rencontrées</u> :



**CCAS : Centre Communal d'Action Sociale de Strasbourg ; ATA : Association Tutélaire d'Alsace ; PADA : Plateforme d'Accueil des Demandeurs d'Asile*

23% des femmes rencontrées durant la période n'avaient aucune domiciliation postale. Pour les autres (77%), les domiciliations possibles étaient assez variées. Une majorité (32%) des femmes hébergées avaient pour domiciliation postale la PADA (Plateforme d'Accueil des Demandeurs d'Asile), ce qui correspond à la forte proportion de demandeurs d'asile accueillie. Généralement, lorsqu'ils bénéficient d'une domiciliation postale, ils accèdent également à un suivi social.

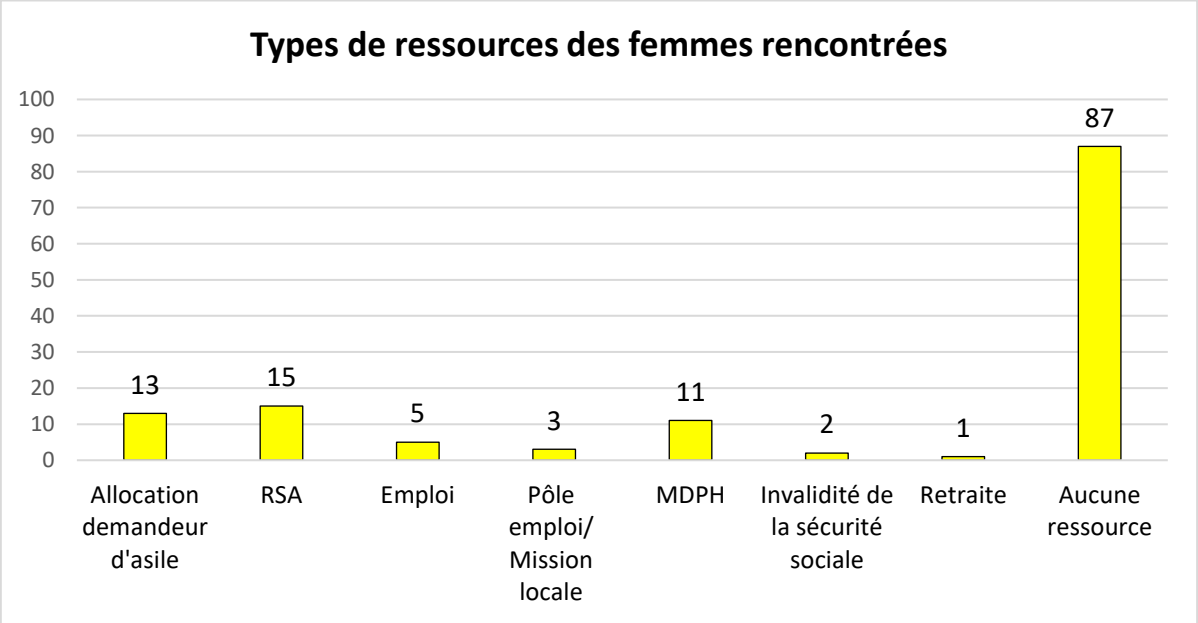
Durant la période, 43% des femmes rencontrées seulement bénéficiaient d'un accompagnement social par un référent extérieur. 57% d'entre elles nécessitaient alors un suivi social durant leur période d'hébergement. Cependant, 7 jours en moyenne d'hébergement ne permettent que d'aborder les thématiques d'accompagnement les plus urgentes. Les autres thématiques ne sont abordées que si elles sont à nouveau orientées vers le SHR.



<u>Ressources financières des femmes rencontrées</u> :

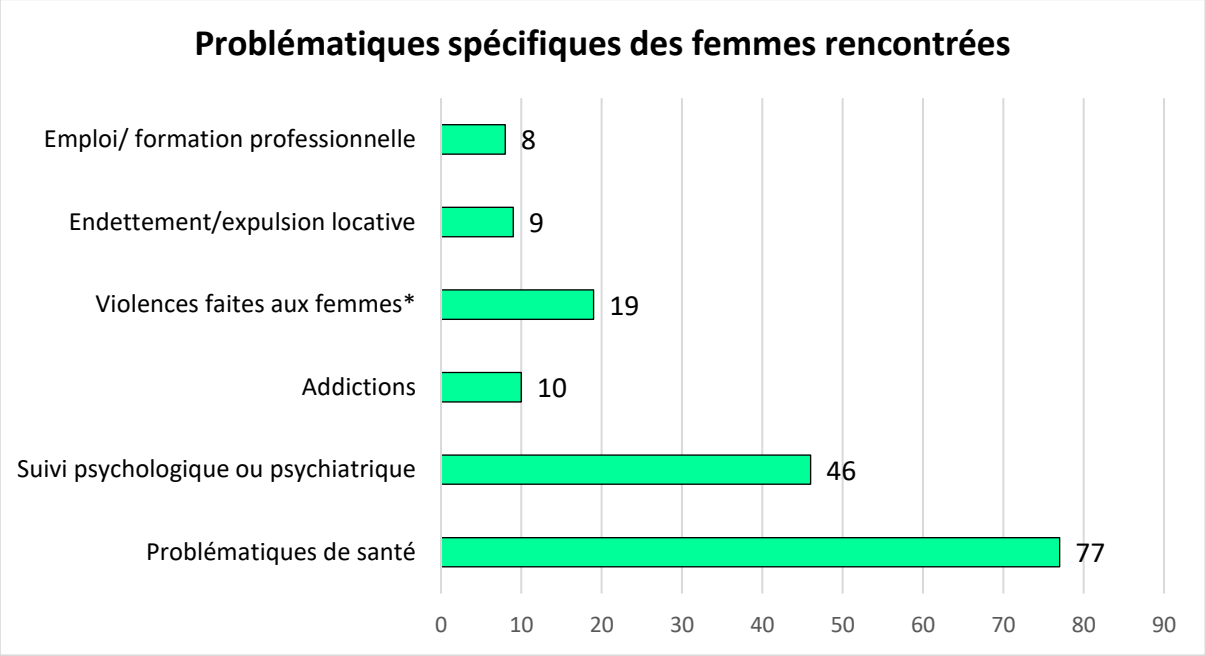
La majorité (64%) des femmes rencontrées durant la période n'avaient aucune ressource financière. Pour cette raison, la travailleuse sociale est très régulièrement amenée à proposer des orientations vers les distributions alimentaires assurées par les structures caritatives du territoire.

En cas de tutelle ou curatelle, il peut être nécessaire de se mettre en lien avec la référente afin d'assurer un minimum de confort aux femmes concernées (pour pallier les difficultés rencontrées lorsqu'elles se retrouvent en hébergement d'urgence puis sans domicile).



3.3. Problématiques spécifiques des femmes rencontrées

Les femmes rencontrées étaient confrontées à différentes problématiques, qui impactent l'accompagnement social proposé.



** Violences faites aux femmes : violences conjugales, intrafamiliales, mariages forcés, mutilations sexuelles*

Durant la période, 56% des femmes rencontraient des problématiques de santé et 34% avaient besoin d'un suivi psychologique ou psychiatrique. En effet, étant donné que de nombreuses personnes quittent leur pays pour des raisons médicales, elles nécessitent un suivi médical à leur arrivée en France. Pour cela, l'équipe sociale fait le lien avec les référents médicaux, favorise l'accès aux soins et coordonne les différents rendez-vous médicaux lorsque cela est nécessaire.

7% des femmes rencontrées déclaraient être confrontées à des addictions. Elles étaient alors encouragées à prendre attache avec une structure spécialisée ou à maintenir le suivi déjà mis en place, le cas échéant.

La problématique des violences faites aux femmes est régulièrement abordée mais reste un sujet intime et difficile à évoquer pour les femmes concernées. Cependant, 14% des femmes rencontrées ont fait part de cette difficulté, actuelle ou passée, en France ou dans leur pays d'origine. De nombreux types de violences ont été évoqués et une orientation vers les structures adaptées a toujours été proposé ainsi qu'un accompagnement psychologique.

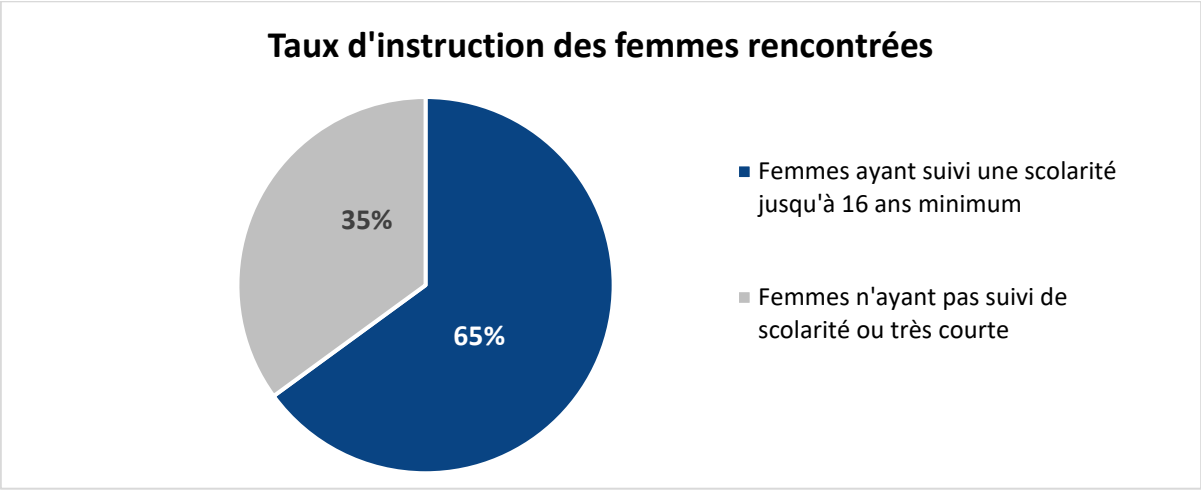
7% des femmes rencontrées sortaient d'une situation d'endettement ou se retrouvaient sans domicile à la suite d'une expulsion locative. Cela nécessitait un accompagnement social adapté car l'orientation proposée doit tenir compte des difficultés qui ont amené la dame à cette expulsion et un travail doit être mené sur cette thématique afin d'améliorer le degré d'autonomie de la dame et envisager un projet d'hébergement avant un retour possible en logement autonome.

6% des femmes rencontrées suivaient une formation professionnelle quotidienne ou étaient en situation d'emploi. L'enjeu pour ces femmes est de parvenir à maintenir leur emploi ou leur assiduité en formation malgré leur situation d'urgence. En «roulement», une légère stabilité leur permet d'y parvenir mais un retour à la rue régulier les met en difficulté.

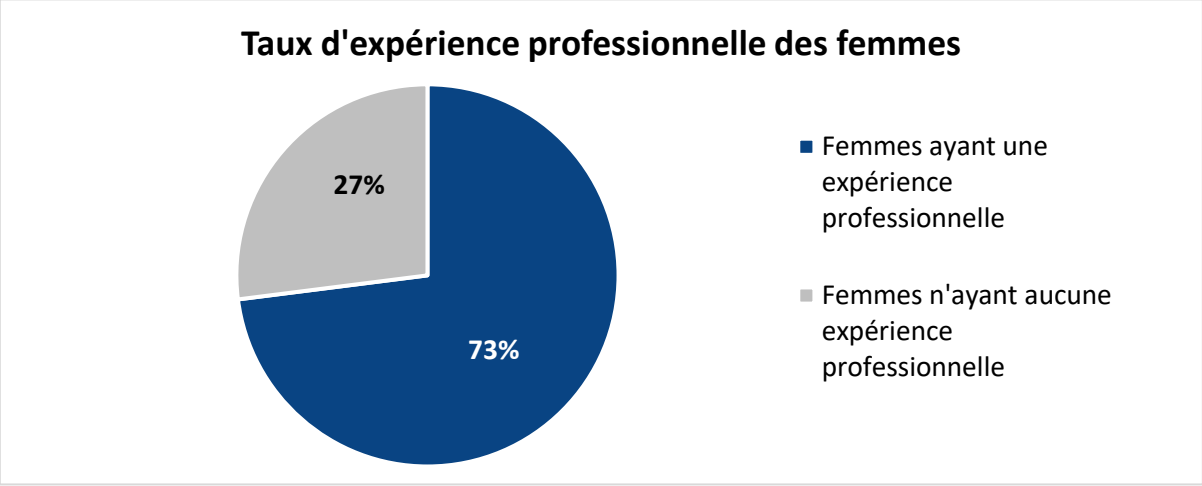
La travailleuse sociale essaye alors de trouver rapidement une solution d'hébergement plus stable. En ce sens, de nombreuses orientations vers le service HVP (Hébergement à Visée Professionnelle) d'Antenne ont permis aux femmes en emploi d'accéder à une place pérenne et de consolider leur situation d'emploi afin d'atteindre un logement autonome.

3.4. Passé dans le pays d'origine des femmes rencontrées

Niveau d'études et taux d'expérience professionnelle des femmes rencontrées :

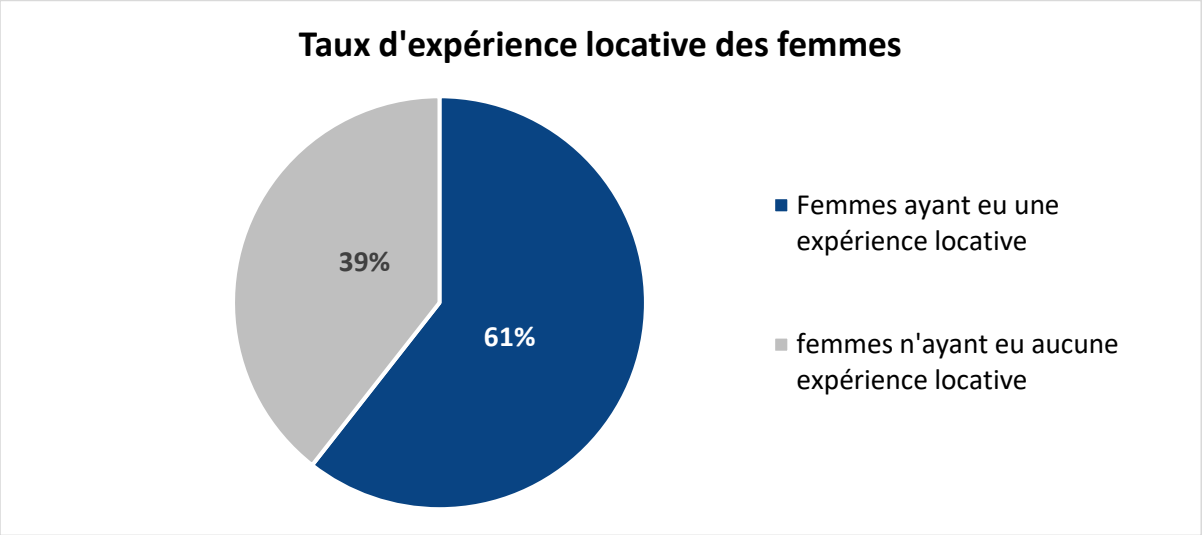


89 femmes rencontrées (65%) avaient suivi une scolarité jusqu'à environ 16 ans minimum. Elles savaient alors écrire et lire dans leur langue maternelle, ce qui favorise l'apprentissage du français et la compréhension du système français. De plus, certaines dames sont allées jusqu'à plusieurs années d'études à l'université et pourraient faire valoir un certain niveau d'études en France.



La majorité des femmes rencontrées (73%) ont déjà eu au moins une expérience professionnelle et donc auront plus de facilités à accéder à un emploi une fois le statut administratif obtenu ou une fois la situation sociale stabilisée.

Expérience locative des femmes rencontrées :



83 femmes rencontrées avaient déjà eu une expérience locative, en France ou à l'étranger, ce qui favorise le développement de leurs projets professionnels en France. En effet, certains diplômes ou expériences professionnelles peuvent être reconnus en France et favoriser leur insertion professionnelle.

3.5. Accompagnement social proposé aux femmes rencontrées

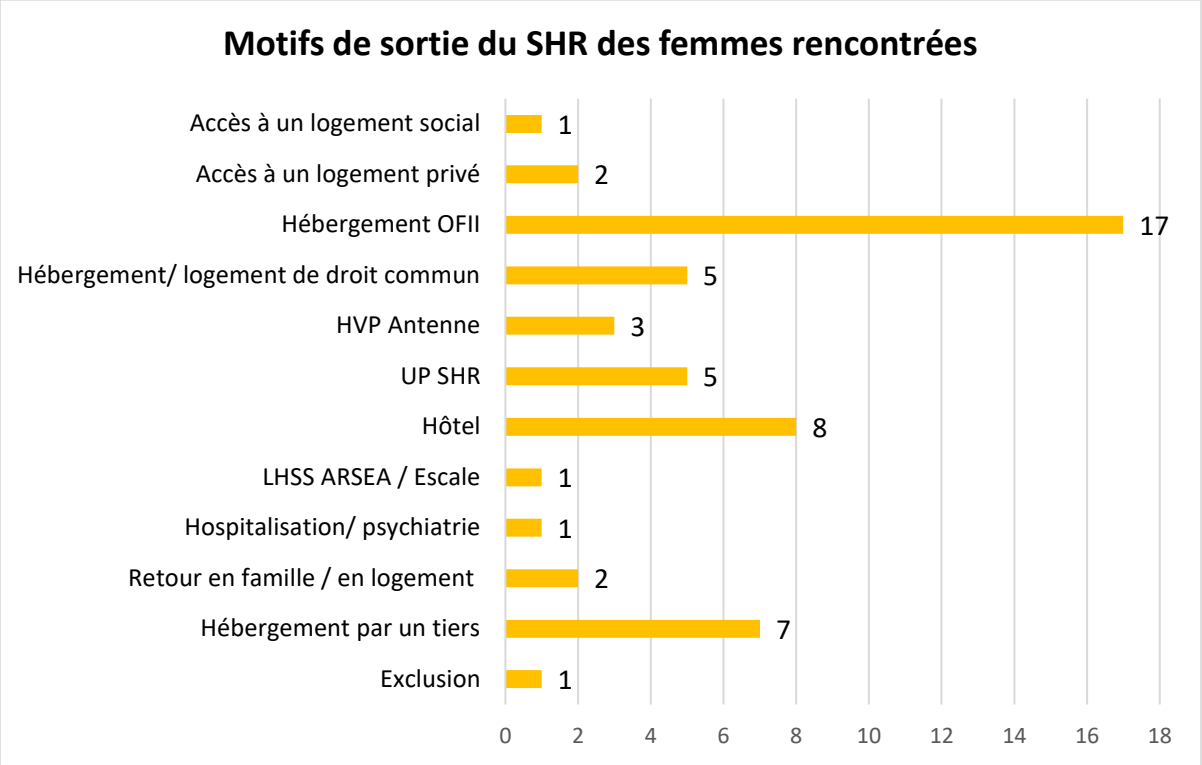
En plus de la gestion du quotidien et du premier entretien de diagnostic, la travailleuse sociale propose un suivi social et se montre disponible à la fois pour les questionnements, les inquiétudes, les difficultés de cohabitation et les démarches souhaitées.

Dans un premier temps, lors du premier entretien avec la travailleuse sociale, toutes les femmes rencontrées sont informées sur leurs droits. Ensuite, les démarches urgentes sont menées si elle n'a pas de référent extérieur. Dans le cas contraire, la travailleuse sociale se met en contact avec le référent social en cas de besoin. Cependant, seules 26 dames n'ont sollicité aucune aide ou information alors que 59 femmes bénéficient déjà d'un accompagnement social. En moyenne, 4 démarches différentes ont été menées pour chaque dame et 570 démarches au total pour 137 femmes rencontrées. De nombreuses thématiques différentes peuvent être abordées et comprennent chacune plusieurs démarches différentes possibles :

Informations sur les droits	143	Recherche de logement privé	1	Suivi des soins médicaux	32
Orientations vers un partenaire (aide alimentaire, etc)	28	Demande auprès d'Action Logement (nuitées hôtel)	1	Démarches juridiques pour la garde des enfants	3
Mise en place ou lien avec le référent social/ la tutelle	13	Lien avec le SIAO/ demande insertion	29	Démarches liées à la justice	2
Droit au séjour	53	Démarches relatives à l'OFII	9	Traductions assermentées	2
Démarches d'assurance maladie	13	Formation professionnelle	1	Collecte/ achat de matériel	5
Démarches auprès de la CAF	9	Accompagnement vers l'emploi ou le bénévolat	10	Problèmes de cohabitation	36
Démarches auprès de la MDPH	5	Inscription aux cours de FLE	17	Soutien moral/ familial	74
Démarches de retraite	1	Soutien à la scolarité des enfants	3	Prise de rendez-vous ou traduction	39
Budget et priorisation des dépenses	11	Aide à l'accès au numérique	8	Appel d'urgences (SAMU, médecin de garde)	4
Impôts	2	Mobilité	10	Accompagnement physique	2
Demande de logement social (préparation et mises à jour)	3	Accès aux soins (somatiques/ psychologiques/ psychiatriques)	5	Exclusion avec explications du règlement de la structure	2

Étant donné qu'elles n'ont pas toutes une situation administrative stable, elles ont beaucoup de questionnements autour du droit au séjour. Certaines ont eu besoin de l'accompagnement de la travailleuse sociale pour déposer une demande de titre de séjour à la préfecture, par exemple. De plus, confrontée à la barrière de la langue, certaines dames sollicitent la travailleuse sociale pour assurer la traduction ou la compréhension d'appels, de mails, de courriers ainsi que la prise de rendez-vous.

3.6. Sorties du service SHR des femmes rencontrées



UP : Urgences posées ; LHSS : Lits Halte Soins Santé ; HVP : Hébergement à Visée Professionnelle

Durant la période, 53 des 137 femmes hébergées soit 39% n'ont plus été hébergées au SHR, pour différents motifs. Elles ont principalement accédé à un hébergement via l'OFII (32%) ou à une prise en charge à l'hôtel (le plus souvent à la suite d'un accouchement). Grâce à un travail d'équipe précis d'orientation en lien avec les autres services d'Antenne, des femmes ont pu être orientées vers le service HVP (Hébergement à Visée Professionnelle) d'Antenne ou accéder à une place d'urgence posée afin de se stabiliser et permettre à l'équipe d'évaluer l'orientation possible ou déjà envisagée.

4. Spécificités des places roulement 115 du SHR durant l'année 2022

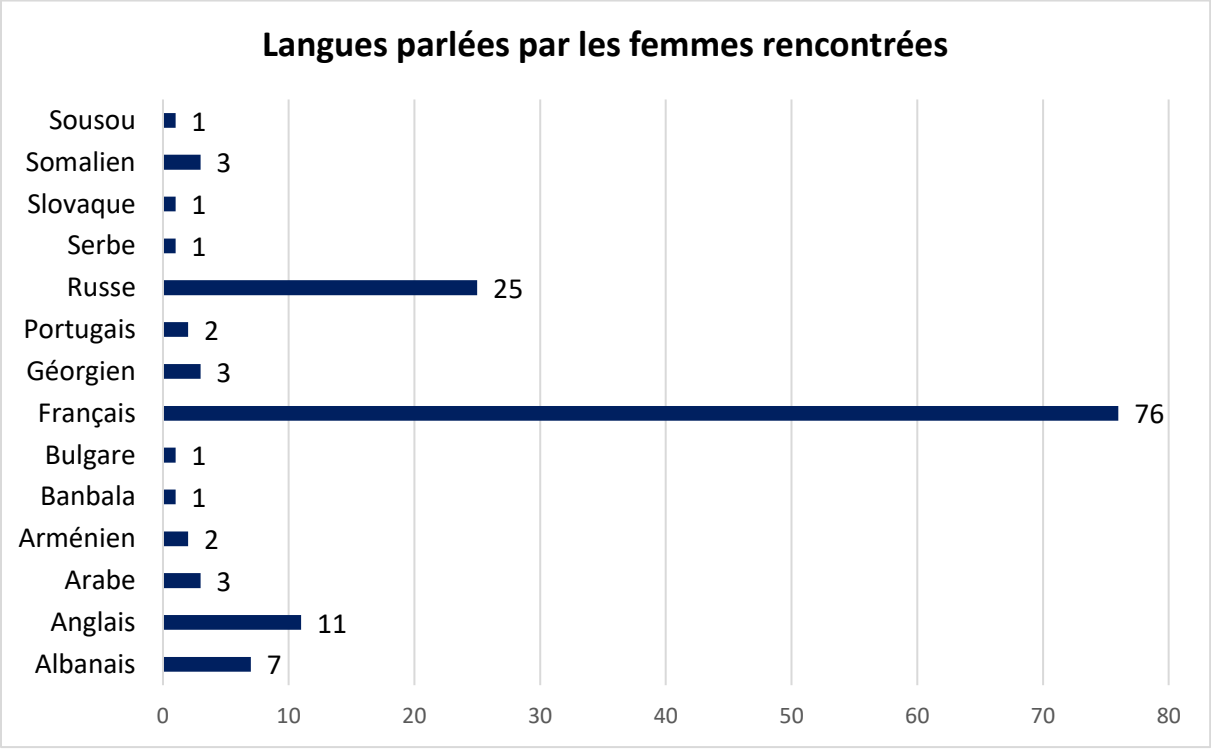
4.1. L'accompagnement global des femmes hébergées sans référent extérieur

Du 01/08/2022 au 31/12/2022, 78 femmes hébergées sur les 137 rencontrées ne bénéficiaient d'aucun suivi social extérieur au SHR, soit 57%. Dans ce cas, la travailleuse sociale ne pouvait se limiter à la coordination des démarches et était alors amenée à assurer l'accompagnement global des personnes concernées. Parfois, les femmes hébergées avaient un suivi social dans une autre région, qui s'est arrêté lors de leur déménagement. Un accompagnement était pourtant nécessaire dans ces cas-là car il faut transférer tous les dossiers vers la nouvelle région et demander des ouvertures de droits.

C'est alors que la travailleuse sociale doit recommencer un certain nombre de démarches déjà entreprises auparavant et permettre à la dame de s'implanter sur le territoire en mobilisant les professionnels nécessaires (médecins traitants, spécialistes, psychiatres, associations pour la domiciliation postale, etc.). Les femmes bénéficiant souvent d'un suivi social dans leur structure d'hébergement, celui-ci s'arrête également lors de leur arrivée au SHR et un relais est à mettre en place auprès d'un autre organisme. Cependant, le délai de sa mise en place peut être long et dépasse donc la durée d'hébergement au sein du SHR (en moyenne 7 jours). Dans ce cas, la travailleuse sociale fait le relais avec le futur référent afin qu'il ait tous les éléments de la situation et qu'il puisse démarrer l'accompagnement.

4.2. La compétence de traduction nécessaire à l'accompagnement

Durant la période, les langues les plus représentées étaient le français, le russe et l'anglais. Seules 56% des femmes rencontrées parlaient français. La barrière de la langue reste donc une difficulté majeure dans le rôle de l'équipe sociale. Tous les jours, les accueillants-veilleurs sont sollicités par les dames et sont amenés à échanger avec elles sur les thèmes de la vie quotidienne. Il peut être difficile de comprendre les demandes et les besoins des dames lorsqu'elles ne parlent pas la même langue. L'équipe utilise alors des moyens de communication alternatifs (traducteur en ligne, gestuelle, mots transparents, etc.) mais limités et ne permettant pas d'aborder des sujets plus intimes ou personnels.



L'équipe sociale maitrisant d'autres langues que le français, elle parvient davantage à établir une communication et un lien de confiance avec les femmes hébergées. Elles auront alors plus de facilités à aller vers l'équipe en cas de problème et celle-ci pourra davantage garantir leur sécurité. Cela permet à l'équipe d'être plus vigilante aux dangers que pourraient rencontrer les femmes hébergées. Les dames sont alors moins confrontées au sentiment de frustration provoqué par la barrière de la langue lorsqu'elles ne réussissent pas à s'exprimer. C'est notamment un avantage dans l'accompagnement social proposé. En effet, tout au long du suivi, cela permet à la travailleuse sociale comme à la dame hébergée d'apporter plus de détails précis et de ne pas manquer d'information importante, notamment pour des démarches complexes ou lors de moments-clés (conflits, nécessité de médiation entre femmes).

Durant la période d'août à décembre 2022, 91% des femmes rencontrées parlaient une langue commune avec au moins un membre de l'équipe sociale. Cependant, encore 9% des dames étaient en difficulté pour communiquer. Il s'agit notamment de langues rares ou de dialectes africains.

4.3. Les problématiques de santé des femmes sans domicile

De manière générale, les problèmes de santé sont fréquents chez les femmes hébergées au SHR. En effet, cette problématique peut être à l'origine de leur migration, du fait d'une absence de prise en charge dans le pays d'origine, ou d'une difficulté d'accès à celle-ci (traitements onéreux, peu de prises en charge des frais de santé, recherches scientifiques moins développées). Cependant, le parcours migratoire des femmes peut amener à des ruptures dans le parcours de soin. Souvent contraintes de changer de région et de dispositif d'hébergement, il est difficile pour les dames d'assurer la continuité des soins et la prise en charge des frais liés.

Ces problèmes de santé sont à prendre en compte tout au long de l'accompagnement, notamment lors de l'orientation vers un dispositif adapté (proximité des médecins nécessaires voire du spécialiste qui accompagne déjà la dame). L'équipe sociale est particulièrement vigilante aux problèmes de mobilité des dames et adaptent autant que possible les chambres. Cependant, il n'existe pas de place dite « PMR » (Personne à Mobilité Réduite). De ce fait, il peut être plus difficile de trouver une orientation adaptée pour ces dames. Il serait intéressant en 2023 de développer un partenariat avec les équipes des places LHSS (Lits Halte Soins Santé) afin de favoriser l'accès à ce type de places et coordonner au mieux les soins.

Durant la période d'août à décembre 2022, 56% des femmes rencontrées avaient des problématiques de santé et un suivi médical. De plus, 34% des femmes rencontrées avaient un suivi psychologique ou psychiatrique. Certaines avaient aussi un suivi par le passé qu'elles ont interrompu ou expriment le besoin d'accéder à un suivi mais les délais d'attente sont très longs. Le partenariat avec l'EMPP (Équipe Mobile Psy Précarité) et le CMP permet d'évaluer l'urgence des situations et ensuite proposer un premier rendez-vous. Cependant, la demande est très forte et l'équipe mobile peine à répondre à toutes les sollicitations, intensifiées par les délais d'attente longs avant un premier rendez-vous au CMP. L'équipe sociale est alors parfois obligée de pallier l'urgence et de faire appel aux secours pour garantir la sécurité des dames (2 fois en 2022 et plusieurs orientations vers les urgences psychiatriques). Il serait intéressant en 2023 de renforcer le réseau autour des problématiques psychologiques et psychiatriques des femmes hébergées.

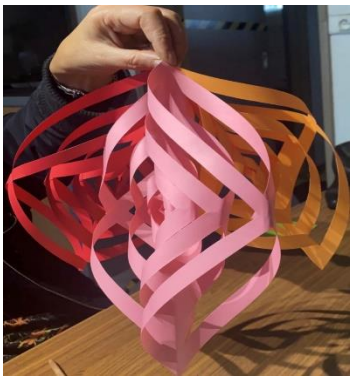
4.4. Les projets mis en place durant l'année

Durant la période d'août à décembre 2022, de nombreux projets ont été mis en place au sein du SHR. Tout d'abord, toute l'année des distributions de dons ont pu être organisées. Des collectes auprès de particuliers ont permis d'obtenir des vêtements, des chaussures, des sacs, du matériel de cuisine, des bijoux, des produits d'hygiène et de beauté. Ces dons ont été proposés aux femmes hébergées lors de plusieurs distributions à une fréquence d'environ 1 fois par mois mais également sur demande.

Ensuite, une bénévole a été recrutée afin de proposer un groupe de discussion aux femmes hébergées intéressées. 11 femmes ont participé au premier groupe et 7 au second. Cette réunion avec les femmes hébergées ainsi qu'un questionnaire (rempli individuellement avec les personnes) ont permis de recueillir leur parole et d'identifier leurs attentes et leurs besoins en termes de projet. A l'issue de cette étape, plusieurs ateliers et une fête de fin d'année ont pu être programmés. La demande émanant directement des femmes hébergées, elles ont été au cœur de l'organisation de ces projets.

Le premier projet a été l'atelier de décoration du sapin, au début du mois de décembre :

Le second projet a été l'atelier de fabrication de décorations pour la fête de fin d'année, au milieu du mois de décembre :



Le dernier projet a été la fête de fin d'année, à la fin du mois de décembre. Celle-ci était organisée selon 4 groupes (petit déjeuner de 9h à 11h, repas de 12h à 14h, goûter de 15h à 17h, repas de 18h à 20h) de chacun 12 femmes hébergées. Les dames participantes avaient organisé elles-mêmes le menu selon les spécialités culinaires de chacune afin de les faire découvrir aux autres participantes. Deux hébergées ont bénévolement maquillé et fait la manucure aux autres. Un coiffeur hébergé dans un autre service d'Antenne a également proposé la coiffure bénévolement. Ce moment a permis de créer de la cohésion et de la convivialité entre les femmes hébergées ensemble et de développer des liens sociaux.

D'autres projets similaires seront menés en 2023 afin de maintenir cette dynamique.

5. Les statistiques des places d'Urgence Posée (UP)

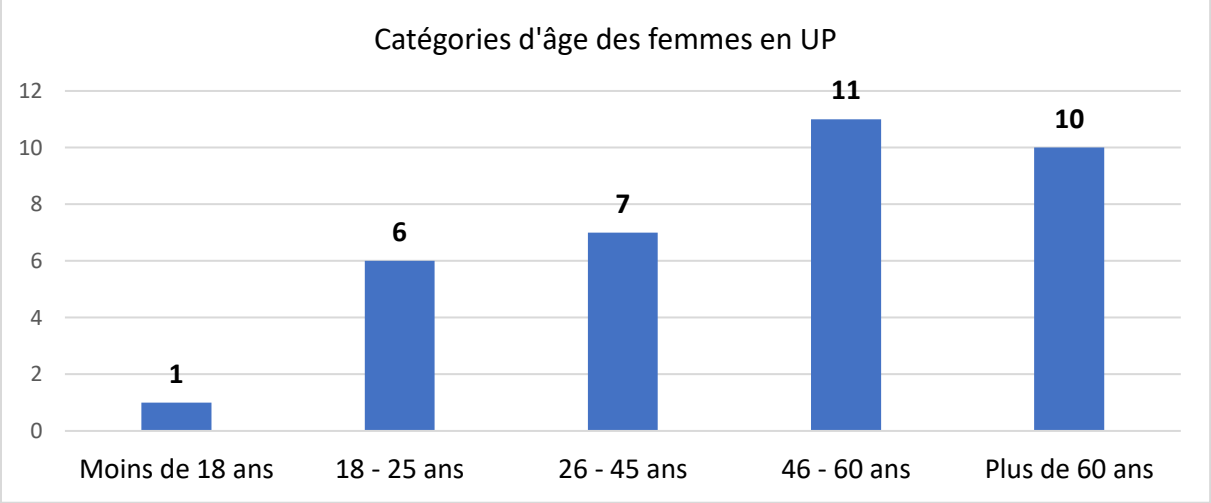
L'année 2022 a été marquée par l'ouverture de 23 places d'urgence posée. Pour rappel, initialement, elles découlaient des places sanitaires gelées en 2021.

Durant l'année, 35 femmes ont été hébergées sur des places d'urgence posée, représentant un total de 6714 nuitées, avec une moyenne de 192 nuitées par personne (soit environ 6 mois).

5.1. Caractéristiques des femmes hébergées en UP durant l'année 2022

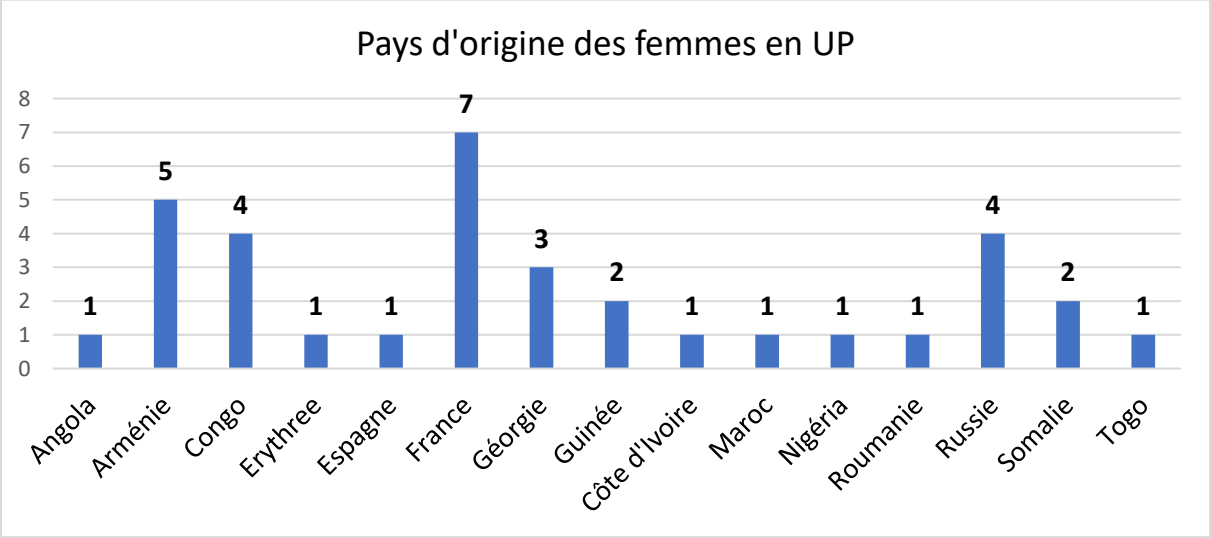
Catégories d'âge des femmes en UP :

En 2022, le service UP a hébergé 35 femmes différentes dont 1 avait moins de 18 ans, 6 avaient entre 18 et 25 ans, 7 entre 26 et 45 ans, 11 de 46 à 60 ans et 10 de plus de 60 ans. La moyenne d'âge des femmes accueillies était de 46 ans.



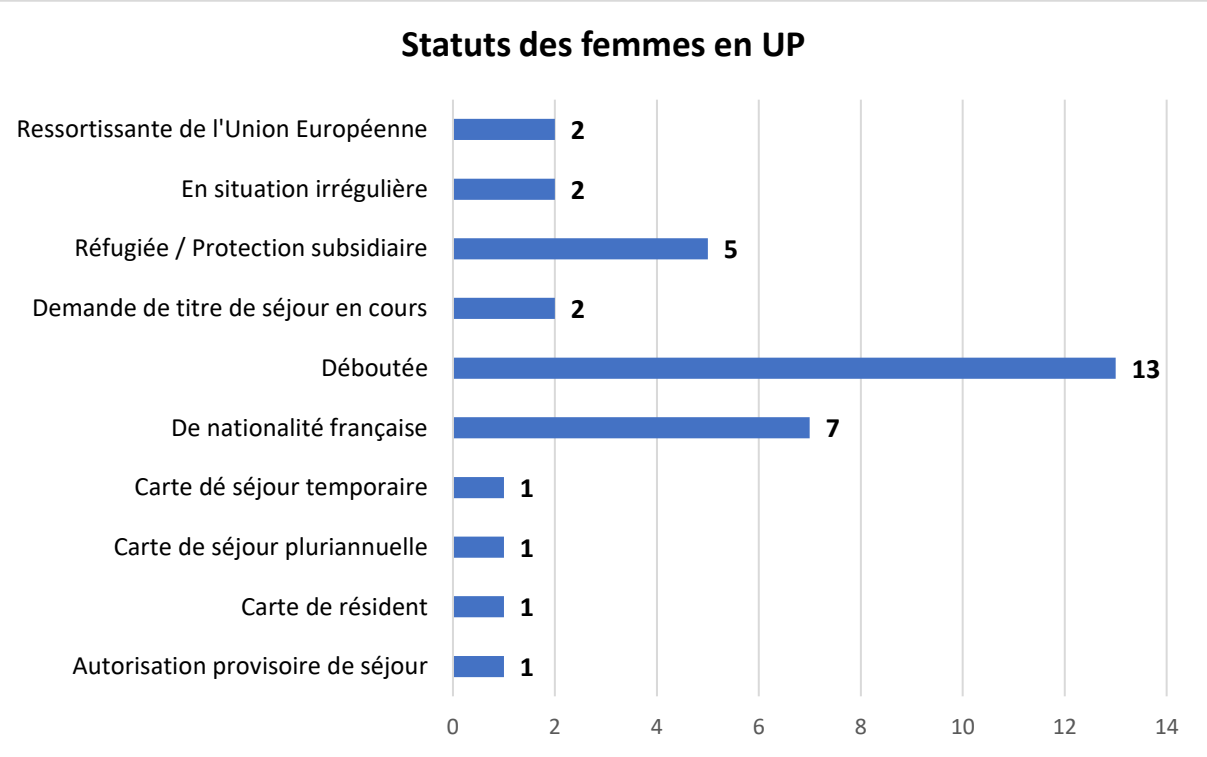
Pays d'origine des femmes en UP :

En 2022, de nombreuses origines étaient représentées. En effet, les dames venaient de 13 pays différents. Cependant, la majorité est tout de même française.

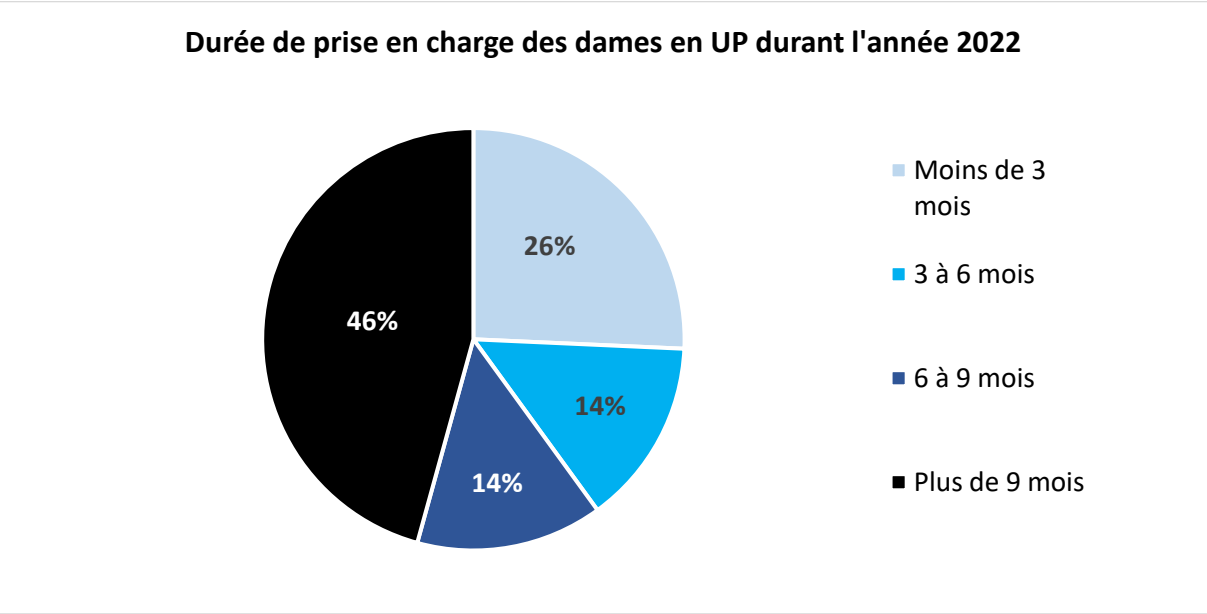


Statuts des femmes en UP :

Au cours de l'année 2022, on constate un nombre plus important de femmes dites de « droit commun », c'est-à-dire ayant un statut de réfugié, une protection subsidiaire ou la nationalité française. Cela s'explique surtout par le fait que les 23 personnes qui étaient là en début de dispositif étaient pour l'ensemble des femmes issues de l'urgence, ayant des difficultés d'accès aux droits au séjour. Aussi, les places ayant été qualifiées « urgences posées » ne permettent plus désormais d'accueillir que des personnes dites de « droit commun ».



Durée de prise en charge des femmes en UP :



Durant l'année 2022, 9 femmes ont été hébergées moins de 3 mois, 5 entre 3 et 6 mois, 5 entre 6 et 9 mois et 16 plus de 9 mois. La durée moyenne de prise en charge en 2022 était d'environ 6 mois.

5.2. Sorties des places d'UP des femmes hébergées en 2022 :

Durant l'année 2022, 13 femmes ont quitté leur place d'UP :

- 6 femmes ont accédé à des dispositifs d'hébergement ou logement via le SIAO (1 en IML, 1 en CHRS, 1 en Maison Relais, 1 en MDI, 1 en hôtel) dont 1 une place au sein d'HVP (Hébergement à Visée Professionnelle d'Antenne)
- 2 femmes ont obtenu un logement autonome
- 1 femme était évaluée pour une entrée en UP mais n'a pas été retenue (retour en roulement 115)
- 4 femmes ont quitté la structure (2 départs volontaires, 1 retour au domicile conjugal et 1 rétention administrative)

En moyenne, les femmes sorties ont été hébergées 3 mois au sein des places UP.

5.3. Difficultés rencontrées dans l'accompagnement social proposé

Accès au droit au séjour :

En 2022, de nombreuses démarches ont été menées concernant le droit au séjour des femmes :

- Faire un premier diagnostic de la situation sociale (durée d'errance, etc.)
- Reprendre les récits de vie de la demande d'asile des femmes afin de comprendre la situation et envisager d'autres démarches juridiques ou d'autres dossiers
- Contacter les partenaires du domaine du droit des étrangers et les ambassades
- Rechercher des aides financières caritatives pour le financement de timbres fiscaux (pour les demandes de titre ou les retraits de titre de séjour) ou le financement des trajets vers l'OFPRA à Paris
- Prendre rendez-vous auprès de la préfecture (malgré les difficultés rencontrées)

Accès aux soins :

En raison du changement de statuts des femmes hébergées (rejet des demandes effectuées), de nombreuses femmes ont dû faire une première demande d'Aide Médicale d'État (AME) auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM). Le partenariat avec la CPAM a permis de faciliter ces demandes, faire le point sur l'avancement des dossiers et gérer les difficultés rencontrées dans certaines situations complexes.

D'autres démarches ont également été nécessaires sur le plan de la santé :

- Gestion du suivi médical
- Prise de rendez-vous
- Mise en place des suivis adaptés
- Lien et contact quotidien avec un cabinet infirmier
- Assurer le suivi des traitements médicamenteux en cas de besoin
- Gérer les situations complexes d'addictions (suivi des traitements de substitution, gestion des émotions, gestion des conflits, lien avec les services d'addictologie, etc.)
- Lien et contact avec les services de psychiatrie, les tuteurs/curateurs, les médecins, etc.

De nombreuses femmes accompagnées en 2022 nécessitaient cet accompagnement spécifique :

- 4 femmes étaient enceintes et suivies pour leur grossesse
- 2 femmes avaient un suivi de cancérologie (dont une avec une prise en charge médicamenteuse importante et une prise en charge assimilée à de l'hospitalisation à domicile)
- 9 femmes avaient un suivi psychiatrique ou psychologique (par le biais de l'infirmier psy de l'Équipe Mobile Psy Précarité présent une fois par semaine ou par un suivi extérieur)
- 9 femmes avaient un suivi spécialisé (en raison d'une pathologie spécifique comme le diabète par exemple)
- 4 femmes bénéficiaient d'un statut MDPH (avec allocation mensuelle) dont 1 qui devrait bénéficier d'une place en hébergement spécialisé

Gestion du semi-collectif :

Être au quotidien à proximité des chambres d'hébergement des personnes hébergées permet de voir les femmes évoluer dans leur quotidien, observer leur comportement envers les autres hébergées ou leur gestion du lieu de vie. Il est aussi intéressant de voir leurs capacités à gérer les difficultés administratives tant dans la réactivité que dans la rigueur de gestion des documents, afin d'évaluer leur degré d'autonomie. Cependant, il est nécessaire de proposer des rendez-vous cadrés, de rappeler les délais de chaque démarche, de rassurer les personnes et de prioriser les démarches en fonction de leur urgence afin de limiter les sollicitations multiples et quotidiennes des plus anxieuses.

II. LE SERVICE PLACES HIVERNALES PERENNISEES - MENAGES A DROITS INCOMPLETS (MDI)

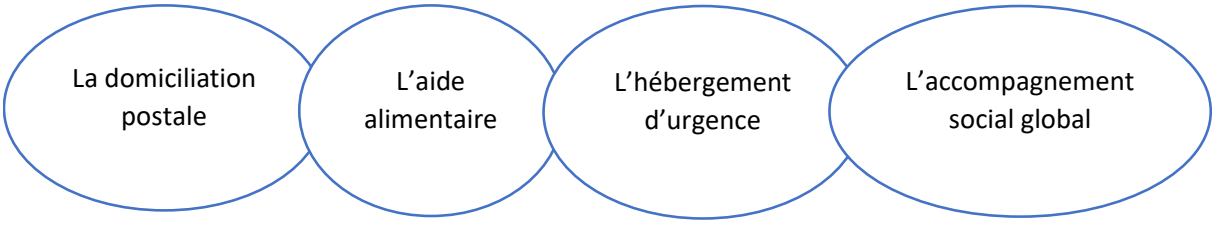
Membre de l'équipe en 2022 :

Cheffe de service :	Véronique DE SA ROSAS
Coordinatrice :	Mélissa VIERLING
Agent d'accueil – interprète :	Narine HAYREYPETYAN Alina BABAYAN
Travailleurs sociaux :	Marion STREBLER Alexia WAMBST Maéva SCHULTZ Marie FLEURY Marina BURY Noémie BURGER (jusqu'au 24/07/2022) Alexandra DAHM (jusqu'au 24/07/2022) Vanessa PROCACI Sébastien KIEFFER (à compter du 27/12/2022)
Référent hébergement :	Ajdi BERISHA
Agents Logistique- Maintenance :	Robert BOYADJIAN Mickaël RICK Haroutioun YEZIKIAN

I. Présentation du service

Le service PHP-MDI de l'association Antenne a été créé suite à la pérennisation de l'accueil des familles issues de la campagne hivernale 2016-2017. Au 1er juillet 2017 les services de l'Etat ont alors confié la création de 90 places d'hébergement à destination de ménages aux droits incomplets, à ce jour la capacité d'accueil est de 339 personnes. Le service PHP-MDI 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.

1. L'intervention du service s'articule autour de 4 missions principales :



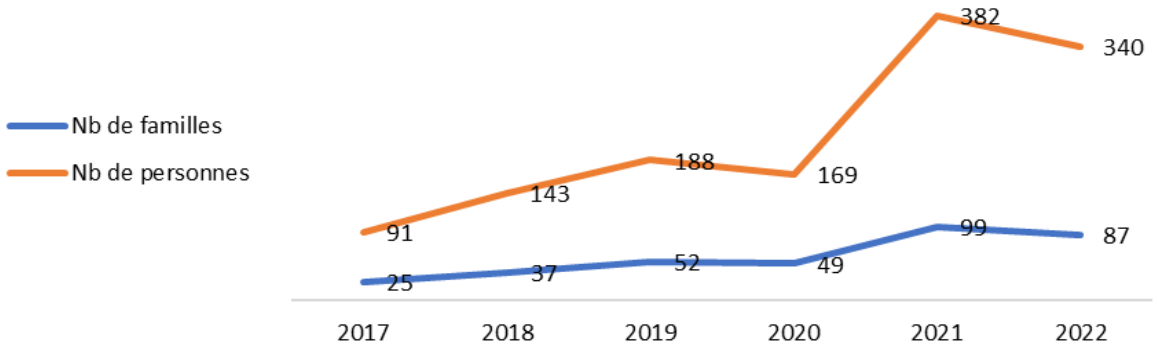
La distribution du courrier est géré par les agentes d'accueil-interprètes. La mise en place de la domiciliation postale a pour objectif premier de désengorger les services de domiciliation pour les

personnes sans domicile fixe. Cette activité facilite le suivi des démarches et favorise la proximité des professionnels avec les familles et le traitement de leur dossier administratif en temps réel.

L'aide alimentaire a également pour objectif de désengorger les structures d'aides caritatives. Le service organise une distribution de tickets service chaque mois via des rendez-vous planifiés par les référents sociaux. Ces tickets sont utilisables pour l'achat de denrées alimentaires et de produits d'hygiène en grandes surfaces. Néanmoins, depuis le la crise sanitaire de 2019, l'inflation touchant en premier lieu les denrées alimentaires ne cesse d'augmenter. Les professionnels constatent l'intensification des difficultés des ménages à effectuer leurs courses avec le budget qui leur est attribué. C'est pourquoi, en fonction des priorités, les référents sociaux se doivent d'orienter certains ménages vers des colis d'aide alimentaire ponctuels.

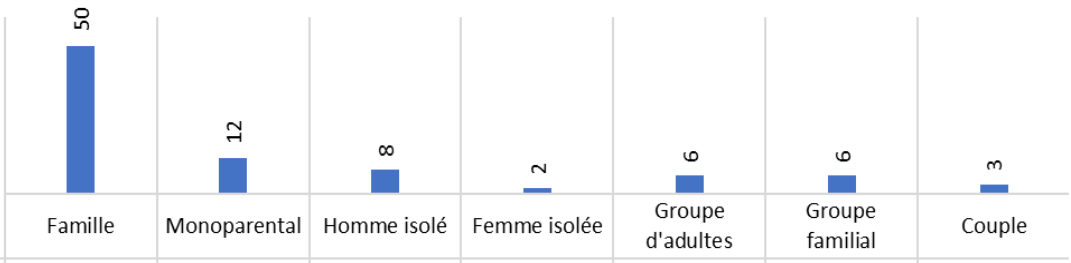
2. Présentation du public accueilli au sein du service PHP-MDI

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



Depuis sa création, le service d'hébergement PHP-MDI a augmenté sa capacité d'accueil chaque année. Cependant, en 2021, l'Etat a pris la décision de procéder à la fermeture-transformation progressive des places en hébergement des dispositifs PHP-MDI. Les places libérées lors des sorties dites « positives » ne sont alors plus mises à disposition du SI-SIAO pour permettre l'accueil de nouveaux ménages dits « à droits incomplets » et se voient fermées définitivement. Dès lors, la capacité d'accueil de 400 personnes en 2021 s'est vue réduite pour un démarrage au 1er janvier 2022 de 382 personnes accompagnées. Au 31/12/2022 le service comptabilise dans ses effectifs 340 personnes, soit 87 ménages.

Typologies de ménages accompagnés au 31/12/2022 :

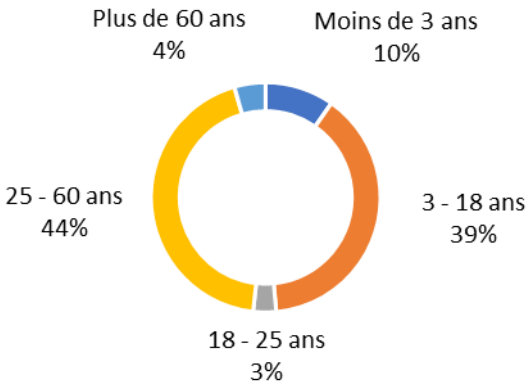


	Famille	Monoparental	Homme isolé	Femme isolée	Groupe d'adultes	Groupe familial	Couple
Total	50	12	8	2	6	6	3

Famille : couple avec enfants mineurs
Monoparental : Parent seul avec enfant(s)
Groupe d'adulte : ménage composé uniquement d'adultes
Groupe familial : ménage composé de plusieurs adultes (en-dehors des enfants majeurs) et de mineur(s)

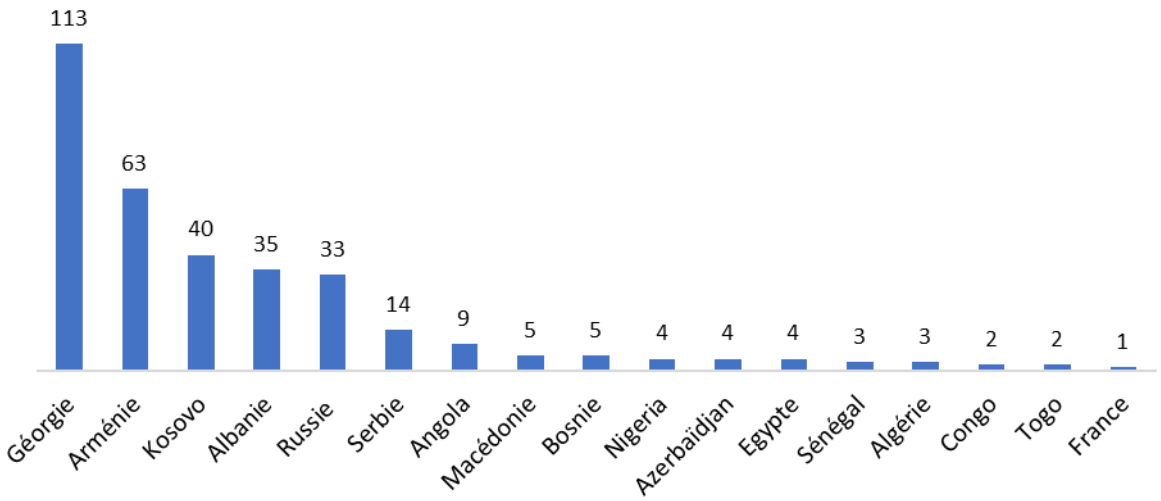
Les familles composées des deux parents et enfant(s) représentent 57% du public accueilli.

Tranches d'âges du public accompagné au 31/12/2022 :



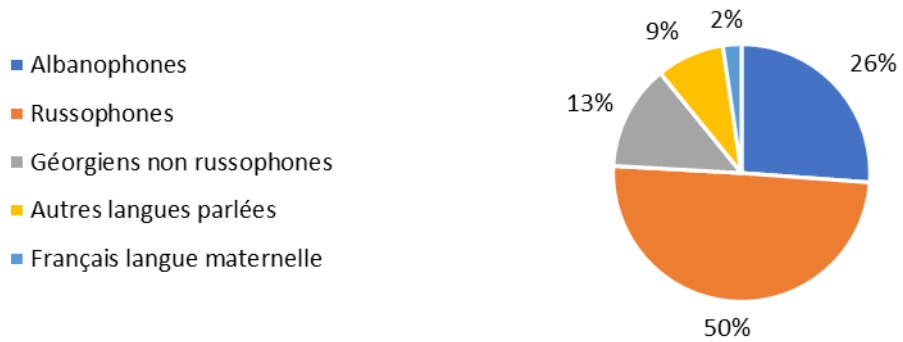
Les tranches d'âge des 25-60 ans et 3-18 ans sont largement majoritaires et représentatives du type de ménage suivi, à savoir les familles nucléaires composées des parents et enfant(s).

Les pays d'origines des personnes accompagnées au 31/12/2022 :



Au total 18 pays sont représentés au sein du service. Le public d'origine géorgienne est majoritaire à 33% suivi du public d'origine arménienne à 18%. En général, les personnes accueillies au sein du service sont originaires des pays de la région du Caucase ainsi que du Kosovo, d'Albanie et de Serbie.

Langues parlées :



Les deux agentes d'accueil-interprètes couvrent les besoins en traduction en langue russe/arménienne et le référent hébergement albanophone intervient également en tant qu'interprète. Ces professionnels permettent de couvrir 76% des besoins en termes de traduction. Pour les autres personnes hébergées qui rencontrent encore des difficultés en français, voire aucune maîtrise de la langue, le service fait appel, lorsque nécessaire, à des professionnels pour des interprétations simultanées.

FOCUS : Une autre réponse aux besoins d'interprétation : Les cours de FLE

Grace à l'investissement de bénévoles et le partenariat avec la Faculté de Strasbourg, Antenne met en place chaque année des cours collectifs de Français Langue Etrangère (FLE) à destination des personnes hébergées par le service MDI.

Les bénévoles sont, soit d'anciens enseignants, soit des stagiaires FLE qui interviennent dans le cadre de leur formation au sein de la Faculté des langues de Strasbourg. Ces compétences sont des atouts considérables pour la qualité, l'adaptabilité et la cohérence des leçons dispensées aux apprenants.
Ainsi, les professeurs et l'équipe sociale ont organisé la mise en place de plusieurs sessions annuelles de cours de FLE intensifs. Chaque session a lieu sur une période d'un mois à hauteur de 18h/semaine. Les groupes sont composés d'environ 6 apprenants d'un niveau équivalent, ce qui favorise les échanges et l'apprentissage personnalisé. Les niveaux sont constitués en fonction des besoins et des inscrits, le niveau A1 est en général le plus sollicité.
En 2022, 3 sessions ont été organisées : Janvier/février, mars/avril et novembre/décembre.

Les remontées sont positives tant par les apprenants que par les professeurs, deux autres sessions seront conduites lors du premier semestre 2023.

D'autres cours de FLE sont ouverts au public, notamment via les écoles des enfants et les associations de quartier. Les personnes en quête d'apprentissage du français s'y rendent régulièrement. Au fil des années les professionnels constatent les progrès et n'hésite pas à sensibiliser et responsabiliser ceux et celles qui montrent encore peu d'intérêt pour l'apprentissage du français. Il est à noter que certaines personnes, loin de montrer un désintérêt pour la langue française, ont des difficultés d'apprentissage et parfois étaient déjà illettrées dans leur pays d'origine.

II. L'accompagnement social global mis en œuvre

L'accompagnement des familles est assuré par l'équipe sociale, ses missions se conforment au projet de service. Son 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.

Le référent social mène un accompagnement personnalisé auprès de chaque membre de la famille. Son champ d'intervention se veut varié, il comprend notamment les thématiques suivantes :

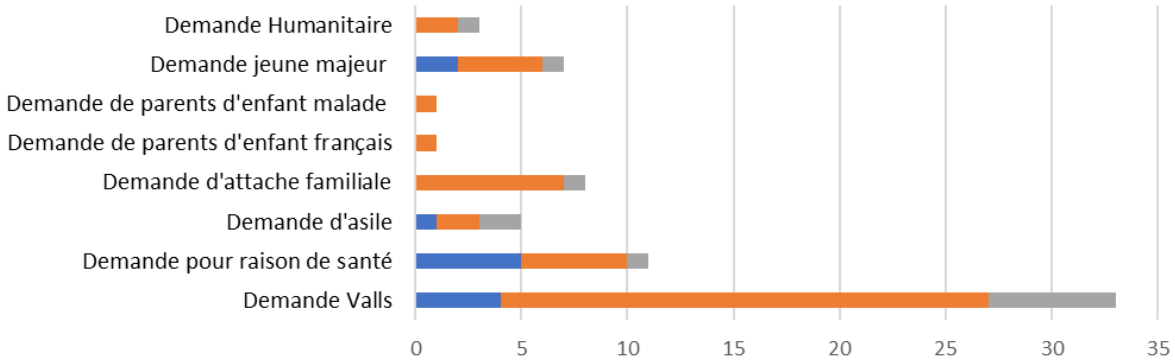
- Famille
- Parentalité
- Santé
- Démarches liées au séjour
- Démarches administratives
- Emploi
- Gestion de l'habitat au quotidien
- Hébergement, logement
- Activités, culture

- Droits sociaux
- Dépendance
- Insertion
- Scolarité
- Maltraitance, protection de l'enfance, violences intra-familiales
- Justice
- Psychologique
- Addictions
- Etc.

Au 31/12/2022 l'équipe sociale est composée de 6 travailleurs sociaux, dont quatre Conseillères en Economie Sociale et Familiale, deux Assistants de Service Social et une Monitrice Educatrice.

1. Les démarches liées au séjour

L'état des situations des demandes liées au séjour au 31/12/2022 :



	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	Demande Humanitaire
Accord	4	5	1	0	0	0	2	0
Attente	23	5	2	7	1	1	4	2
Refus	6	1	2	1	0	0	1	1

Accord Attente Refus

Ces données représentent l'état des demandes liées au séjour au 31/12/2022. Les recours et les renouvellements sont comptabilisés dans ces données.

Pour l'ensemble des demandes, nous constatons que la grande majorité n'a pas obtenu de réponse en 2022, et demeure donc en attente de traitement de leur demande 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 de notre dispositif d'hébergement d'urgence. Le travail mené avec ces personnes s'oriente alors vers d'autres thématiques qui leurs sont plus accessibles (FLE, bénévolat, santé, parentalité, …). Pour les autres familles, les refus répétés 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 administratif.

L'année 2022 a été particulièrement marquée par l'absence de réponses positives pour les premières demandes de régularisation sous la circulaire Valls. Les quatre accords indiqués sur le graphique concernent des renouvellements.

Toutes les demandes effectuées en 2022 ou l'année précédente sont restées en attente, malgré les compléments d'informations demandés par les services de la Préfecture et transmis par les familles. Cela est dommageable, car de nombreux services d'insertion locative ciblent essentiellement des personnes étrangères régularisées sous cette circulaire.

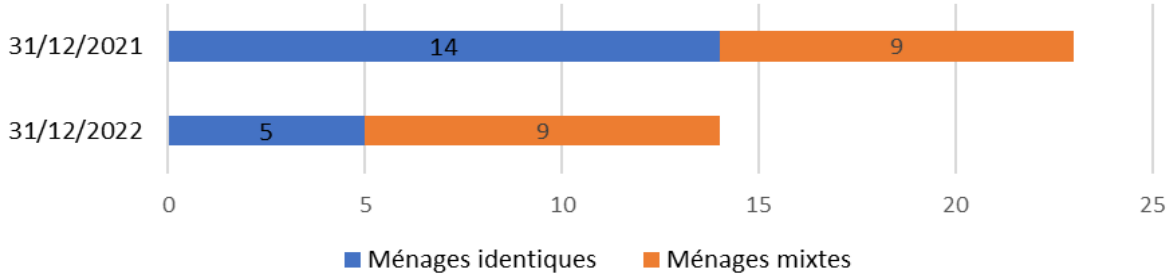
En effet, de nombreuses structures restreignent leur accès aux personnes régularisées pour raisons de santé. La précarité de ce titre de séjour qui est à renouveler chaque année en fonction de l'évolution de l'état de santé, rend difficile la projection d'un accompagnement dans un logement autonome. Le manque de visibilité concernant le renouvellement du titre de séjour questionne sur les impacts qui en découlent lorsque le renouvellement n'a pas lieu. De ce fait, les restrictions en termes d'accès au travail et aux aides sociales impactent alors directement la capacité du foyer à régler ses loyers et charges mensuelles.

Aussi, lors de ces régularisations santé, il se peut qu'un membre soit régularisé et l'autre non, ce qu'on appelle communément un « ménage mixte ».

Part des ménages mixtes parmi les ménages régularisés au 31/12/2022 :

Le statut de ménage mixte est un véritable frein dans l'insertion des ménages. Il concerne un ménage où l'un des membres majeurs est régularisé et l'autre pas. Cela est également valable lorsque l'un des membres majeurs est bénéficiaire d'une Autorisation Provisoire de Séjour (APS).

En effet, les ménages détenteurs d'une APS sont considérés, de par leur statut, par les autres structures accueillant des ménages de droit commun comme étant trop instables au profil demeurant de « droit incomplet ».



Parmi les 14 ménages en situation régulière, 64% ont le statut de ménage mixte. Les ménages aux statuts identiques ont nettement diminué par rapport à l'année 2021, de 14 à 5 ménages seulement. Cela s'explique notamment par le départ conséquent de 18 ménages au statut identique au cours de l'année 2022. Les ménages mixtes, eux, se maintiennent au sein du service en raison de la précarité de ce statut qui rend les orientations vers les structures de droit commun inaccessibles. Par conséquent, ces ménages sont limités dans leurs démarches d'insertion alors que leur séjour en France a été en partie validé par les services de la Préfecture.

2. L'accompagnement lié à l'accès à l'emploi ou à la formation

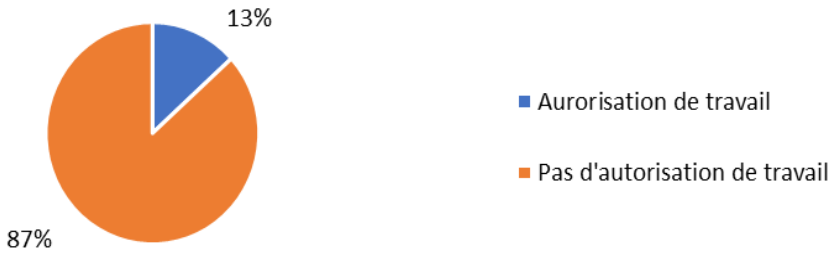
En amont et dès l'obtention d'une autorisation de travail, les référents sociaux axent l'accompagnement sur la thématique de l'emploi.

Un premier rendez-vous est proposé par le travailleur social en vue de faire un « bilan professionnel » avec la personne. Cet entretien permet de prendre connaissance du parcours depuis le pays d'origine (formation, diplômes, expériences pro…) afin de définir les pistes d'emploi potentielles.

En fonction des besoins, les travailleurs sociaux peuvent accompagner les personnes dans les démarches de reconnaissance des diplômes étrangers, nécessaires à la définition du projet professionnel.

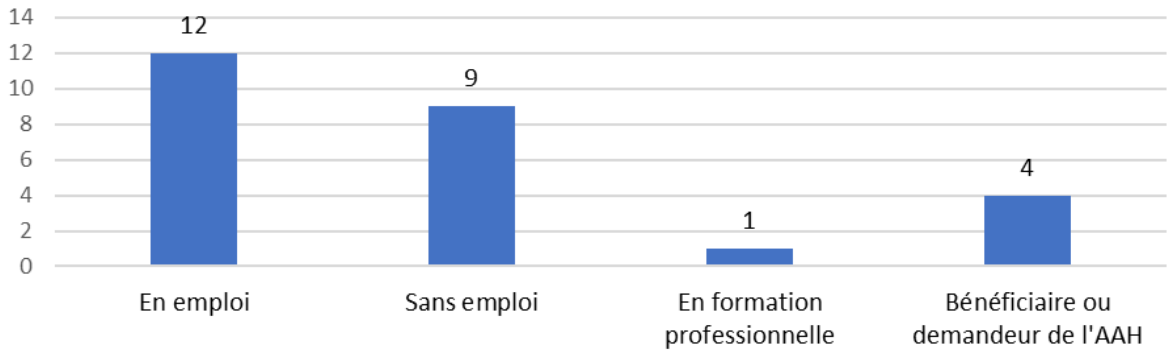
A l'issue de cet entretien avec la personne, un travail d'orientation est effectué afin qu'elle puisse bénéficier des dispositifs d'accompagnement d'accès à l'emploi.

Répartition des personnes ayant une autorisation de travail parmi l'ensemble des personnes hébergées au 31/12/2022 :



Au 31 décembre 2022, le service comptabilise 24 personnes qui bénéficient d'un droit de travailler. Cela représente seulement 13% des personnes accueillies.

Situation professionnelle des adultes hébergés ayant une autorisation de travailler :



Au 31/12/2022, 46% des personnes bénéficiant d'un droit de travail occupent un emploi.

En raison de la difficulté de maîtrise du français, les personnes privilégient, dans un premier temps, la formation professionnelle dédiée à l'apprentissage du français (FLE-PRO). Cette formation permet de faciliter leur insertion socio-professionnelle en France.

Dans le cadre du suivi social, les travailleurs sociaux accompagnent les personnes dans l'inscription à Pôle emploi dans le but d'obtenir un premier rendez-vous avec un référent.

En fonction de son projet professionnel, la personne peut se voir proposer des offres d'emploi ou de formation. Dans le cadre du suivi social de la personne, des contacts peuvent être établis entre les travailleurs sociaux et les référents Pôle emploi.

En 2022, 13 personnes ont été orientées à Pôle emploi.

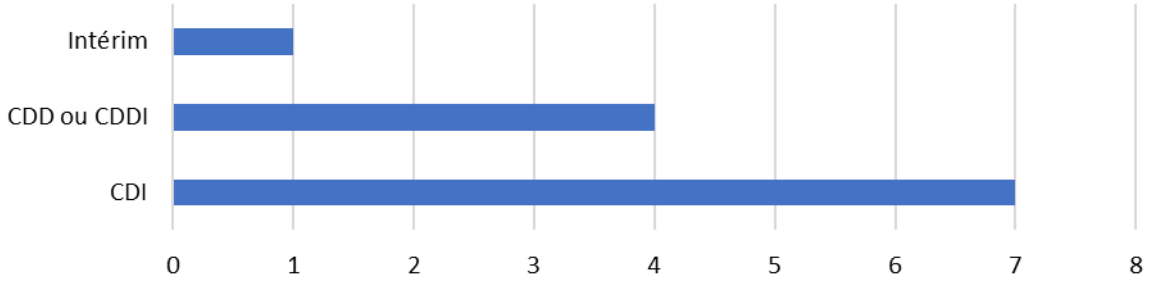
En parallèle, les personnes peuvent être orientées en interne vers l'Atelier Passerelle d'Antenne. Ce service a pour mission d'accompagner les demandeurs d'emploi dans leurs recherches via un projet d'accompagnement individuel renforcé vers l'emploi.

Des ateliers collectifs sont également proposés sur les thèmes de l'emploi, du logement, … Les conseillers en insertion professionnelle travaillent en étroite collaboration avec les référents sociaux du service PHP-MDI. Ainsi, les axes d'accompagnement mis en place avec la personne par les deux services restent cohérents.

En 2022, 2 personnes ont été accompagnées par l'Atelier Passerelle d'Antenne.

Les travailleurs sociaux encouragent les personnes à trouver un emploi rapidement après l'obtention d'un titre de séjour. Ils sensibilisent ces dernières sur l'importance d'obtenir un contrat de type CDI temps plein afin d'assurer une stabilité financière et d'accéder plus facilement à un logement.

Type de contrats des adultes hébergés en situation d'emploi :

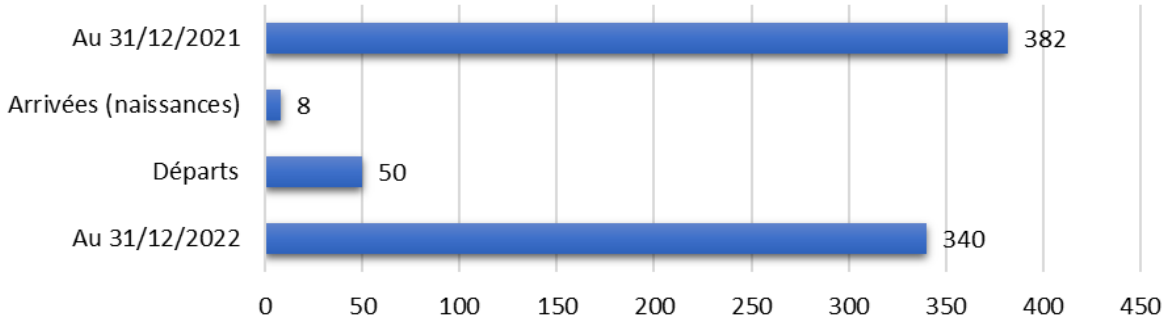


Parmi les 12 personnes qui occupent un emploi au 31 décembre 2022, la majorité bénéficie d'un contrat de travail à durée indéterminée. 1 personne bénéficie d'un contrat intérimaire. 3 personnes bénéficient d'un contrat de travail à durée déterminée et une personne d'un contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI).

Le CDDI est un contrat de travail qui s'applique aux personnes recrutées par une entreprise d'insertion (EI), une association intermédiaire (AI) ou un atelier et chantier d'insertion (ACI). Ce type de contrat favorise l'insertion socio-professionnelle des personnes qui rencontrent des problématiques sociales rendant difficile l'accès à l'emploi. Aussi, les personnes en CDDI bénéficient d'un accompagnement personnalisé ayant pour finalité la réinsertion sur le marché du travail. Cela constitue un tremplin avant l'obtention d'un emploi stable.

3. L'accompagnement social vers le logement autonome

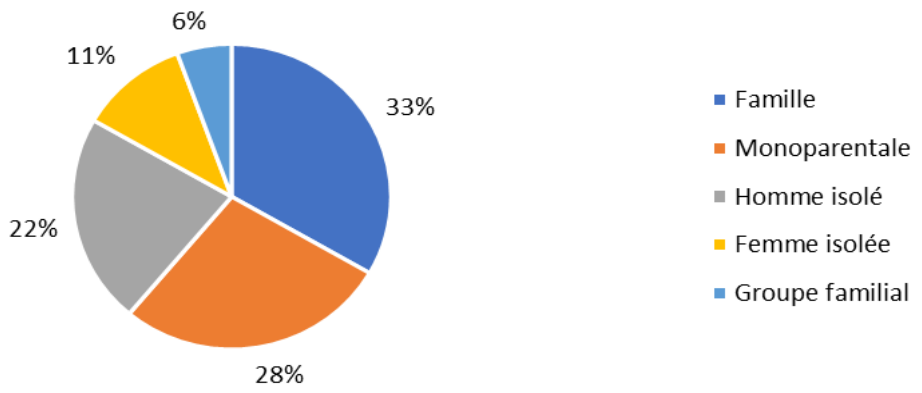
Nombre de personnes arrivées et sorties au cours de l'année 2022 :



Au 31/12/2022, le nombre total de départs du service s'élève à 50 personnes, cela représente en tout 18 ménages.

Suite à la fermeture des places depuis 2021, aucune orientation n'a été possible via le SIAO. Ainsi, seules 8 entrées ont eu lieu, à savoir 8 naissances. Par conséquent, les effectifs du public accueilli sont en constante diminution et c'est pourquoi le service comptabilise un effectif de 340 personnes au 31/12/2022.

Types de ménages qui ont quitté le service en 2022 :



Groupe familial : ménage composé de plusieurs adultes (en-dehors des enfants majeurs) et de mineur(s)

Concernant les personnes régularisées et pouvant accéder à des dispositifs dits de « droit commun », l'objectif principal est une sortie vers un logement ou un service d'insertion adapté à leurs capacités et leur degré d'autonomie. De fait, les situations administratives de ces personnes ne sont plus compatibles avec un service PHP-MDI. Au vu du contexte économique et social, les projets d'insertion des familles visent une sortie plus rapide que les années précédentes, avec une certaine adaptation de l'équipe sociale.

Pour cela, un travail mené tout au long de leur prise en charge est effectué avec les référentes sociales, sur plusieurs thématiques, à savoir :

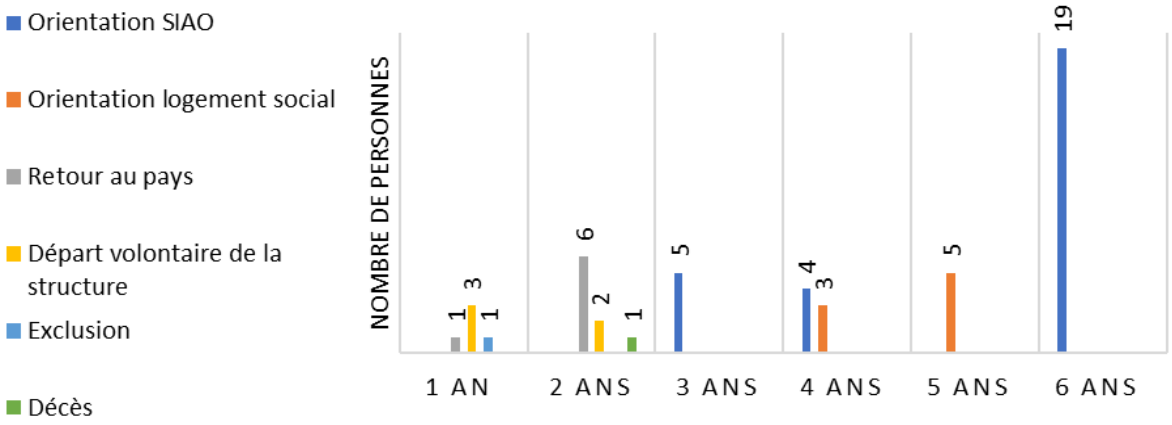
- Permettre aux personnes de s'approprier un lieu de vie, au sein de l'hébergement, l'entretenir et subvenir aux charges financières ;
- Développer l'autonomie au quotidien des personnes ;
- S'assurer que ces familles ont intégré les différents aspects relatifs à la vie en collectivité, en tant que futurs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

Afin de finaliser cet accompagnement et accéder à un logement ou être orientés vers un service adapté, les ménages doivent accéder à certains droits impératifs. Ces derniers concernent d'abord une situation liée au séjour stable, avec une Carte de Séjour Temporaire ou Pluriannuelle. En effet, les personnes ayant une autorisation provisoire de séjour (APS) ou les familles dont les membres n'ont pas les mêmes statuts sont très limitées dans l'accès à un logement. Les orientations peuvent être refusées par le SIAO ou les demandes de logement social ne sont pas validées par les bailleurs sociaux, si un adulte n'est pas régularisé.

Ensuite, pour réaliser des demandes de logement social ou des orientations, il est nécessaire que les familles accèdent à des ressources financières. C'est dans cette optique que les travailleurs sociaux encouragent et accompagnent les personnes à chercher un emploi stable de préférence. Le contexte du parc locatif sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg étant extrêmement tendu, la concurrence entre les ménages en recherche de location est de mise.

C'est pourquoi, l'équipe sensibilise les personnes sur les meilleures chances d'accès en travaillant, par exemple, sur certaines représentations induites par un fonctionnement acquis dans le pays d'origine. L'équipe met l'accent, dans le cas des couples, sur la nécessité d'occuper chacun un emploi et ainsi sortir du schéma encore vivace dans certains pays de la femme au foyer et de l'homme exerçant une activité professionnelle et pourvoyant seul aux ressources financières.

Motifs des départs au cours de l'année 2022 en lien avec l'ancienneté du suivi :



	1 an	2 ans	3 ans	4 ans	5 ans	6 ans
Orientation SIAO			5	4		19
Orientation logement social				3	5	
Retour au pays	1	6				
Départ volontaire	3	2				
Exclusion	1					
Décès		1				

La majorité des départs résultent des demandes d'orientations via le SIAO. Sur un total de 50 personnes, 56% d'entre elles ont été orientés par les services du SIAO vers une autre structure de droit commun.

Nous relevons également le lien entre les années de présence au sein du service et les motifs des sorties, 68% des personnes qui ont quitté le service ont été accompagnés durant plus de 3 ans. Cela démontre que les démarches d'insertion liées à l'accompagnement social global sont efficaces. Aussi, l'ensemble des sorties après 3 ans d'ancienneté sont considérées comme « positives » puisqu'elles sont en lien avec l'insertion des personnes via le logement social et les structures d'insertion.

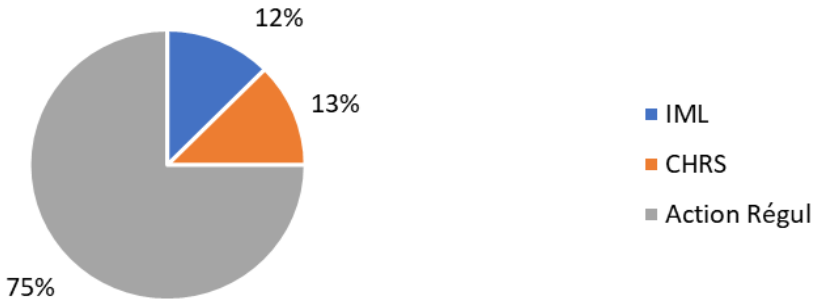
L'accompagnement mené par les professionnels du service vise, tout au long du suivi, à l'accès à l'autonomie des personnes. Par son travail éducatif, personnalisé et de responsabilisation, le référent social sensibilise les ménages sur les conditions à mettre en œuvre pour favoriser sa sortie vers un logement adapté. Les travailleurs sociaux élaborent une évaluation sociale afin de diagnostiquer le type d'orientation qui serait le plus adapté pour la famille, toujours en collaboration avec elle.

Il s'agit de savoir si elle est en capacité d'intégrer un logement autonome ou un logement d'insertion couplé à un accompagnement social qui leur permettra de stabiliser leur situation et ainsi d'éviter les écueils d'une sortie non maîtrisée.

Concernant les familles autonomes et en capacité d'intégrer un logement rapidement, elles ont la possibilité de s'orienter, soit vers le parc privé, soit vers le parc social ou encore vers un service d'insertion de type « Action Régul' » ou IML (InterMédiation Locative), avec un suivi social moins soutenu et orienté logement. Les demandes de logements sociaux sont appuyées par des dossiers ACD (Accord Collectif Départemental), validés par les services de l'Etat.

Les démarches d'insertion via le logement sont continuelles, ainsi, au 31/12/2022, 12 demandes de logement social étaient actives et 5 demandes d'orientation via le SIAO en cours de validation ou sur liste d'attente.

Type de dispositifs retenus par le SIAO :



En 2022 on note 6 préconisations vers le dispositif « Action régularisés », 1 vers les dispositifs d'intermédiation locative (IML) et 1 vers le dispositif CHRS.

Sur 28 personnes orientées par le SIAO, 23 qui ont été dirigées vers des services « Action Régul » (ainsi que 2 vers un CHRS et 3 en IML). Ces dispositifs permettent d'inscrire les ménages dans un appartement seul et adapté aux besoins de la famille. L'objectif est de continuer à solidifier les situations administratives, sociales et professionnelles, afin que les ménages puissent accéder par la suite à un logement autonome tout en minimisant les risques locatifs par la suite. En effet, le coût locatif des appartements, surtout dans le parc privé, nécessite des revenus conséquents, d'autant plus si on se réfère à la règle du taux maximal de 35% de dépenses consacrées au logement.

FOCUS : Un accompagnement social vers le logement autonome – Information collective

Depuis la création du service, l'équipe sociale a fait le constat que les représentations des familles sur le logement en France sont parfois très éloignées des réalités sur différents aspects, à savoir : les prix, la superficie, le secteur ou la proximité du centre-ville, par exemple. Cette méconnaissance s'explique en grande partie par leur origine. Les familles prises en charge au sein de notre service viennent de pays dans lesquels l'Etat est moins présent qu'en France et libéral d'un point de vue économique. Les coûts de la vie sont différents et les dépenses liées au logement souvent moins onéreuses. Les familles arrivées en France ont dû assimiler de nouvelles normes et réglementations. Pour cette raison, l'accompagnement social mené avec les familles a pour but de les informer et les sensibiliser sur le choix d'un logement, son coût et ses charges incompressibles. Néanmoins, malgré l'accompagnement social, certaines représentations relatives au logement et à l'hébergement peuvent subsister et créent un décalage entre les « croyances » de la personne accompagnée et les réalités énoncées par le travailleur social, compliquant parfois l'élaboration d'un projet de sortie stable et réaliste. Il n'est pas rare qu'une famille ne comprenne pas pourquoi elle ne peut habiter dans un 4 pièces en centre-ville ou uniquement en 1er étage. Le manque d'intérêt pour le sujet est parfois un frein à une sortie réussie.

… /…

…/…

Suite à ces divers constats et afin d'unifier le discours énoncé aux familles, il a été décidé de mettre en place des réunions d'information collectives sur le thème des « réalités locatives en France ». Ce projet était déjà en cours dès les premières régularisations de familles, mais la pandémie et ses conséquences ont interrompu toute possibilité de se retrouver en collectif.

Le public visé dans un premier temps est celui des ménages aux droits complets, avec une possibilité d'entrer dans des dispositifs de droit commun, en validant tous les critères exigés : l'ensemble des adultes du foyer sont régularisés avec un titre de séjour stable, telle que la Circulaire Valls ou une protection internationale. Au cours de l'année 2022, deux autres sessions ont été organisées à destination des couples mixtes, c'est à dire lorsque tous les adultes d'un même foyer ne sont pas régularisés. En effet, nous avons constaté que plus tôt les personnes sont sensibilisées à ce sujet, moins elles sont réticentes par la suite à intégrer un logement qui ne correspond pas forcément à leurs attentes dans un premier temps.

Au total, 13 ménages ont assisté à ces sessions collectives consacrées aux réalités locatives, soit 25 adultes. Une travailleuse sociale et la coordinatrice du service gèrent ce projet et les outils présentés aux familles. Au cours de ces réunions d'information, l'introduction est consacrée à la présentation du contexte de la prise en charge au sein du service PHP-MDI. Un rappel est également effectué concernant l'hébergement d'urgence, le contexte politique et budgétaire de la France, et le motif de leur présence dans ce service en particulier, dans un souci de transparence. Puis, les professionnelles présentent les réalités du parc locatif en France, et plus précisément à Strasbourg et Eurométropole, avec des chiffres et données relatifs à l'accès au logement et la tension locative, tant pour le logement privé que social. Il s'agit aussi d'expliquer les conditions d'accès au logement aux futurs locataires. La situation liée au séjour, les ressources, l'emploi ou les droits sociaux sont également évoqués. Les familles sont ensuite questionnées sur leur vision du « parfait locataire » et toutes indiquent que la stabilité et la sécurité sont essentielles pour parvenir à payer le loyer. Ces deux indicateurs les renvoient à leur propre situation et à leurs souhaits au regard de la réalité. Enfin, les différentes possibilités de sorties du dispositif (orientation SIAO, logement social ou privé) sont présentées aux familles, avec les conditions d'accès.

A chaque réunion, il est formellement rappelé qu'un refus de logement/hébergement adapté vaut pour motif de fin de prise en charge. De manière générale, l'intérêt du collectif est la possibilité d'interaction entre les personnes et les échanges sur la vie en France. Cela aide certaines personnes à comprendre que leurs projets pourront se réaliser à condition qu'elles s'en donnent les moyens. Pour clore la session, un support est remis aux familles, dans le but d'échanger avec leur référent social par la suite, si besoin.

Pour l'année 2023, cette expérience collective a vocation à se renouveler avec des ménages non régularisés, afin de travailler sur les réalités en France et de les sensibiliser le plus tôt possible.

4. L'accompagnement à l'accès aux soins

Un certain nombre de personnes accueilli rencontre des problématiques de santé physiques et/ou mentales plus ou moins graves.

L'équipe sociale a pour mission d'accompagner les ménages dans l'accès aux soins. Dans ce cadre, les travailleurs sociaux veillent au maintien des droits des personnes accompagnées. Cela se traduit principalement par l'instruction des demandes d'ouverture et de renouvellement des droits auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

En majorité, les personnes hébergées bénéficient de l'Aide Médicale de l'Etat (AME), ce en raison de leur situation administrative. Ce dispositif, conçu pour les personnes étrangères en situation irrégulière, permet l'ouverture de droit à une prise en charge à 100% des soins médicaux et hospitaliers dans la limite des tarifs fixés par la sécurité sociale et sous condition de ressources et de résidence. Cependant, malgré le panel de soins auquel elle donne accès, l'AME ne prévoit pas de prestation supplémentaire pour la prise en charge des frais relatifs aux soins dentaires, à l'acquisition d'un équipement optique ou de prothèses auditives. Cette limitation est problématique pour notre public, notamment pour ce qui concerne les équipements de correction visuelle. Il s'agit pourtant d'un besoin essentiel pour bon nombre de personnes. Sans ressources financières, il n'est pas possible pour notre public d'assurer le financement de ces équipements. A ce titre et pour promouvoir l'accès aux soins des personnes accueillies, l'équipe sociale peut être amenée à solliciter les associations caritatives locales en vue de demander une prise en charge financière complémentaire.

Les personnes titulaires d'un titre de séjour, quant à elles, ont des droits ouverts à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) et celles qui accèdent à un emploi peuvent bénéficier de la complémentaire santé mise en place par leur employeur.

De même, selon leurs problématiques de santé, certaines personnes sollicitent la reconnaissance d'un handicap auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) avec le soutien des professionnels de santé qui en assurent le suivi médical. L'équipe sociale peut être alors amenée à accompagner ces personnes afin de compléter le dossier. En fonction des aides sollicitées et de la décision rendue par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), les travailleurs sociaux peuvent également intervenir dans la réalisation des démarches : demandes d'allocation aux adultes handicapés (AAH) ; d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) et/ou de prestation de compensation du handicap (PCH) ; instruction des demandes de carte mobilité inclusion (CMI)…

Par ailleurs, en fonction des besoins des personnes hébergées, les travailleurs sociaux peuvent être amenés à faire l'intermédiaire entre les professionnels de santé et la personne elle-même (prise de rendez-vous, accompagnement physique lors des rendez-vous médicaux, …), notamment en raison de la barrière de la langue. A ce titre, et lorsque les personnes ou les professionnels de santé le souhaitent, la présence des agentes d'accueil-interprètes peut être sollicitée lors des rendez-vous médicaux. Dans le cadre de leur intervention, les travailleurs sociaux participent ainsi à la coordination du parcours de soins des personnes accueillies en faisant le lien avec les différents professionnels de santé intervenant auprès d'elles. Cela a permis de développer des relations partenariales avec les services médicaux et hospitaliers locaux, tels que :

- Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et les différents services associés, tels que le Trait d'Union, l'Institut de Cancérologie Strasbourg Europe (ICANS) ;
- La Maison Urbaine de Santé du Neuhof : médecine générale, kinésithérapie, orthophonie, psychologie... ;
- L'Etablissement de Santé Public Alsace Nord (EPSAN) avec le Centre de Coordination et de Soins Psychiatriques (CCSP) et l'équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP) ;
- Le Centre Hospitalier d'Erstein et ses différents établissements éclatés ;
- Les centres médico-psychologiques et centres médico-psycho-pédagogiques (CMP et CMPP) du secteur Strasbourg et Eurométropole ;
- Le Centre d'Accueil Médico-Psychologique pour Adolescents (CAMPA) ;
- Le Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP) ;
- L'association ITHAQUE, structure d'accueil, de prévention et de soins intervenant dans le champ des addictions.

FOCUS : Les problématiques de santé mentale rencontrées par le public PHP-MDI

Le public accueilli au sein du service PHP-MDI est particulièrement touché par des problématiques de santé mentale. Cela peut s'expliquer, entre autres, par le parcours de vie et de migration de ces personnes, qui a souvent été semé d'embûches et au cours desquels elles ont pu faire face à de la violence physique, psychologique et/ou sexuelle générant des traumatismes durables.

Les adultes, mais aussi les enfants et les adolescents, présentent dès lors une fragilité ou détresse psychique qu'il est nécessaire de prendre en charge au plus vite. Les troubles de la santé mentale généralement présents au sein du public PHP-MDI sont la dépression, l'anxiété, le trouble de stress post-traumatique. Certaines personnes accueillies souffrent également de troubles psychotiques avérés.

Par ailleurs, les personnes accueillies sont souvent exposées à des facteurs favorisant des états de stress et d'anxiété durant leur parcours d'installation et d'intégration en France. En effet, la précarité de leur situation, les nombreux changements de structures d'accueil et d'hébergement, ainsi que d'établissements scolaires pour ce qui concerne les enfants, ont tendance à accroître les difficultés préexistantes. La spécificité du public PHP-MDI, de par son absence, partielle ou complète, de droits, accentue les troubles psychiques. En effet, les personnes disposent de moyens limités pour la prise en charge de leurs problématiques de santé, et les refus auxquels elles font face, en ce qui concerne les démarches liées au séjour notamment, les plonge dans une situation d'échec perpétuel. Ne voyant pas leur situation évoluer, certaines personnes se désinvestissent de leur propre projet, dont celui de se soigner.

De par l'hébergement et l'accompagnement social global qu'il propose, le service PHP-MDI veille à la mise en place d'une certaine stabilité dans le quotidien des ménages accueillis. L'idée étant de proposer un cadre sécurisant même en hébergement d'urgence. Dans un premier temps, l'équipe essaie de limiter les déménagements au sein des appartements, tant que le parc locatif reste en adéquation avec les besoins du service. Cependant, l'hébergement en cohabitation des personnes souffrant de troubles psychiques demeure problématique et peut générer de fortes tensions, c'est pourquoi l'équipe sociale peut être amenée à organiser des temps de médiation. Il s'agit de « déminer » des problèmes souvent anodins qui peuvent rapidement rendre une cohabitation invivable.

Par ailleurs, les enfants sont généralement scolarisés dans l'école de secteur du lieu d'habitation, ainsi les changements d'établissements récurrents n'ont plus lieu. Cet équilibre permet de limiter drastiquement les situations anxieuses pour les ménages accompagnés et notamment sécuriser les enfants.

Afin de mieux prendre en compte les problématiques de santé psychique, dans leur diversité et leur complexité, les travailleurs sociaux s'adaptent aux besoins des personnes concernées dans l'accompagnement proposé. La question du soin et son adhésion pouvant être complexes à aborder pour les personnes n'ayant pas conscience de leurs problématiques de santé mentale, le proche aidant peut être sollicité afin de tenir un rôle de relais. En effet, les travailleurs sociaux doivent parfois déconstruire certaines représentations culturelles sur la santé mentale et les structures de soins avant de pouvoir recueillir le consentement des personnes pour être orientées vers un parcours de soin adapté.

Cependant, le manque de moyens dans les services de soin en santé mentale ne permet pas toujours une prise en charge rapide, avec des délais d'attente importants pour les prises de rendez-vous. De plus, la barrière de la langue nécessite la sollicitation d'interprètes lors des rendez-vous médicaux, ce qui peut constituer une difficulté supplémentaire.

5. Une année axée sur la parentalité

Au quotidien, les travailleurs sociaux assurent un accompagnement global des familles et sont amenés à aborder des thématiques multiples. Dans une famille, le parent et l'enfant sont deux personnes distinctes et seront accompagnées dans leur projet au même titre. La parentalité est omniprésente dans l'accompagnement. Selon Houzel la parentalité comprend trois dimensions : « celle de « l'exercice », qui renvoie à une définition juridique de la parentalité, celle de la « pratique », qui renvoie à la personne qui concrètement prend soin de l'enfant, assure son éducation, et celle de « l'expérience » d'être parent, qui renvoie plus à un sentiment subjectif, à un lien vécu avec l'enfant. ».

Les travailleurs sociaux sont amenés à rencontrer les familles dans des contextes différents : au sein du service PHP-MDI dans un contexte très formel et cadrant ; en rendez-vous extérieurs dans le cadre de démarches administratives et au sein des appartements. Le lieu de vie permet aux travailleurs sociaux d'observer la pratique du parent et de repérer des difficultés qui n'auraient pas été détectées de prime abord.

Les difficultés observées par les travailleurs sociaux sont : le lien parent/enfant, le manque d'interaction, l'absence de jeux d'éveil, de jouets, l'alimentation déséquilibrée et l'exposition aux écrans précoce et intensive.

FOCUS : Les conséquences sur l'enfant à court et long terme

L'alimentation déséquilibrée : Les carences nutritionnelles peuvent entraîner un retard de croissance trouble de développement cognitif et comportemental. Caries dentaires, troubles de la concentration. L'obésité touche également de plus en plus de jeunes, entrainant avec elle des maladies chroniques comme le diabète de type 2, des problèmes cardiovasculaires et neurologiques.

La pratique excessive des écrans : provoque l'isolement, l'appauvrissement de la relation aux autres, la passivité, le retard de langage, l'irritabilité, l'agressivité, l'anxiété, le désintérêt pour d'autres activités.

L'absence de jeux et d'interaction : mène au manque de créativité, d'imagination, d'autonomie et d'indépendance chez l'enfant. L'enfant qui ne joue pas est peu sûr de lui et généralement timide. Jouer contribue au développement des compétences sociales, l'enfant qui ne joue pas aura des difficultés à communiquer et peut développer une immaturité dans le développement émotionnel. Le jeu est essentiel dans le développement de l'enfant.

Sites consultés : etreparent.fr ; lebonusagedesecrans.fr, Cairn.fr

Les observations faites par l'équipe sociale sont en lien direct avec la situation de pauvreté des familles accompagnées. Ce contexte de pauvreté a un impact sur l'enfant :

** Formation : « Les impacts de la pauvreté sur la parentalité ».*

Le contexte de la précarité sociale ne permet pas toujours aux parents d'assurer une sécurité auprès de son enfant. Dans ce cas, l'intervention d'une tierce personne est nécessaire. Pour cela, l'équipe éducative soutient la famille en s'appuyant sur le projet personnalisé où des objectifs accessibles sont fixés dans le but de répondre aux besoins de l'enfant.

a. Les actions menées dans l'accompagnement à la parentalité

Suite à ces observations, l'équipe sociale du service PHP-MDI a décidé d'axer l'année 2022 sur la parentalité en assurant des missions complémentaires loin du contexte formel en organisant elle-même des activités collectives régulières sur le thème de la parentalité. Ces activités ont été pensées et mises en œuvre grâce aux observations des travailleurs sociaux, celles-ci permettent de cibler les familles pour ces ateliers.

Les objectifs principaux sont :

- De favoriser le lien parents/enfants ainsi que l'interculturalité ;
- D'accéder à des activités extérieures gratuites et de proximité afin que les familles puissent les reproduire par la suite ;
- De découvrir des activités faciles à mettre en œuvre à la maison.

Ces activités permettent aux travailleurs sociaux de repérer d'autres problématiques et/ou de confirmer des observations antérieures.

Sortie au Parc Friedel :

Ainsi, le mercredi 6 juillet 2022 une sortie au parc Friedel a été organisée. L'équipe sociale a comptabilisé 9 familles participantes dont 10 adultes et 23 enfants âgés de 1 à 14 ans divisées en 2 temps sur l'après-midi.

Les enfants ont pu se familiariser avec les animaux, pour certains il s'agissait d'une découverte d'un animal, un tout premier contact. Un questionnaire sur les animaux présents dans le parc a été distribué par les travailleurs sociaux aux familles au début de la visite afin de repérer les particularités de chaque espèce. Ce qui a permis de dynamiser la visite, de reporter leurs connaissances et leurs acquis. Au sein d'une fratrie, l'entraide et la complicité étaient de mise.

Journée estivale :

Comme chaque année, l'équipe éducative organise une journée conviviale pour les personnes hébergées, avec les professionnels de l'équipe, loin du contexte formel des bureaux ou des appartements. En partenariat avec le dispositif des « mercredis actifs », le jeudi 21 juillet 2022, de 10h à 17h30 l'équipe sociale a mis en place des activités sportives qui ne sont pas toujours accessibles aux enfants en raison du coût pour les familles.

Au total, 18 familles dont 42 enfants âgés de 1 à 17 ans et 21 adultes ont participé à cette journée estivale aux abords du lac du Baggersee. Au programme, une course d'orientation encadrée et composée de plusieurs groupes : familles, enfants et travailleurs sociaux amenant une belle mixité et cohésion de groupe.

Une marche nordique était également au programme. L'objectif étant de sensibiliser les familles et enfants sur l'importance d'exercer une activité physique régulière et à la portée de tous. L'après-midi, des jeux libres ont été proposés pour le plaisir des petits et des grands : activités aquatiques, volley, activités musicales, jeux en bois ainsi qu'un parcours d'éveil pour les plus petits. L'après-midi s'est terminée par un goûter organisé par le service PHP-MDI.

Les ateliers culinaires :

Durant la période hivernale et dans la poursuite de l'accompagnement à la parentalité, l'équipe sociale a mis en place des activités culinaires au sein des locaux du service.

Les ateliers ont été imaginés au cours du dernier trimestre 2022, à hauteur d'une fois par mois et le thème choisi en rapport avec les fêtes du mois. En novembre l'équipe a organisé un atelier sur le thème d'Halloween. La recette retenue était celle d'un marbré chocolat/citrouille. Durant la cuisson des gâteaux, un diaporama a été projeté dans le but de sensibiliser les participants sur la teneur en sucre des produits consommés par les enfants. L'équipe sociale a également expliqué les conséquences d'un abus de sucre en proposant des alternatives sous forme de repas type. En décembre, un atelier sur les biscuits alsaciens de fin d'année, les Bredele, a été organisé. Ces ateliers ont pour objectif de favoriser le partage, l'entraide, la cohésion familiale et de découvrir des recettes locales simples et variées dans le but que les familles les reproduisent à la maison. Les ateliers seront reconduits en 2023.

Les constats de l'équipe sociale :

Les ateliers parentalité ont permis aux travailleurs sociaux d'observer les échanges parent-enfants avec des liens généralement adaptés et harmonieux. L'équipe éducative a également repéré des liens plus distendus au sein de certaines familles, ce qui a entraîné un réajustement de la pratique professionnelle. Cependant, les familles nécessitant un soutien à la parentalité plus soutenu se montrent peu réceptives aux propositions de l'équipe éducative.

Une autre problématique, qui concerne tous les enfants vivant dans des hébergements, est leur place dans la famille. Le service PHP-MDI n'échappe pas à cette réalité. En effet, les enfants hébergés sont les premiers à apprendre le français par le biais de l'école. Ils deviennent alors les traducteurs des adultes, ce qui implique de lourdes responsabilités. Ils perdent leur place d'enfant et doivent composer avec les problématiques d'adultes. Certains adolescents sont parfois absents du collège car ils accompagnent leurs parents et effectuent la traduction auprès de professionnels de santé par exemple.

Les familles participantes sont réceptives et semblent heureuses de partager ce moment convivial, de changer d'environnement et n'hésitent pas à s'investir lors des ateliers.

Les enfants expriment leur fierté de repartir à la maison avec leur création du jour. Afin de reproduire les créations culinaires, les familles repartent avec les supports utilisés lors des ateliers.

Ces ateliers ont pu mettre en lumière leur efficacité sur un temps de partage en collectif et sont venus conforter les observations et questionnements des professionnels quant à ceux repérés en amont.

b. Les orientations effectuées dans l'accompagnement à la parentalité :

En complément et/ou en soutien à l'accompagnement social individuel et collectif, les travailleurs sociaux du service PHP-MDI sont amenés à travailler en étroite collaboration avec différents partenaires extérieurs :

AFEV : Association de la Fondation Étudiante pour la Ville. L'association permet d'apporter un soutien aux familles habitant dans les quartiers dits populaires, à travers des missions comme le soutien scolaire, l'ouverture vers l'extérieur, reprendre confiance en soi, etc. L'association permet de mettre en lien des étudiants mentors bénévoles et des jeunes présentant des difficultés. Durant l'année 2022 sept enfants ont bénéficié de cet accompagnement.

CIO : Le Centre d'Information et d'Orientation 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 avec un conseiller d'orientation permettent de faire un point sur la situation.

Le CIO agit également avec le dispositif de « Mesure de Lutte contre le Décrochage Scolaire ». C'est ainsi que plusieurs adolescents du service sont accompagnés par ces dispositifs.

CMS : Le Centre Médico-Social est un espace de parole et d'écoute ouvert à tous. Dans ce lieu unique, les familles ont accès à des conseils, de l'information et un soutien. Des professionnels proposent un accompagnement pour les personnes ayant des difficultés sociales et familiales.

PMI : Les services de la Protection Maternelle et Infantile exercent un rôle de suivi et de prévention auprès des enfants de 0 à 6 ans : pédiatrie, consultations de puériculture, séances de vaccinations, bilan de santé, etc. 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 plus, la PMI du Neuhof a organisé un « théâtre forum » pour les familles suivies par leur service. Il s'agit d'un dispositif interactif qui permet par le biais du jeu théâtral de modifier, comprendre les attitudes et faire émerger la parole des parents via des situations théâtralisées. Une famille du service a participé à cette action.

ASE : L'Aide Sociale à l'Enfance est une action sociale en faveur des enfants et des familles. Ce service est géré par la CEA. Les référents sociaux sont amenés à contacter les services de l'ASE lorsqu'une mesure d'Aide Educative à Domicile ou une Action Educative en Milieu Ouvert est mise en place.

LAPE : Lieu d'Accueil Parents-Enfants est un lieu d'accueil assuré par des professionnels de la petite enfance, gratuit, anonyme et sans inscription pour les parents et les enfants âgés de moins de 6 ans. Pour les parents, ce sont des lieux d'écoute et d'échange, un temps qui permet de souffler, d'être écoutés, de rencontrer d'autres familles et de poser des questions. Pour les enfants c'est l'occasion de jouer avec d'autres enfants et d'expérimenter la vie en groupe dans un espace aménagé. Ce sont des espaces privilégiant la relation entre les parents et leurs enfants.

CLJ : Centre de Loisirs et de la Jeunesse de la Police Urbaine. La police nationale va à la rencontre des jeunes avec un centre de loisirs qui a pour mission la prévention et l'animation en proposant aux jeunes de 10 à 17 ans des activités variées, notamment lors des vacances scolaires.
JEEP : Jeunes Equipes d'Education Populaire accompagne des jeunes de quartiers populaires âgés de 10 à 25 ans en voie de marginalisation, en proposant une assistance éducative gratuite, des activités régulières au sein de quartier

CSC : Centre Social Culturel permet de faire participer les habitants à la vie du quartier et propose de nombreuses activités tout au long de l'année.

CAMPA : Centre d'Accueil Médico-Psychologique pour Adolescents est un lieu qui accueille des jeunes de 12 à 18 ans, ainsi que leur entourage, et présentant des problématiques psychiques (dépression, conduites à risque et suicidaire, troubles anxieux et phobiques…).

Les établissements scolaires : Les référents sociaux sont régulièrement en lien avec les différents établissements scolaires de la maternelle au lycée et leurs personnels éducatifs. Cela favorise la prise en charge et le repérage des difficultés. L'apport d'informations complémentaires permet d'améliorer la prise en charge scolaire de l'enfant. Les échanges avec les écoles et la famille permettent également d'agir de manière préventive selon les situations (difficultés scolaires, absentéisme, décrochage scolaire…).

La Ville de Strasbourg : La Ville de Strasbourg propose une réduction pouvant aller jusqu'à 80 euros sur le montant total de l'inscription dans les associations sportives strasbourgeoises labellisées.

La ville a également créé le dispositif Mercredis actifs, permettant aux enfants âgés de 8 à 12 ans éloignés du sport de développer la confiance en soi par le biais d'activités sportives, aquatiques et ludiques. Au cours de l'année 2022, l'équipe éducative a pu orienter les enfants concernés par ce dispositif.

c. Le soutien scolaire :

L'équipe sociale a observé, depuis la création du service, que les enfants présentaient de nombreuses difficultés scolaires. Notamment, en termes d'apprentissage du français, tant à l'oral qu'à l'écrit. Face à l'accumulation du retard de ces élèves, le service PHP-MDI a décidé d'organiser dans ses locaux des cours de soutien scolaire.

Au total, en 2022, 7 enfants ont participé à ces cours. Parmi les 7 inscrits, 5 enfants ont pu bénéficier d'un accompagnement en continu. Les cours ont eu lieu de la fin du mois de mars 2022 à mi-juillet 2022. Le planning a été établi en fonction des disponibilités des bénévoles et de l'emploi du temps des enfants participants.

Les enfants ayant participé étaient des collégiens aux niveaux variés, allant de la 6ème à la 3ème. Quatre bénévoles sont intervenus à tour de rôle pour assurer des cours réguliers soit 3 à 4 fois par semaine.

Les cours ont été principalement axés sur l'apprentissage de la langue française, les mathématiques ainsi que l'histoire-géographie. Certaines séances étaient consacrées à de l'aide aux devoirs. Aussi, lors des vacances scolaires d'avril 2022, une session de préparation au brevet a eu lieu, ciblant alors les enfants scolarisés en classe de 3ème.

L'équipe sociale constate que les cours de soutien scolaire étaient adaptés aux besoins des enfants mais insuffisants, c'est pourquoi ils seront reconduits en 2023.

6. L'extension des missions du service PHP-MDI face aux situations d'urgence

a. L'accueil de familles Ukrainiennes au début du conflit

Peu de temps après le début de « l'opération spéciale » russe en Ukraine, de nombreux ukrainiens ont fui pour se réfugier dans d'autres pays d'Europe, dont la France qui a accueilli environ 100 000 réfugiés. Le service PHP-MDI a été sollicité en mars 2022 par les services de la DDETS afin d'accueillir temporairement des familles en transit à Strasbourg.

Le service a accueilli 22 personnes dont 7 familles composées de 2 couples avec enfants, de 3 femmes seules avec enfant(s), un couple de personnes âgées ainsi qu'une femme seule avec sa fille et ses parents. Une partie des familles est arrivée le 10 mars 2022 et l'autre, le 11 mars 2022. Les familles ont été cherchées par les travailleurs sociaux sur les premiers lieux d'accueil à Strasbourg puis accueillies dans les locaux de l'association pour un entretien d'accueil.

Des moyens ont été mis en œuvre pour l'accueil de ces familles. L'association a mis à disposition 5 logements situés sur le quartier du Neuhof et à proximité des locaux du service. Les familles ont été réparties dans les différents logements en cohabitation. Les logements étaient équipés en électroménager et mobilier : réfrigérateur, cuisinière, micro-ondes, lave-linge, table, chaises, lits et matelas, vaisselles, matériel d'entretien…

Durant leur présence au PHP-MDI, les familles ont pu bénéficier d'un accompagnement social et d'un soutien par les travailleuses sociales du service notamment pour les premières démarches administratives liées à leur séjour en France.

Pour faciliter les démarches d'accueil des familles ukrainiennes, la CEA, en partenariat avec la Préfecture du Bas-Rhin, l'Agence Régionale de Santé, la cellule d'urgence médico-psychologique et la Croix rouge, avait mis en place un dispositif d'accueil et d'orientation dédié, en faveur des personnes ukrainiennes nouvellement arrivées. Le centre d'accueil était situé place de la Bourse. Les travailleurs sociaux ont accompagné les personnes afin qu'elles s'enregistrent auprès des services de l'État. La Préfecture du Bas-Rhin avait également ouvert un guichet spécifique dédié aux ressortissants ukrainiens. Les personnes ont obtenu la protection temporaire et se sont vues délivrer une Autorisation Provisoire de Séjour (APS) avec autorisation de travailler, pour une validité de 6 mois. Sur place, les personnes ont pu être aidées dans les démarches d'ouverture de droits à l'ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile) et pour l'ouverture des droits à l'assurance maladie et à la complémentaire santé solidaire.

Le service MDI-PHP a également fourni aux familles une aide alimentaire en leur délivrant des tickets-service, afin qu'elles puissent faire des achats alimentaires et d'hygiène. Le service a également financé des cartes mobiles prépayées pour que les personnes puissent joindre le service et être contactées. Elles ont également pu bénéficier de tickets CTS pour les déplacements en transport en commun.

Durant ce séjour, 2 familles ont malheureusement décidé de quitter l'hébergement, ne se sentant pas en sécurité dans le quartier du Neuhof. Les dernières familles ont quitté l'hébergement, le 18 mars 2022. Elles ont été accompagnées par les travailleuses sociales au village vacances VVF d'Obernai où elles ont ensuite été accueillies temporairement avant d'être orientées vers d'autres régions. Les familles avaient exprimé leur gratitude auprès de l'association et des travailleurs sociaux et se sont montrées particulièrement émues au moment du départ.

b. L'accueil de familles Centrafricaines

Le service MDI-PHP a accueilli 4 familles (10 personnes) dans le cadre du dispositif de réinstallation des réfugiés. La réinstallation consiste à transférer des réfugiés d'un pays d'asile à un autre état qui a accepté de les accueillir et de leur accorder, à terme, une résidence permanente, une protection juridique et physique ainsi qu'un accès aux droits civils, politiques, économiques et sociaux. C'est le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) qui est mandaté dans le cadre de ce programme international. Les familles accueillies étaient de nationalité centrafricaine et réfugiées au Cameroun. Elles ont été accueillies temporairement à la demande de la DDETS et en collaboration avec l'association Foyer Notre Dame, le temps d'être prises en charge dans un dispositif spécifique.

Dans ce cadre, 2 travailleuses sociales du service ont été mobilisées de manière conséquente durant toute la période d'hébergement, afin d'accompagner et de soutenir les familles dès leur arrivée en France. Le 8 avril 2022, les familles ont été prises en charge à l'aéroport par deux taxis, puis accueillies par l'équipe dans les locaux du service. Les 4 familles étaient composées de femmes seules avec leurs enfants. Parmi elles, une était enceinte de quelques semaines.

Les femmes et leurs enfants ont été accueillies dans un logement T4 situé dans le quartier du Neuhof et mis à disposition par l'association. Le logement a été meublé par le service avec des équipements de première nécessité : lits picots, réfrigérateur, cuisinière, lave-linge et micro-ondes. Dans leurs pays d'origine, les familles vivaient dans des villages isolés des grandes villes et n'avaient pas accès aux équipements de base.

C'est pourquoi, elles n'avaient pas connaissance de l'utilisation et du fonctionnement des appareils électroménagers et matériels électriques (cuisinière, lave-linge, radiateurs etc…). C'était aussi la première fois qu'elles intégraient un logement de ce type et composé de plusieurs pièces.

Les travailleuses sociales ont mené des actions éducatives et sociales importantes, axées sur la vie quotidienne. En effet, les travailleuses sociales ont été amenées à travailler avec les familles sur l'utilisation et l'occupation du logement notamment en leur apprenant à utiliser les différents équipements et matériels mis à disposition, et l'entretien du logement et des communs de l'immeuble. Les travailleuses sociales les ont également accompagnées dans la découverte du système français qui leur était totalement inconnu. Des sorties ont été organisées afin de faire découvrir aux familles la vie urbaine (prendre les transports en commun, aller faire les courses etc…) et les différents services publics.

Des visites régulières au domicile des familles étaient également assurées par l'équipe sociale afin de veiller à leurs besoins et apporter des réponses aux nombreuses questions.

Durant leur hébergement, les familles ont bénéficié d'une aide alimentaire fournie par le service. En effet, le service a transmis aux familles des colis alimentaires et des tickets service. Les travailleuses sociales ont accompagné les familles lors des achats alimentaires et d'hygiène en supermarché, dans le but de leur montrer le fonctionnement des tickets mais aussi du système d'achat. Un travail sur l'apprentissage de l'utilisation de l'Euro a également été mis en place par les travailleuses sociales. En effet, les familles n'avaient pas connaissance de sa valeur et de son équivalence avec leur monnaie d'origine en ce qui concerne le coût des achats. Les travailleuses sociales ont mis en place des outils éducatifs afin que les familles puissent s'imprégner et mieux comprendre le fonctionnement (par exemple : tableau comparatif du Franc CFA et de l'euro).

Par ailleurs, le service a mis à leur disposition des téléphones portables afin que les familles puissent contacter l'équipe ou les urgences en cas de besoin. Les femmes étaient également en demande de pouvoir accéder à un lieu culte afin de se retrouver pour prier.

Le 25 mai 2022, les familles ont quitté le service pour rejoindre le dispositif dédié de l'association Foyer Notre Dame. Elles ont été accompagnées dans leur nouveau logement et les travailleuses sociales ont fait le relais avec l'équipe du FND. Les familles étaient satisfaites de l'accueil et de l'aide apportée par le service. Elles se sont rapidement adaptées à leur nouvelle vie en France et les enfants avaient hâte d'être scolarisés. L'émotion était une nouvelle fois au rendez-vous lors de leur départ.

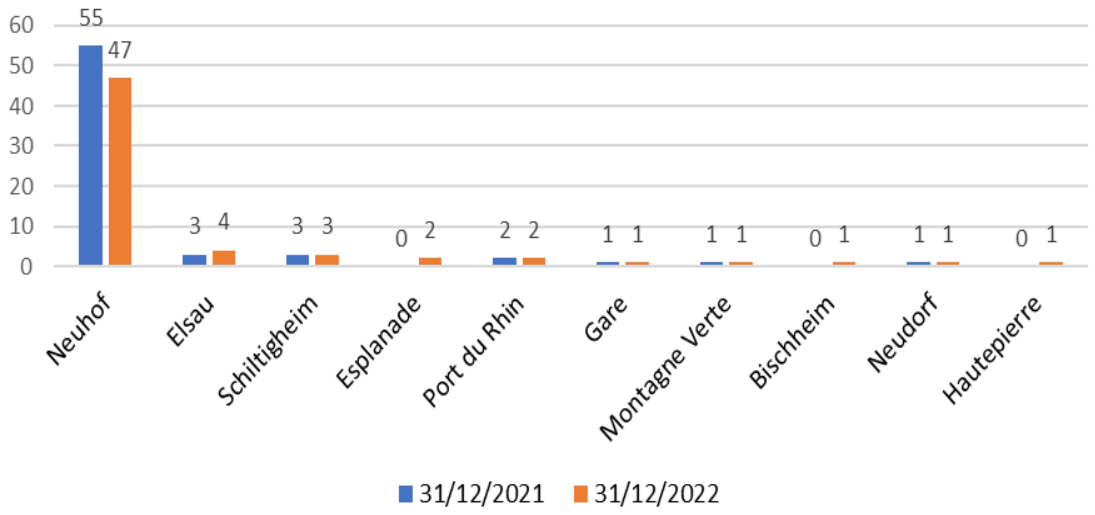
III. Le parc locatif du service PHP-MDI

Au 31/12/2021, 83% des logements loués par le service étaient situés sur le quartier du Neuhof. En raison de l'état des communs de certains immeubles, la présence de punaises et de cafards et le sentiment d'insécurité exprimé par les familles, le service PHP-MDI a mené un travail tout au long de l'année 2022 dans l'objectif de diminuer progressivement la part d'appartements loués sur ce quartier. Les sorties positives conséquentes en 2022 nous ont permis de rendre certains appartements. Ces derniers répondaient en priorité aux problématiques d'insécurité et d'insalubrité en termes de présence de nuisibles (cafards et/ou punaises de lits) résistant aux nombreux traitements effectués.

En collaboration avec le chargé de gestion locative de l'association, le service se déploie progressivement dans de nouveaux quartiers. Durant les 6 derniers mois de l'année, 5 nouveaux appartements ont ainsi été captés, dont 2 dans le quartier de l'Esplanade, 2 à l'Elsau et 1 à Hautepierre.

Au total 13 appartements ont été remplacés ou rendus définitivement afin d'améliorer les conditions de vie des personnes hébergées et privilégier des appartements moins énergivores, coûteux en termes de charges locatives et plus sécurisés. L'équipe a conscience que les conditions de vie impactent considérablement le moral des personnes mais également les conditions d'hébergement.

Evolution du parc locatif sur l'année 2022 :



Aujourd'hui le service PHP-MDI comptabilise 63 appartements et 3 bureaux.

Le service constate qu'il a répondu en partie aux objectifs qu'il s'était fixés concernant la diminution de sa part de logements sur le quartier du Neuhof. De 83% logements situés au Neuhof le service est passé à 74 % au 31/12/2022.

Cette année 2022 fut intense et riche en nouvelles rencontres (Familles Ukrainiennes et Centrafricaines). Cinquante personnes hébergées au PHP-MDI ont pu quitter notre service et enfin vivre leur vie. Concernant les 340 personnes qui restent hébergées, dont la majorité est sans titre de séjour, l'avenir reste incertain et morose. Incertain est également l'avenir des services PHP-MDI. Sans visibilité, il est difficile d'imaginer demain.

III. LE CENTRE D'HEBERGEMENT A VISEE PROFESSIONNELLE

Membres de l'équipe en 2022

Cécile BILLEREY – Cheffe de Service
Pauline HOLTZHAUSER – Assistante de Service Social
Christophe MERZ – Conseiller en Insertion Professionnelle
Céline MIFSUD – Conseillère en Economie Sociale et Familiale

Ce nouveau service a vu le jour en 2022.

Dressant le constat que de nombreux travailleurs pauvres se retrouvaient au mieux dans les circuits du 115, et souvent à dormir dans leurs véhicules ou dans des caves, il nous a paru nécessaire de proposer un projet cohérent dans le cadre d'une forme de décloisonnement des politiques publiques à l'œuvre actuellement.

Nous avons formulé l'hypothèse qu'une personne à la rue accédant à des ressources stables issues du travail, avait plus de chance de pouvoir accéder à un logement autonome dans des délais raccourcis. C'est un versant de la logique du Logement d'Abord que nous voulions expérimenter. Pour valider notre hypothèse, nous avions dans l'idée de proposer aux personnes en situation de travailleur pauvre un hébergement relais d'une durée de 6 mois et que durant ce temps, un accompagnement social renforcé vers l'accès au logement autonome couplé à un accompagnement professionnel vers et dans l'emploi devaient être les garants pour atteindre l'objectif fixé.

Nous avons été entendus par la DDETS67 qui à la fin de l'année 2021 a validé la mise en œuvre d'une expérimentation sur l'année 2022. Sur la base d'un financement de 30 places et en lien avec le SIAO67, nous avons accueilli et accompagné les personnes orientées.

Le service d'hébergement à visée professionnelle a ouvert ses portes début avril 2022. Initialement, il devait ouvrir antérieurement mais la crise ukrainienne et l'accueil des familles centrafricaines a décalé sa mise en place (logements mis à disposition en urgence).

Ses bureaux sont situés au cœur du quartier du Neuhof, au 5 rue Antoine de Saint Exupéry, à proximité du Service Hébergement Relais et des bureaux de l'Equipe Mobile Hôtel, deux autres dispositifs de l'association.

Né d'un projet alliant la politique du logement d'abord et les politiques publiques en matière d'emploi, il est dans la lignée de la fusion de la direction de la cohésion sociale et de la direction du travail, qui a formé la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité (DDETS).

Son projet défend l'idée du décloisonnement des politiques en faveur du logement et de celles de l'emploi et du travail.

Le projet de service vise à :

- Héberger des personnes isolées, hommes ou femmes privés de toit
- Favoriser l'accès aux droits sociaux, à la protection sociale
- Favoriser l'accès à l'emploi et/ou à la formation, maintenir dans l'emploi
- Proposer un accompagnement à la gestion budgétaire
- Orienter vers des partenaires et coordonner des actions renforçant l'insertion par l'économie
- Permettre l'accès à un logement autonome ou à un logement accompagné le plus rapidement possible

1. Le fonctionnement du service

L'équipe est composée d'une assistante de service social, d'une conseillère en économie sociale et familiale et d'un conseiller en insertion professionnelle. L'équipe est coordonnée par une cheffe de service partagée avec plusieurs dispositifs. Le service est ouvert 5 jours sur 7, et reçoit les personnes sur des horaires aménagés, compatibles avec leur emploi. Des temps collectifs sont également proposés.

1.1. Orientation et premier accueil des personnes

Les personnes sont orientées via la plateforme SI-SIAO, orientation disponible dans la catégorie « insertion ».

Toute personne orientée doit avoir une situation administrative qui permet l'emploi, mais également doit être éligible administrativement à des allocations chômage ou des minimas sociaux, en cas de perte temporaire de l'emploi, afin de garantir un maintien de ressources. Lors de leur admission, les personnes signent un contrat de séjour d'une période de 6 mois avec la structure, acquittent une caution d'un montant de 80 euros, se voient remettre un règlement de fonctionnement qui est expliqué oralement. Toute personne admise reçoit un kit de première nécessité : affaires de toilette, kit ménage, ustensiles de cuisine, petite vaisselle, ….

Dès son ouverture, un certain nombre de partenaires nous ont fait le procès d'avoir ouvert un dispositif élitiste … Et c'est effectivement un dispositif que l'on pourrait qualifier de tel, par rapport à l'existant habituel dans le secteur AHI (Accueil Hébergement Insertion), ou du moins l'idée que l'on peut se faire d'un dispositif d'hébergement d'urgence (nous émargeons sur les crédits du BOP 177).

Il ne faut cependant pas perdre de vue que jusque-là, aucun dispositif d'hébergement d'urgence sur le territoire n'avait proposé un fonctionnement spécifique à destination des personnes à la rue en situation d'emploi.

Comment tenir dans un emploi lorsque tous les 3 jours l'hébergement 115 s'arrête ? Comment tenir en emploi, lorsque les délais d'attente sur les places d'insertion s'allongent ? Comment tenir en emploi lorsque le mauvais sommeil et l'impossibilité de simplement se doucher après le boulot deviennent la règle qui vous font lâcher prise au bout d'un moment ? Comment donner du sens et rester cohérent avec les orientations du «tout emploi» porté par les politiques publiques, lorsque le minimum requis pour tenir cet emploi n'est pas réuni ? C'est à cela que nous avons voulu apporter une réponse, et ainsi ne pas oublier ceux qui étaient parvenus à la dernière marche de leur parcours d'insertion et pour qui il suffisait d'offrir soutien et dernier relais avant une insertion réussie.

Alors oui ! En ce sens et vu ainsi, HVP est un dispositif élitiste qui s'adresse au « haut du panier » qui avait jusqu'à présent été oublié.

1.2. Organisation de l'accompagnement

Le dispositif se décline en 2 modalités parallèles :

- Un hébergement au sein d'une chambre individuelle dans un logement diffus en cohabitation pour les espaces d'hygiène et la cuisine.
- Un accompagnement social et professionnel mené conjointement, quotidiennement et de façon concertée entre les deux champs professionnels formant l'équipe

1.3. Procédure d'admission

Lors de la réception d'un dossier de candidature pour le dispositif, l'ensemble des professionnels de l'équipe HVP prend connaissance des éléments clés référencés par le porteur de la demande (situation au regard de l'emploi, ressources, autonomie, situation locative antérieure…) et se concertent afin de réunir les éventuels points à préciser.

Au besoin, l'un des membres de l'équipe prend attache avec le porteur de la demande pour vérifier les freins identifiés. Si le dossier est complet et qu'il parait correspondre à l'offre de service et des conditions d'accès, un entretien de préadmission est proposé à la personne.

Il peut être mené par l'une des travailleuses sociales avec ou sans le conseiller en insertion professionnel, le conseiller professionnel seul ou l'un des deux avec la cheffe de service. Après compte rendu de l'entretien, l'équipe donne son avis pour la suite à donner, et la cheffe de service prend la décision finale. Si le candidat est accepté, il peut être admis très rapidement. Toutes les étapes (étude de la candidature, entretien et admission) sont toujours réalisées dans des délais très brefs en raison de l'urgence et de la précarité des situations des candidats et pour éviter un décrochage de l'emploi avant l'admission.

1.4. Accompagnement pluridisciplinaire

L'accompagnement proposé consiste à :

- Renforcer l'estime et la confiance en soi, ses compétences et ses potentialités
- Trouver les réponses aux besoins de première nécessité au regard de la précarité des personnes à leur entrée dans le dispositif
- Veiller à créer un environnement suffisamment soutenant pour prévenir un décrochage
- Soutenir la bonne tenue du budget
- Accéder à des réflexes visant le savoir habiter et le savoir être au travail

L'accompagnement social et professionnel aborde de nombreuses thématiques, telles que :
- L'employabilité
- La recherche autonome d'emploi
- Les prospections autonomes de logement
- La question de la mobilité
- Les besoins en formation
- La gestion administrative et financière de manière globale
- Les droits et devoirs d'un locataire et le savoir habiter
- La lecture et compréhension d'un contrat de travail, d'une fiche de paie…
- La citoyenneté et l'investissement des valeurs de la République française

Le service a la spécificité de ne pas accompagner « vers » mais « dans » l'emploi, ce qui est une démarche originale et qui réinterroge les grandes théories en matière d'accompagnement professionnel des publics en précarité. En effet, aujourd'hui et plus qu'hier, dans cette période post-covid, l'emploi n'est plus l'assurance d'une vie économiquement préservée. L'étayage soutenant et le confort d'allier accompagnement pluriel et hébergement permet aussi le luxe de l'émergence des désirs et la prise de recul sur le choix de l'emploi, qui a souvent été fait par défaut, pour l'accession rapide à des ressources (le « mode survie »). Il convient alors de parler d'un « jeu d'équilibriste », consistant à sécuriser l'emploi et les ressources pour permettre la réalisation d'un projet professionnel plus épanouissant.

1.5. Avantages du collectif pour l'accompagnement social

Les appartements proposés dans le cadre de l'hébergement permettent :

- D'observer finement la capacité d'intégration sociale dans un collectif constitué de pairs avec une mixité sociale et culturelle
- De poser un diagnostic sur la capacité à gérer son espace personnel
- De rompre l'isolement des personnes, en particulier pour celles qui viennent de vivre une rupture avec une cellule familiale (fuite de violence, séparation de couple, migration…)
- De diminuer les coûts de la participation financière dans le but de préparer l'entrée en logement avec la constitution d'une épargne

L'accompagnement sous la forme d'ateliers collectifs permet de :

- Mutualiser le travail sur des notions communes
- Se rencontrer et de créer des liens d'affinités
- De créer des soutiens entre pairs et de partager des connaissances
- D'informer les personnes de manière collective et en temps réel pour gagner du temps dans les entretiens plus individualisés.
- D'impulser une dynamique proche des réunions d'équipe au sein des entreprises

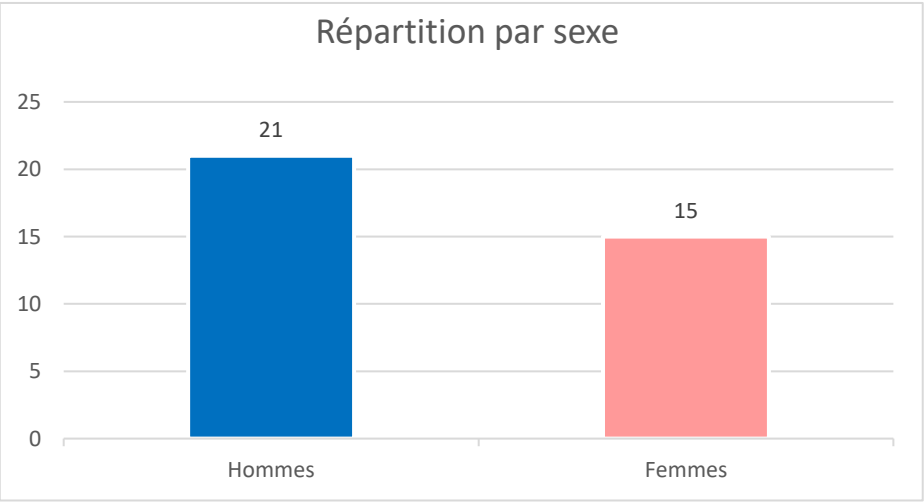
1.6. Orientation des personnes accompagnées

Le dispositif vise à accompagner des personnes dont l'autonomie est déjà très élevée. L'accompagnement est tout de suite axé sur la préparation vers la sortie autonome, que ce soit vers du logement classique (parc privé ou social) ou du logement accompagné. Néanmoins, malgré une bonne volonté des personnes et des conditions favorables à l'entrée dans le dispositif, certains parcours nécessitent un rétropédalage dans l'ambition de suite, et une réorientation vers des établissements plus cadrants est proposée.

2. Données quantitatives et qualitatives tirées de l'année d'expérimentation

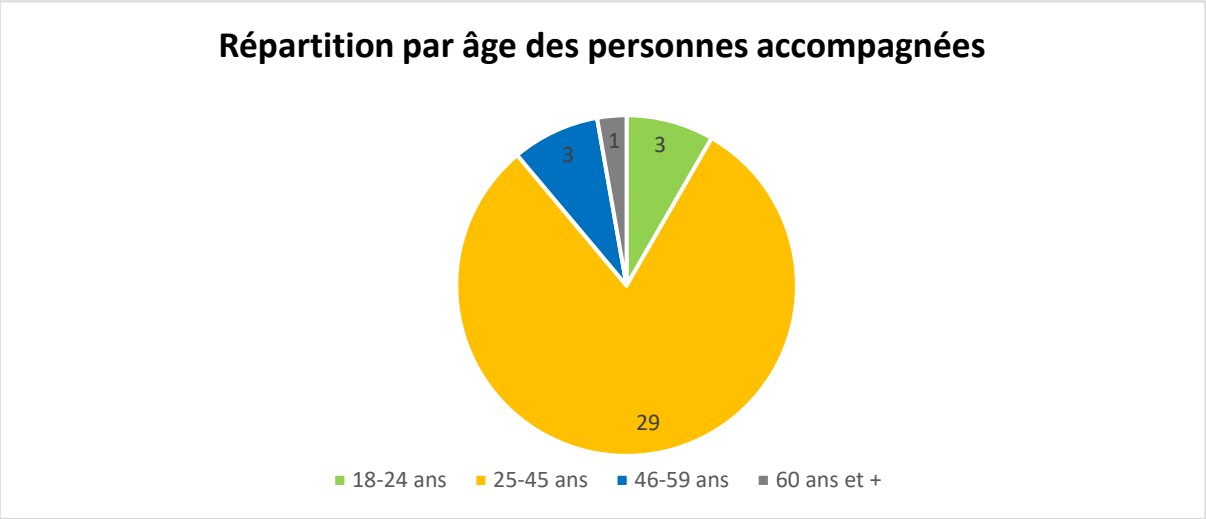
36 personnes distinctes ont bénéficié d'un accueil et d'un accompagnement au sein du service au cours de l'année 2022. 9 personnes sont sorties du dispositif en cours d'année 2022.

2.1. Répartition par sexe



Le nombre d'hommes en situation de précarité extrême (rue) est, de manière générale plus important que le nombre de femmes. Les hommes sont également plus visibles sur la place que les femmes, qui, pour des raisons de sécurité, se « cachent » davantage, quitte à avoir recours à des solutions de fortune (tiers en particulier). L'existence d'un hébergement de femmes à la rue au sein de la même association et située sur le même site géographique a permis de faire du repérage dans les situations et de faciliter les orientations de la rue à la mise à l'abri et de l'hébergement au logement dans des délais très courts.

2.2. Age des personnes accueillies au sein du service HVP en 2022

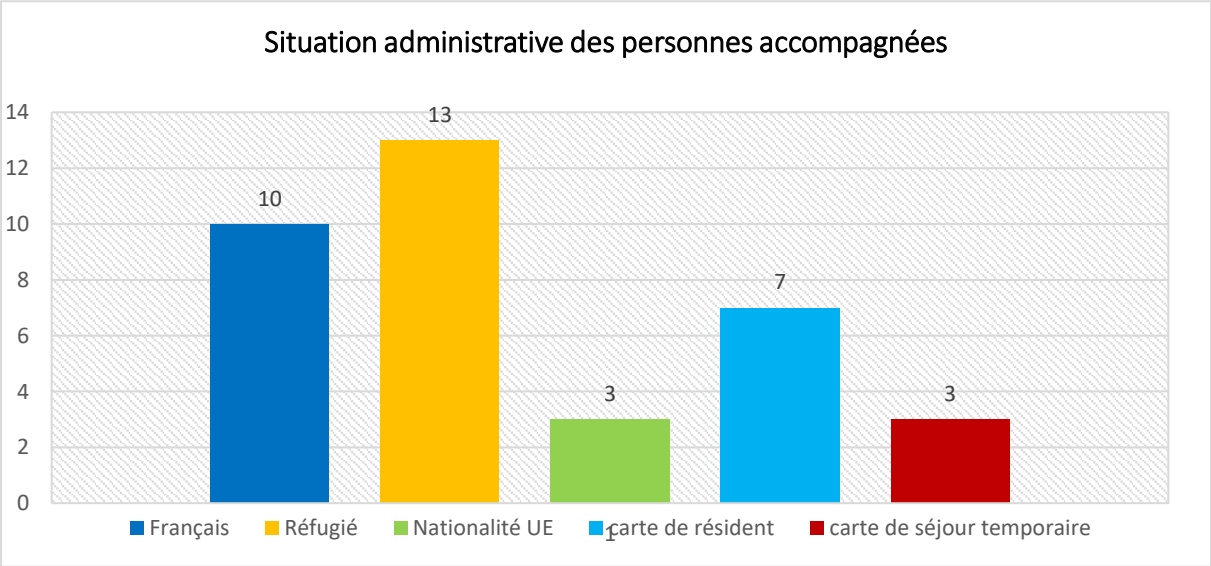


Le service accueille principalement des personnes situées dans la tranche d'âge intermédiaire. Les personnes de moins de 25 ans sont peu représentées car elles rentrent peu dans les critères d'éligibilité au dispositif à savoir :

- Un ancrage dans l'emploi
- La possibilité de perception des minimas sociaux en cas d'échec dans un emploi

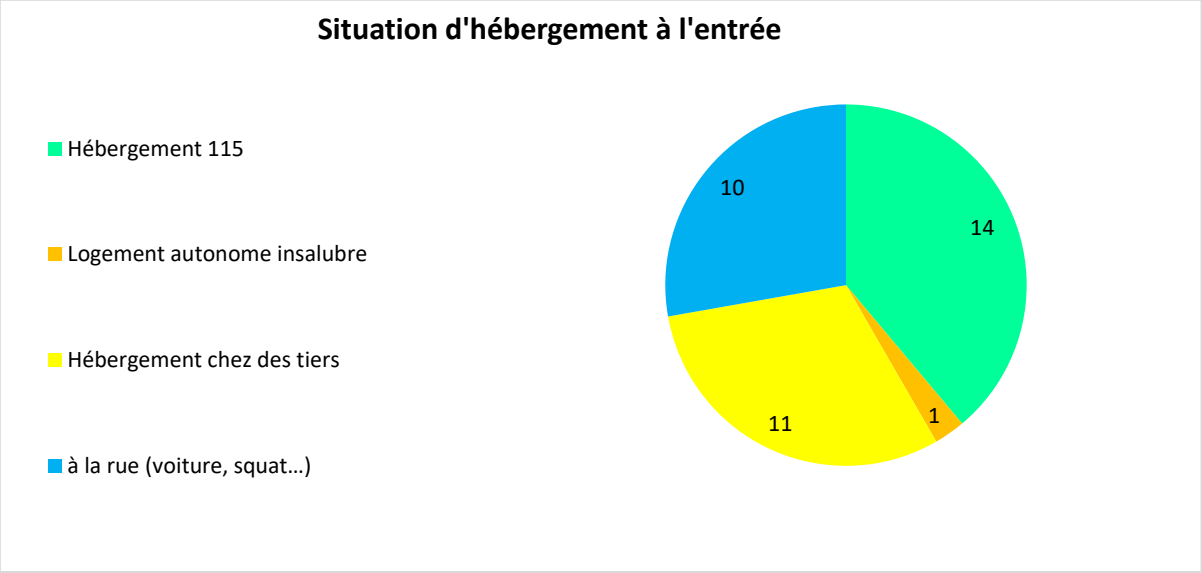
Une personne de plus de 60 ans a été admise de manière tout à fait exceptionnelle sur le dispositif, de manière transitoire et en raison de la présence de sa fille, également hébergée par nos soins, et accompagnée dans son projet professionnel. La personne âgée percevait une retraite.

2.3. Situation administrative des personnes accompagnées en 2022



Les personnes réfugiées sont les plus représentées au service HVP. Néanmoins, un certain niveau de langue française et d'intégration en France en particulier par rapport aux codes sociaux et compréhension des démarches/ autonomie sont attendus.

2.4. Situation des personnes à leur entrée sur le dispositif

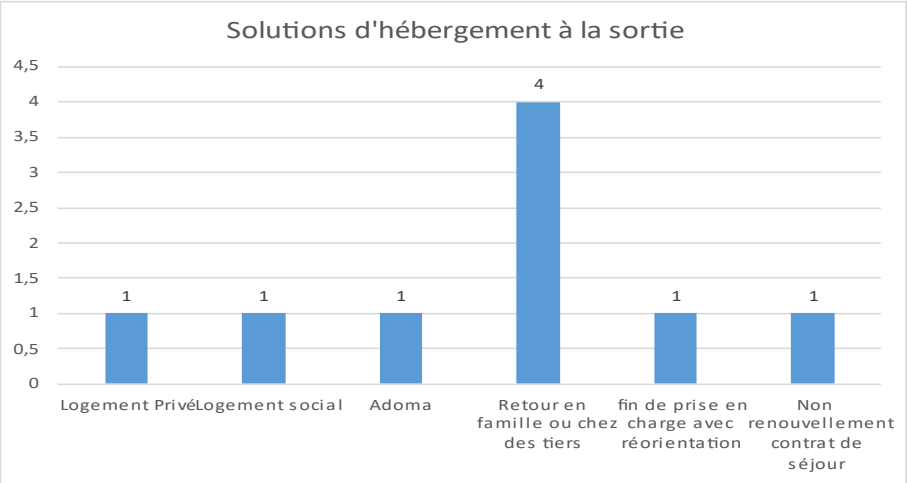


Toutes les personnes ayant intégré le dispositif se trouvaient en situation de grande précarité de manière antérieure. L'intérêt d'être très réactif pour l'entrée dans le service et le démarrage de l'accompagnement est de soutenir l'insertion et l'emploi. Il est aussi fréquent d'observer que les personnes ayant, même sur une période courte, dû faire face à des grandes détresses alors qu'elles se maintenaient dans l'emploi passent par une période d'épuisement alors même que leur situation s'est grandement améliorée.

Ainsi, dans les premières semaines de l'entrée dans le dispositif, nous devons être très vigilants pour offrir un étayage très soutenu pendant cette période de transition. Cela se traduit par des passages réguliers au logement et une cadence de RDV très soutenue, ainsi qu'une attention particulière.

2.5. Situation de relogement/d'hébergement à la sortie du dispositif

9 personnes sont sorties du service HVP en 2022, les sorties sont réparties comme suit :



Un tiers des personnes sorties en 2022 a accédé à une solution plus qualitative. Les fins de prise en charge du dispositif sont à la marge, et en lien avec des difficultés d'adhésion à l'accompagnement proposé. Les réorientations ont été décidées de manière conjointe avec le SIAO 67 dans la mesure où l'état de santé physique ou psychique des personnes s'est dégradé, amenant une perte de l'emploi et une nécessité de cadre plus importante. Au fil de l'eau, le service a appris à détecter davantage les freins à la bonne réussite du passage sur le dispositif, les candidatures sont alors mieux étudiées et le calibrage est mieux effectué dès le départ. En parallèle, le partenariat avec les acteurs du logement s'est largement étoffé et les résultats en fin d'année s'en ressentent, et laissent entrevoir une année à venir plus productive.

2.6. Situation professionnelle des personnes à l'entrée sur HVP et évolution

A l'entrée :

Sans activité		3
En activité professionnelle	CDD	8
	CDI	10
	CDD INSERTION	4
	INTERIM	9
	Formation rémunérée /qualifiante	1
Autres	Formation FLE sans rémunération	0
	Retraite	1

En cours de prise en charge, les répartitions se sont vraiment modifiées :
Plusieurs personnes ont perdu leur emploi en CDI en raison de la crise économique ou de leur dégradation en lien avec leur précarité antérieure. L'emploi en intérim a été moins privilégié, au profit de formations.

En cours de prise en charge :

Sans activité		7
En activité professionnelle	CDD	6
	CDI	7
	CDD INSERTION	3
	INTERIM	7
	Formation rémunérée/qualifiante	5
Autres	Formation FLE sans rémunération	1
	Retraite	1

Cinq personnes ont accédé à la formation en cours de prise en charge, des formations rémunérées pour 5 d'entre elles qui permettront de prétendre à des postes plus durables et qualitatifs.

Par ailleurs, il apparait que les personnes accueillies sur le dispositif sont très majoritairement sur des postes appartenant à des métiers en tension (ménages, aide à la personne, restauration, boulanger…).

Le niveau d'études dans le pays des personnes ne permet pas de trouver facilement des équivalences sur le territoire mais, à l'aide de cours de perfectionnement en français, des personnes accompagnées peuvent davantage se former et monter en compétences.

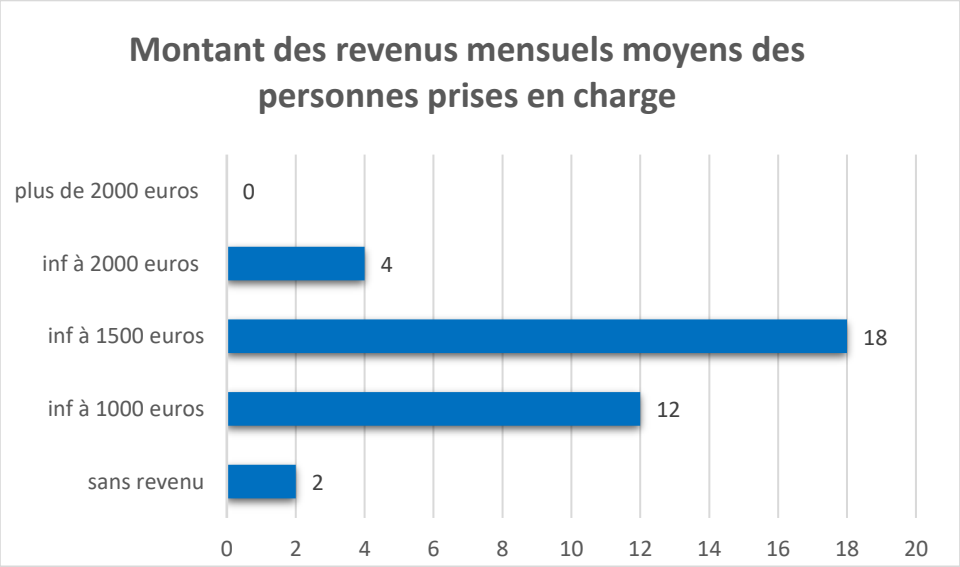
Le jeu d'équilibre de l'accompagnement professionnel, comme évoqué au début de ce bilan, permet de trouver la bonne mesure entre l'emploi facilement accessible et la consolidation du projet professionnel, tout en maintenant les ressources.

A la sortie du dispositif (soit pour 9 situations) :

Sans activité		3
En activité professionnelle	CDD	2
	CDI	1
	CDD INSERTION	0
	INTERIM	0
	Formation rémunérée/qualifiante	1
Autres	Formation FLE sans rémunération	1
	Retraite	1

Toutes les personnes sorties vers du logement étaient en situation d'emploi à leur sortie. Les personnes sans emploi, en formation sans rémunération se sont éloignées du milieu du travail au fil de leur prise en charge et ont eu besoin d'un étayage soutenant afin de travailler des axes périphériques (soin, autonomie…) et seront accompagnées au sein d'autres dispositifs d'insertions moins élitistes.

2.7. Montants des revenus mensuels moyens des personnes prises en charge



En lien avec la catégorie précédente, les salaires sont globalement bas, parfois parce que les personnes avaient fait le choix, du fait de leur grande précarité au regard de leur sans-abrisme antérieur de travailler à temps partiel. L'accompagnement au sein du service par un Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP) permet de favoriser l'accès à des temps complets et à des contrats pérennes.

3. Observations complémentaires

3.1. La question de l'intégration culturelle et linguistique

9 personnes prises en charge ne parlent pas suffisamment français et nécessitent la réalisation d'entretiens dans une autre langue et/ou une traduction.

Cette situation constitue un frein pour toute démarche visant l'autonomie. Nous accompagnons alors les personnes afin qu'elles se forment rapidement à la langue française. Des cours sont dispensés le soir sur un autre dispositif de l'association Antenne.

Par ailleurs, au-delà de la langue, les codes, traditions, lois et règles culturelles font l'objet d'échanges avec les personnes accueillies. L'accompagnement du service est axé sur une intégration totale et durable sur le territoire, elle passe donc par divers champs de l'insertion républicaine.

3.2. La promotion de la mobilité

12 personnes ont le permis de conduire français et 9 ont un véhicule personnel.

L'utilisation ou l'acquisition d'un véhicule personnel n'est pas automatiquement mise en avant en matière de mobilité. Des frais liés à l'utilisation d'un véhicule ne sont pas toujours judicieux à mobiliser en priorité.

L'étude du territoire, l'optimisation des déplacements en covoiturages, en transports en commun, à vélos ou en véhicules motorisés peuvent être une alternative au véhicule personnel. Le pacte travail-logement en dehors des grandes villes est parfois un choix gagnant, en termes de confort de vie et de réalité locative : loyers peu élevés au regard de la qualité de l'habitat, disponibilité rapide….

Sortir du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg est une alternative fortement intéressante à défendre, en faveur des personnes. Cet axe est travaillé dans la globalité de l'accompagnement (social et professionnel).

3.3. La promotion de la santé

De manière générale, les problèmes de santé sont fréquents chez les personnes qui ont connu un parcours de rue ou migratoire. En effet, cette problématique peut être à l'origine de leur migration, du fait d'une absence de prise en charge dans le pays d'origine, ou d'une difficulté d'accès à celle-ci (traitements onéreux, peu de prises en charge des frais de santé, recherches scientifiques moins développées).

Cependant, le parcours migratoire peut amener à des ruptures dans le parcours de soin. Souvent contraintes de changer de région et de dispositif d'hébergement, il est difficile pour les familles d'assurer la continuité des soins et la prise en charge des frais liés. Ces problèmes de santé sont à prendre en compte tout au long de l'accompagnement, notamment lors de l'orientation vers le logement ou le choix du poste de travail et du temps de travail.

Au sein du service HVP, en 2022 :

- 4 personnes ont des problèmes d'addiction (contrôlés, sous traitements ou suivis)
- 7 personnes hébergées ont des problèmes de santé somatique
- 1 personne présente des problèmes psychologiques

Nous avons accompagné deux personnes pour qu'elles bénéficient d'une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé par la Maison Départementale des Personnes Handicapées.

3.4. La mise en place d'un lien de confiance avec les personnes hébergées

L'enjeu principal lors d'un accompagnement social de courte durée est la mise en place d'un lien de confiance avec les personnes hébergées car celui-ci permet de personnaliser cet accompagnement. L'objectif est de prendre en compte la singularité de chaque situation et de chaque parcours, que les personnes fassent part aux travailleuses sociales et au conseiller en insertion professionnelle de leurs difficultés et qu'elles abordent des sujets personnels lorsqu'elles en ressentent le besoin.

Cependant, la mise en place de ce lien de confiance peut s'avérer complexe au regard de la courte durée d'hébergement. De ce fait, il est nécessaire de mettre en œuvre des techniques relationnelles adaptées telles que l'écoute active, l'empathie, la bienveillance, et une certaine rigueur dans les démarches et dans l'emploi. Il est également nécessaire de tenir un discours fiable auprès des personnes notamment concernant les démarches administratives, et de respecter la confidentialité des propos tenus, y compris envers l'employeur, dans le cadre de la discrétion professionnelle. Par ailleurs, il est essentiel de s'intéresser au cadre de vie des hébergés, en partageant des temps informels, dans leur chambre, dans les parties communes des logements ou sur le lieu d'exercice de leur profession.

4. Travail partenarial et ancrage sur le territoire

Depuis sa création le service a fait l'objet d'une campagne de communication vers l'extérieur. Un des rôles du Conseiller en Insertion Professionnel est de faire connaitre et promouvoir le dispositif (monde de l'entreprise, entreprises d'insertion, sociétés, organismes de formation,…) car il est indispensable qu'il soit ouvert sur le territoire.

Par ailleurs, le dispositif, sous sa forme expérimentale a attiré l'attention de la DIHAL (Direction Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement). Ainsi, le 5 juillet 2022, la Direction de l'association Antenne et la cheffe de service ont présenté le dispositif à M. Sylvain MATHIEU, délégué interministériel à la DIHAL dans les locaux de la Direction du Travail à Strasbourg.

Le dispositif a noué ses premières relations partenariales fructueuses en 2022 :

- Les ateliers passerelles du territoire
- Les structures d'insertion par l'activité économique
- Les chantiers d'insertion
- Les bailleurs sociaux
- Le service ACD (accords collectifs départementaux) de la DDETS
- Le réseau Convergences (signature d'une convention de partenariat)
- Les services d'accompagnement dans le cadre du Revenu de Solidarité Active

IV. LE SERVICE EQUIPE MOBILE HÔTELS

Membres de l'équipe en 2022

Cécile BILLEREY – Cheffe de Service

Aurélie SKLARIK - Educatrice Spécialisée (du 01/02/2022 au 31/08/2022)
Stéphanie PETER - Intervenante Sociale (du 03/01/2022 au 31/08/2022)
Noémie BURGER - CESF (à compter du 25/07/2022)
Baptiste FOLTZER - Intervenant social (du 12/09/2022 au 31/12/2022)

Arthur ABRAHAMYAN - Accueillant Médiateur Interprète
Ornela LEKAJ - Accueillante Médiatrice Interprète (du 01/02/2002 au 28/02/2022)
Joëlle PONSING - Accueillante Médiatrice Interprète (du 24/01/2022 au 31/08/2022)
Stephen DEBRAY - Accueillant Médiateur Interprète (du 29/08/2022 au 31/12/2022)
Armen YEROYAN - Accueillant Médiateur Interprète

En 2022, l'association Antenne a proposé la mise en œuvre d'une action expérimentale, en partenariat avec la DDETS du Bas-Rhin et le SIAO67, à travers la constitution d'une Equipe Mobile Hôtels chargée de la réalisation de bilans-diagnostics et d'évaluations dans le cadre de la sortie des dispositifs hôteliers des personnes sans abri.

Depuis de nombreuses années, le dispositif hôtelier est massivement mobilisé dans le cadre de la mise à l'abri de personnes privées de toit présentes sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. La croissance exponentielle du recours à ce type de dispositif et les coûts générés deviennent aujourd'hui difficilement supportables et grèvent d'autant le BOP 177. Malgré les plans de réduction de nuitées hôtelières qui se sont succédés ces dernières années, le phénomène de recours à l'hôtel, n'a pas pu ni se réduire, ni être contenu.

Dans le cadre de l'instruction des orientations posées par l'instruction DIHAL du 26 mai 2021 et qui fixe les conditions de la transformation qualitative du parc d'hébergement d'ici 2024, figure la question de la réduction des places d'urgence du dispositif hôtelier.

Par ailleurs un nombre important de personnes hébergées à l'hôtel, n'a pas fait l'objet d'une évaluation sociale et d'un bilan-diagnostic de sa situation qui vise à pouvoir l'orienter sur des dispositifs adéquats dont relèvent les ménages. Pour d'autres ménages (personnes isolées ou groupes de personnes) qui ont pu bénéficier de cette évaluation et bilan au printemps et à l'été 2021, et pour qui un dossier SI SIAO a pu être ouvert, aucune suite n'a pu être donnée car faute d'actualisation, la demande a été annulée.

Les effectifs actuels du SIAO67 ne permettent pas de mettre œuvre ce travail de remise en place des demandes et dès lors il est nécessaire de monter une équipe spécifique dédiée à ce travail d'évaluation, de bilan-diagnostic et de remise à jour des dossiers déjà existants.

C'est ainsi que l'association Antenne s'est proposée de monter une équipe mobile hôtel qui se charge de cette mission, en étroite collaboration avec le SIAO67 dans le cadre d'une action coordonnée par ce dernier, en accord avec la DDETS. Le calibrage et le périmètre de l'action ont été définis comme suit : traitement des situations des personnes hébergées au sein des dispositifs hôteliers hors demandeurs d'asile et hors personnes réfugiées.

1. Le fonctionnement du service

L'Equipe Mobile Hôtel (EMH) est composée de 2 travailleuses sociales, de 3 accueillants/médiateurs/interprètes et d'une cheffe de service. Le choix de la composition d'équipe a été effectué sur la base de l'expérience des plans hivernaux réalisés pendant des années sur le site de Lyautey par l'association Antenne, où la notion d'accueil et la présence de professionnels polyglottes avaient largement contribué à leurs succès et donc, leur reconduite.

Les locaux des bureaux sont situés au 5 rue Antoine de Saint Exupéry, au premier niveau. Comme son nom l'indique, l'équipe est principalement mobile, ce qui nécessite une organisation de tournées avec des déplacements anticipés et préparés et des moyens matériels (cartes de transports en commun, sac à dos avec équipements portatifs…)

1.1. Les missions du service « EMH »

Le service EMH a pour objectif de :

- Réaliser le diagnostic social des ménages à l'hôtel
- Favoriser une orientation adaptée à la situation globale et aux projets des personnes
- Préparer les ménages à la suite de leur hébergement hôtelier
- S'assurer de l'existence d'une fiche SI SIAO et de son actualisation
- Favoriser la suite du parcours en évitant les ruptures
- Solliciter les référents sociaux à engager les démarches d'hébergement pour les ménages
- Informer les personnes sur leurs droits
- Tenir des tableaux de bord de l'activité
- Informer le SIAO des ménages rencontrés

1.2. L'importance du partenariat avec le SIAO

Le SIAO permet au service de remplir sa mission en étant l'interlocuteur principal du service, de l'arrivée des ménages jusqu'à leur départ. Une liste des ménages entrés à l'hôtel est envoyée par le SIAO à l'EMH comportant les noms, dates de naissance des personnes et les localisations des hôtels dans lesquels les ménages sont hébergés. Un lien étroit avec les travailleurs sociaux du SIAO permet d'échanger des informations sur les personnes et de communiquer sur l'orientation qui correspondrait.

L'équipe mobile du SIAO intervient en tant que médiateur entre les ménages, les hôteliers et le SIAO. L'équipe sociale d'EMH entretient également un lien étroit avec elle afin de l'informer des situations particulières rencontrées pour lesquelles une médiation/ une intervention semble adaptée.

1.3. L'organisation des rencontres

Une fois les listes des ménages communiquées par le SIAO, les accueillants médiateurs interprètes contactent les personnes et proposent des rendez-vous par téléphone ou via l'hôtelier concerné.

Le contenu du message ou de l'appel met en avant l'importance d'honorer le rendez-vous avec les travailleuses sociales car il permet l'évaluation des situations. Les RDV sont obligatoires et le fait de ne pas les honorer peut amener à une fin de prise en charge.

Lorsque l'aménagement à l'hôtel le permet, les rendez-vous sont organisés sur une demi-journée directement sur place. Pour les hébergements diffus ou les hôtels sans espace dédié, le rendez-vous est proposé dans les locaux du service afin de garantir la confidentialité des échanges.

En effet, assurer un lieu d'accueil confidentiel permet aux ménages d'exprimer et de répondre aux questions des travailleuses sociales dans une démarche éthique et professionnelle. Lors de l'entretien, les ménages confient et décrivent leur situation personnelle ainsi que leur parcours et leur quotidien, ce qui nécessite un positionnement objectif. La restitution des éléments évoqués se fait en temps réel, au regard du rythme imposé par le volume de personnes à rencontrer, et demande une compétence de synthèse conséquente pour la travailleuse sociale.

1.4. La rencontre avec l'équipe sociale

La rencontre dans les locaux du service débute par l'accueil des ménages par les accueillants médiateurs interprètes. Lorsque la rencontre se déroule à l'hôtel, l'équipe sociale se présente à la réception, le personnel sur place se rend à la chambre pour prévenir de sa présence. La rencontre à l'hôtel permet une proximité avec la personne car l'entretien évolue au sein de son hébergement, et que cette situation permet de mieux appréhender la réalité de vie des ménages. En fonction de la langue maitrisée, les rendez-vous peuvent être aussi assurés en arménien, russe, allemand ou anglais.

Tout d'abord, la travailleuse sociale explique à la personne son rôle et ses missions. Sur la base d'un questionnaire, elle identifie le statut administratif, le parcours et le passé dans le pays d'origine, de la personne rencontrée. Elle évalue également ses besoins et ses inquiétudes. Au vu de leur situation, les personnes peuvent être réticentes à répondre à certaines questions. La travailleuse sociale rappelle alors son obligation de confidentialité et de discrétion. Les informations transmises au SIAO sont les plus pertinentes, notamment celles qui concernent l'état de santé. Cette thématique peut être abordée pour connaître la vulnérabilité du ménage même s'il est bien précisé qu'il n'y a pas d'obligation de réponse. A la fin de l'entretien, la travailleuse sociale note les coordonnées du référent social extérieur, s'il y en a un, afin de coordonner l'action de suite, (création de la demande d'insertion, actualisation des informations recueillies…)

Fréquemment, les ménages s'expriment sur les difficultés rencontrées à l'hôtel en termes d'hébergement. Dans ce cas, la travailleuse sociale s'engage à transmettre les informations à l'équipe mobile du SIAO dont la mission est d'assurer les bonnes conditions d'hébergement et le respect des engagement mutuels (des hôteliers et des personnes hébergées).

A l'issu de l'entretien, la travailleuse sociale évalue la faisabilité d'un dossier SI-SIAO pour préparer une sortie d'hôtel ainsi qu'une orientation adaptée. Dans le cas contraire, si une évolution de la situation est attendue, le ménage est informé qu'un nouveau rendez-vous sera proposé afin de réaliser ce même dossier.

Lorsque la situation au regard du droit au séjour est compromise, l'équipe de l'EMH indique aux ménages qu'une autre solution d'hébergement peut être imposée par la suite, dans le cadre de mesures prises par la Préfecture du Bas-Rhin pour encourager le retour dans les pays d'origine. Cette étape ultime pour les personnes qui se maintiennent de manière non régulière sur le territoire est mise en œuvre de manière directe entre le SIAO 67 et un opérateur national dédié, qui coordonne ensuite le fléchage des parcours avec l'OFII 67.

1.5. L'orientation en lien avec le SIAO

L'entretien de diagnostic permet l'identification précise des besoins mais n'a pas pour objectif de formuler des préconisations fermées pour la suite des parcours. En effet, l'équipe sociale et le SIAO se concertent sur une orientation adaptée à la situation du ménage en fonction des structures existantes et du secteur, et de leur fluidité dans les capacités à accueillir les ménages. Le SIAO peut alors être amené à questionner les travailleuses sociales pour plus de précisions sur certains aspects de la situation des ménages.

Lorsque la demande est créée, elle est transmise au SIAO. Celui-ci est chargé d'examiner la demande d'insertion et de la placer sur une liste d'attente pour le dispositif adapté au ménage (composition, droits au séjour, autonomie, santé, mobilité…). L'équipe sociale de l'EMH s'engage ensuite à contacter les ménages tous les 2 mois pour les questionner sur un éventuel changement de situation, dans l'attente d'une orientation définitive vers un dispositif, et donc, la sortie du dispositif hôtelier.

Le partenariat avec le SIAO est essentiel au fonctionnement et à la réalisation de la mission du service EMH. Ce partenariat rapproché permet le maintien de la mise à l'abri des ménages en grande vulnérabilité et la possibilité de rotation sur les places d'urgence.

2. Statistiques de l'année 2022

Durant l'année 2022, entre 2000 et 3000 personnes distinctes étaient mises à l'abri à l'hôtel par le 115. En fil active, il s'agissait en moyenne de 2000 à 2500 personnes hébergées de manière synchronisée. **Les travailleuses sociales ont rencontré 1820 personnes soit 642 ménages distincts.**

Il est important de préciser que l'action de l'EMH est avant tout de traiter les situations des ménages à l'hôtel et de donner de la visibilité au SIAO qui a procédé à des orientations au fil de l'eau ou par vagues.

Ainsi, l'équipe traite des listings de personnes et suit les évolutions, remet à jour les informations. Les listings des personnes qui nous parviennent du SIAO sont forcément antérieurs aux changements de situations/sorties, fins de prise en charge, et nous avons, de fait, un gros travail à effectuer pour remettre au clair les situations de personnes en présences ou sorties du dispositif hôtelier.

Ainsi, dans cette première sous-partie, nous présentons la situation des ménages que l'EMH a traité ou mis en lumière par le travail de recherche mais qui n'ont pas été physiquement rencontrés, pour les raisons développées ci-dessous.

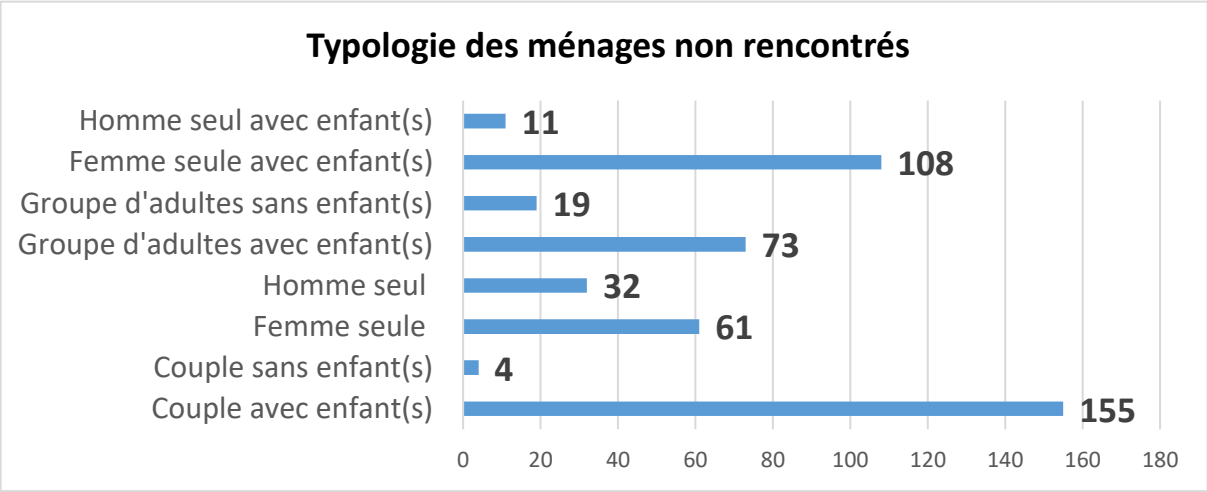
Pour éclairer les données exposées dans les statistiques, il faut considérer que toute personne hébergée à l'hôtel, qu'elle soit seule ou en groupe d'une même famille, en couple ou avec des enfants, constitue un « ménage », sous-entendu une entité groupée, qui est traitée en prenant compte de l'ensemble des individus le composant.

2.1. Les ménages non rencontrés en 2022

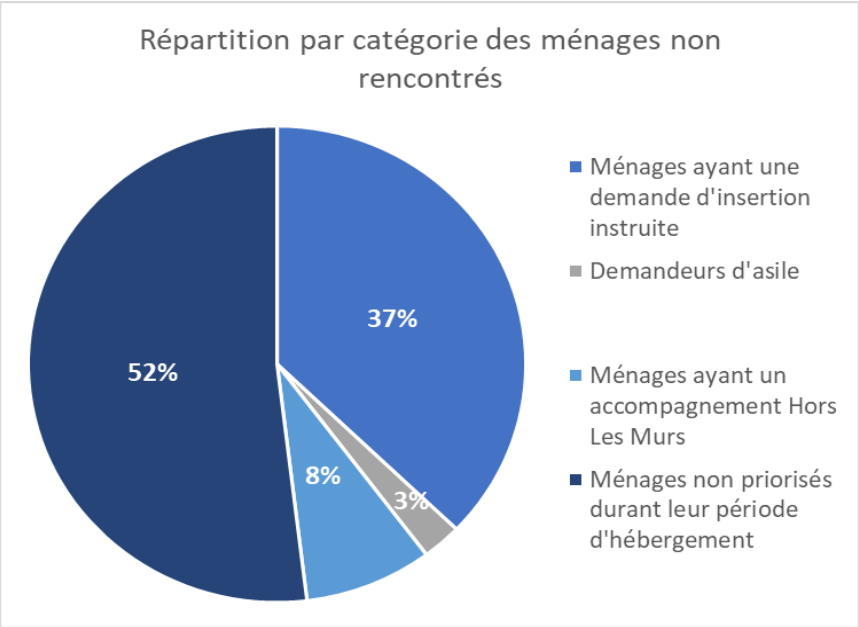
En 2022, 463 ménages figurant sur les listings transmis par le SIAO 67 n'ont pas été rencontrés par l'équipe sociale. Les ménages hébergés à l'hôtel n'ont pas été rencontrés par l'équipe sociale pour différentes raisons :

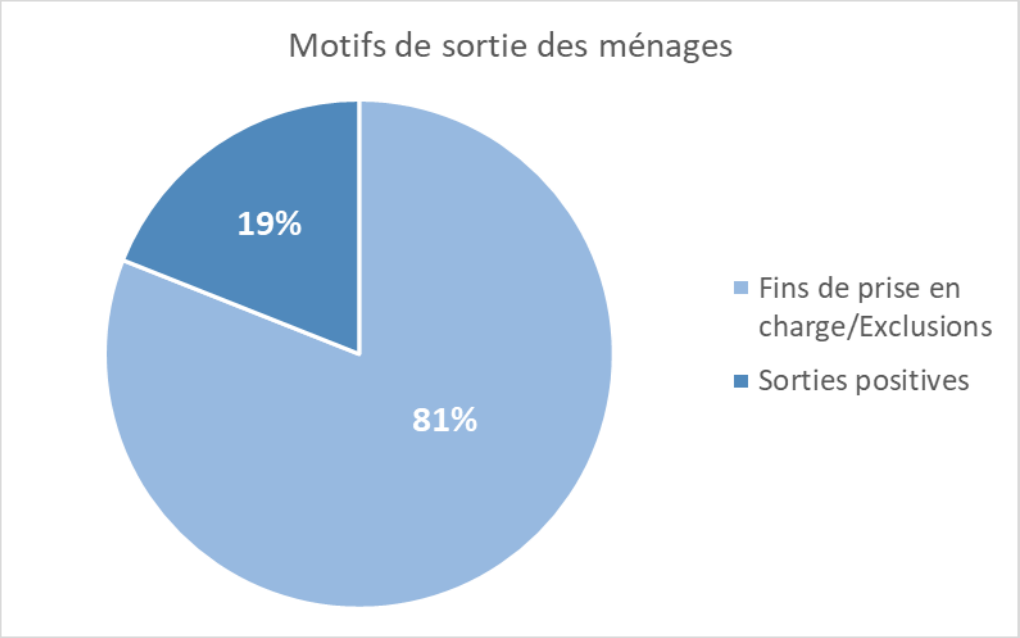
- 52% des ménages n'ont pas été priorisés par les diagnostics durant leur période d'hébergement et ont fait l'objet d'une fin de prise en charge à l'hôtel avant une prise de contact de la part de l'équipe sociale EMH.
- 37% des ménages n'ont pas été rencontrés car une demande d'insertion était active. En effet, lorsqu'une demande d'insertion est instruite par un référent social, l'équipe sociale EMH ne rencontre pas le ménage.
- Aussi, lorsque les ménages sont réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire, le diagnostic et l'accompagnement social sont assurés par le dispositif « Hors Les Murs » (du Foyer Notre Dame). Cela représente 8% des ménages non rencontrés par le service.
- Les demandeurs d'asile ne relèvent pas du champ d'intervention du service EMH. C'est pourquoi 3% des ménages n'ont pas été rencontrés.

Nous pouvons alors distinguer les ménages rencontrés et les situations traitées. Les deux catégories s'ajoutent en terme d'effectif, dans la mesure où l'action de l'équipe Mobile Hôtel est aussi de faire un état des lieux de la situation des ménages à l'hôtel, de manière globale.



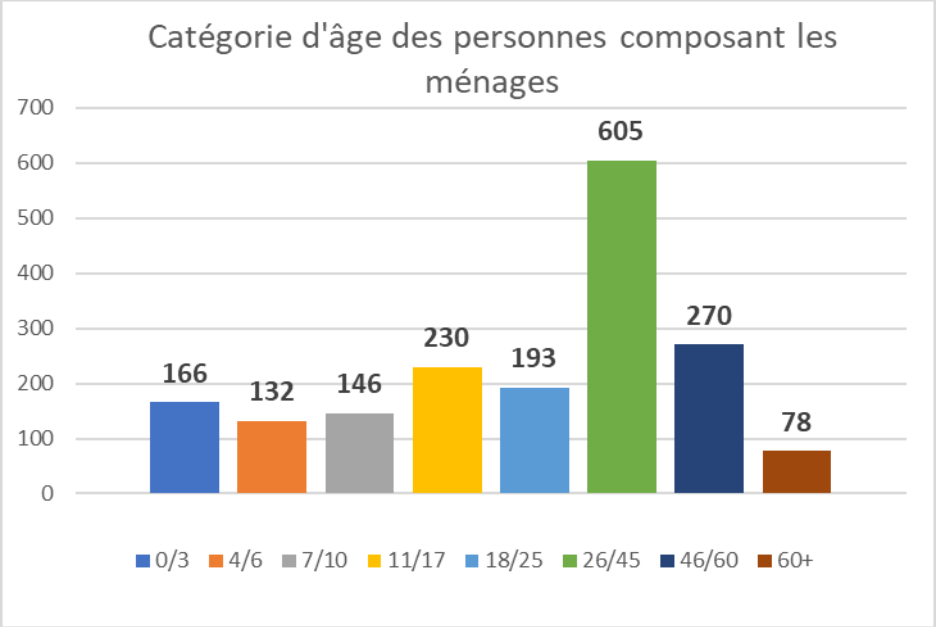
Les ménages non rencontrés étaient en majorité des couples avec enfants (155) ou bien des femmes seules avec enfant (s) (108).



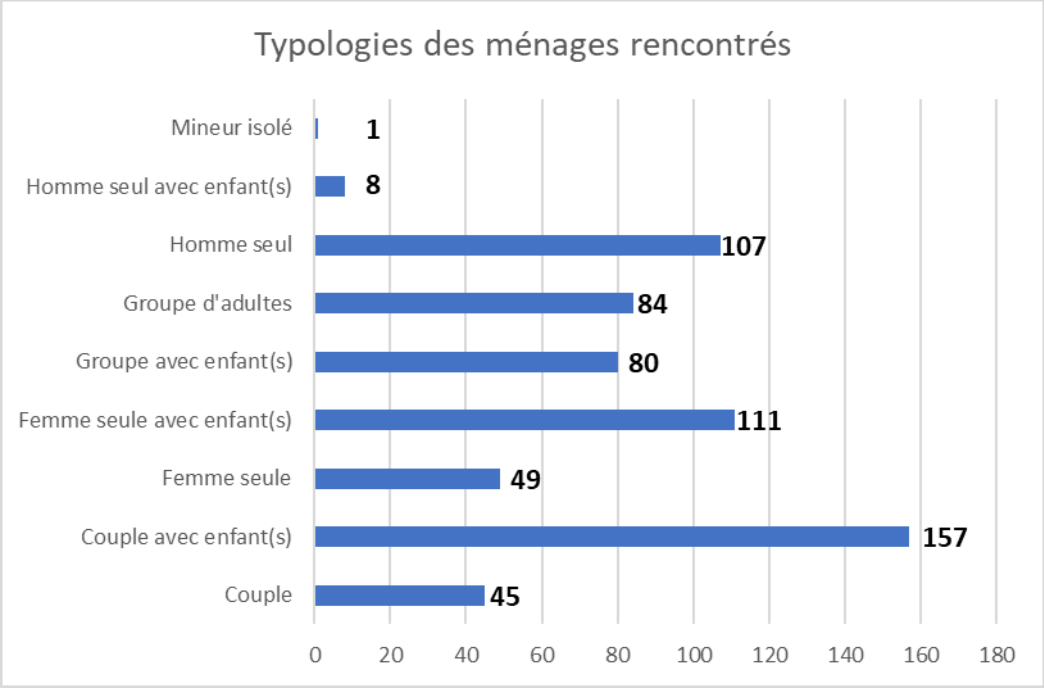


274 ménages n'ont pas pu être rencontrés en 2022 car 81% de cet échantillon a fait face à une fin de prise en charge ou une exclusion de l'hôtel. Le reste des ménages non rencontrés a quitté l'hôtel pour intégrer un dispositif. Cela représente 19% des ménages.

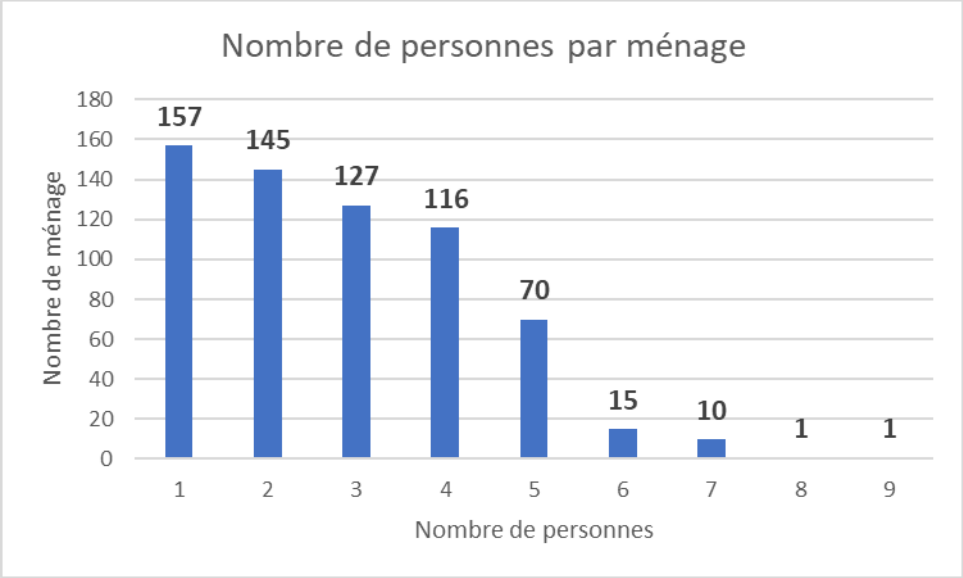
2.2. Les caractéristiques des personnes rencontrées



Parmi ces ménages, les adultes représentent 63% soit 1148 personnes hébergées et les enfants représentent 37% soit 672 personnes. La majorité des personnes hébergées à l'hôtel ont entre 26 et 45 ans et ont des enfants d'âge fluctuant entre 0 et 17 ans. Les plus de 60 ans sont une minorité de personnes hébergées, et souvent rattachées à un groupe « famille ».



En 2022, les ménages rencontrés sont en majorité des couples avec enfants mineurs, ce qui représente 157 ménages. Ensuite, les familles monoparentales représentent 218 des ménages rencontrés.



Les ménages rencontrés sont en moyenne composés de 3 personnes. Les couples avec enfants ont en moyenne 2 enfants. 97 ménages rencontrés représentent les « familles nombreuses » (3 enfants et plus).

L'hébergement à l'hôtel :

L'action en hôtel concerne plus d'une trentaine d'établissements hôteliers différents situés principalement sur l'Eurométropole. Voici la répartition des ménages selon les différents établissements :

Hôtel - Adagio Illkirch	6	Hôtel - Olivier WEIL	15
Hôtel - Adagio Petite France	14	Hôtel - Ruby suites	45
Hôtel - Arc Stud	13	Hôtel - Vendôme	10
Hôtel - Cerise	18	Hôtel - Victoria	2
Hôtel - Les Colonnes	66	Hôtel - WEBER	9
Hôtel - ETC	8	Hôtel Adam's	23
Hôtel - F1 La Vigie	19	Hôtel Arc en Ciel	27
Hôtel - FR Strasbourg - Le Colmar	5	Hôtel Boston	15
Hôtel - Ibis Geispolsheim - SOFIHA	1	Hôtel Domino	8
Hôtel - Ibis Lingolsheim	9	Hôtel Eden	26
Hôtel - Ibis Vigie	2	Hôtel Esplanade	17
Hôtel - Les Cottages de France	13	Hôtel Forum	74
Hôtel - Maison des Loges	119	Hôtel le 21ème	24
Hôtel - Maison Lutetia R	25	Hôtel Montempo	21
Hôtel - Odalys	4	Plus d'hébergement	4

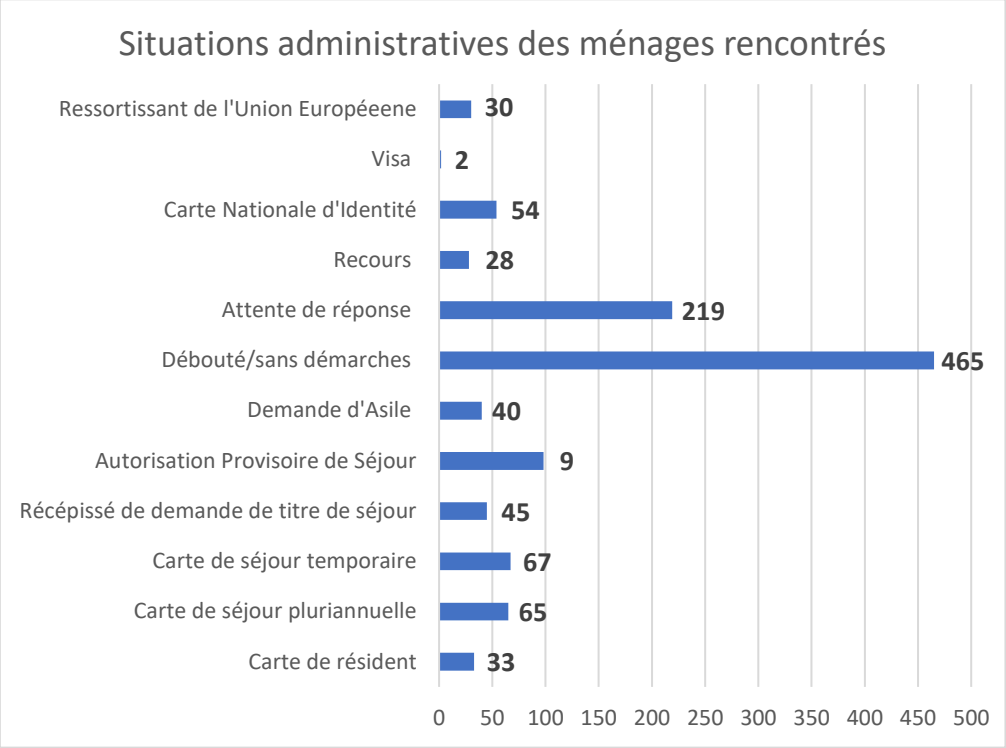
En 2022, les ménages rencontrés sont hébergés à l'hôtel ou en studio diffus dépendant également des hôtels représentés ci-dessus. L'hôtel Maison des Loges est le plus représenté (119 ménages) et possède des studios diffus sur l'Eurométropole de Strasbourg (EMS). L'hôtel Forum ainsi que l'hôtel Les Colonnes sont des hôtels ayant une importante capacité d'accueil. C'est pourquoi ce sont respectivement 74 et 66 ménages rencontrés que ces hôtels ont hébergés en 2022. 4 ménages ont été rencontrés après avoir quitté l'hôtel et n'étaient plus pris en charge.

Nationalités et situation administrative des personnes :

Les ménages rencontrés et hébergés par le 115 en 2022 sont de 53 nationalités différentes. En majorité elles proviennent des pays d'Europe ainsi que des pays du continent Africain. Les ménages de nationalité géorgienne (167) et albanaise (82) sont les plus représentés.

Afghane	6	Congolaise	16	Kazakh	1	Serbe	9
Albanaise	82	Erythréenne	2	Kosovare	32	Sierra-léonaise	1
Algérienne	28	Espagnole	3	Lettone	1	Somalienne	2
Angolaise	8	Ethiopienne	1	Macédonienne	4	Soudanaise	1
Arménienne	63	Française	47	Malienne	2	Sri lankaise	1
Azerbaidjanaise	6	Gabonaise	4	Marocaine	15	Syrienne	1
Bangladais	3	Géorgienne	167	Mauritanienne	1	Tchadienne	6
Béninoise	2	Ghanéenne	1	Nigériane	15	Tchèque	2
Brésilienne	2	Grecque	1	Palestinienne	1	Togolaise	2
Bulgare	1	Guinéenne	18	Polonaise	3	Tunisienne	6
Burkinabé	1	Iranienne	1	Roumaine	7	Turque	2
Cambodgienne	1	Italienne	1	Russe	29	Ukrainienne	3
Camerounaise	16	Ivoirienne	5	Sénégalaise	7	Yéménite	1

Sur l'ensemble des 642 ménages rencontrés lors de l'année 2022, 13 d'entre eux non pas d'origine renseignée

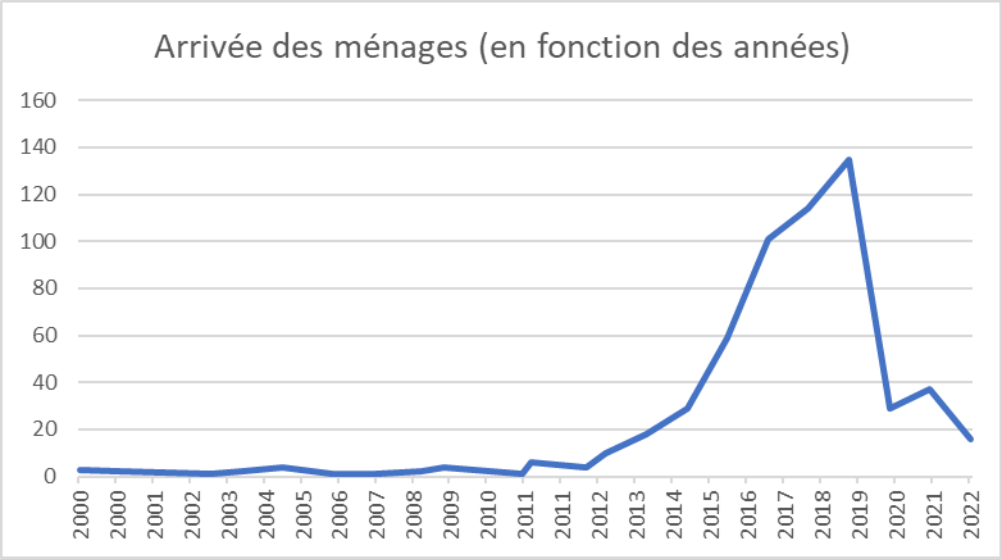


Les ménages rencontrés à l'hôtel sont en majorité déboutés du droit d'asile (ou sans démarche de recours administratif entamée) et représentent 40% du nombre de ménages hébergés à l'hôtel.

Ce chiffre s'explique par la stratégie d'attente d'un temps de présence en France suffisant et permettant d'engager des démarches de régularisation mais les délais de réponse des démarches administratives sont longs et les chances d'obtention de papiers maigres.

19% des ménages sont en attente d'un arbitrage sur leur demande de régularisation.

Les ménages ayant un droit de séjour en cours de validité sur le territoire français représentent au total 34% des ménages en 2022. L'équipe sociale se place alors comme un levier afin de permettre d'engager des demandes d'insertion et envisager une sortie d'hôtel pour ces ménages.



Les ménages rencontrés sont en moyenne présents en France depuis 4 ans. Les ménages arrivés entre 2017 et 2019 sont les plus nombreux en hébergement d'urgence hôtelier car leur temps de présence en France ne permet pas de déposer une demande de régularisation. En 2020, une diminution du nombre d'arrivées s'explique par la pandémie et l'équipe sociale a rencontré peu de ménages arrivés en 2022 car la plupart sont encore en cours de demande d'asile, donc hors champ des missions de l'EMH.

Ressources des personnes

Parmi les ménages ayant un droit au séjour et/ou une autorisation de travail, 77% sont en emploi, de ce fait ils accèdent à des ressources. Les ménages bénéficiant de prestations sociales (CAF, MDPH, etc.) représentent 23% des ménages ayant des ressources.

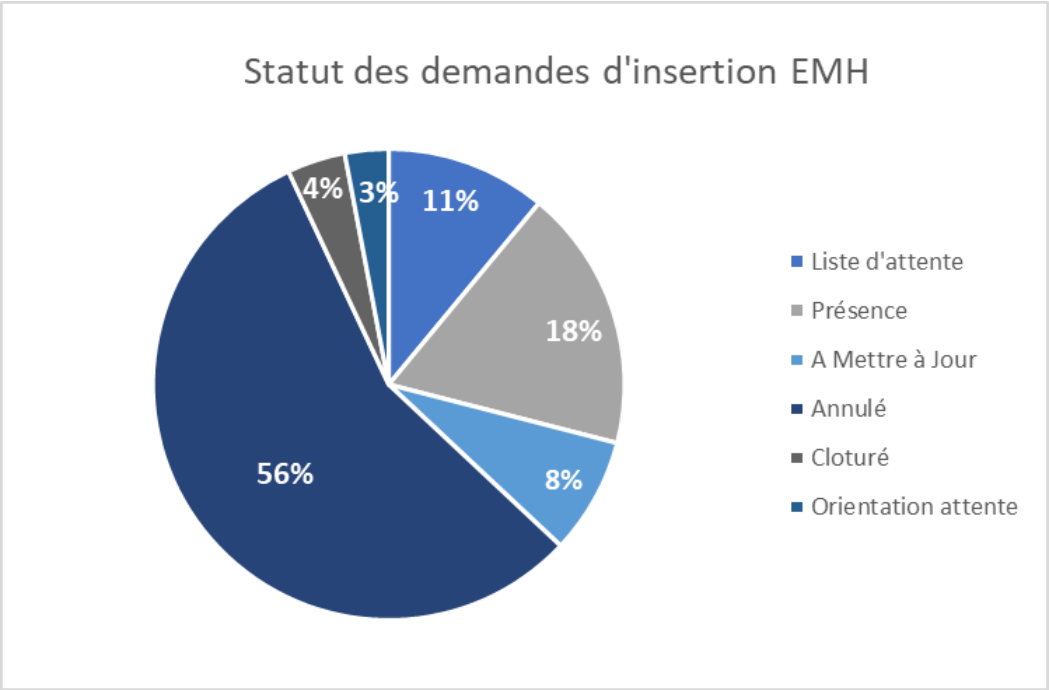
2.3. Les sorties positives des ménages

Pour l'année 2022, 161 démarches d'insertion ont été instruites pour les ménages dont 122 par le service EMH, de manière directe. Les référents extérieurs des ménages rencontrés avaient déjà engagé des démarches ou bien une prise de contact a permis de créer une demande d'insertion via le SI SIAO.

Pour certains ménages, une demande d'insertion avait été instruite par des référents extérieurs sans actualisation depuis plusieurs mois. Dans ce cas, les travailleuses sociales d'EMH ont repris la demande, afin qu'elle soit exploitable par le SIAO 67 et qu'elle puisse aboutir.

Parmi les 122 demandes d'insertion, 56% ont été annulées par le SI-SIAO. Cela s'explique par une situation administrative trop précaire ou fragile ne permettant pas d'intégrer un dispositif d'insertion.

Les demandes d'insertion ont aussi permis à 18% de ces ménages d'intégrer un dispositif et ainsi quitter l'hôtel. Les ménages positionnés sur liste d'attente soit 11% devraient prochainement être orientés.



3. Une mission marquée par des temps et des priorités qui ont évolué durant l'année

Pour l'Equipe Mobile Hôtel, l'année 2022 a été marquée par différents temps de rencontres auprès de publics cibles définis par le SIAO et la DDETS67, durant plusieurs périodes dans l'année.

3.1. La rencontre de tout public hébergé par le 115

Dès la création du service EMH, l'équipe sociale a pris connaissance du nombre de personnes hébergées par le 115, toutes situations confondues. Un travail de priorisation et d'organisation a été nécessaire afin de rencontrer les ménages les plus anciennement hébergés à l'hôtel et dont la situation administrative permettait d'instruire une demande d'insertion rapidement.

L'équipe sociale a créé des tableaux et des documents afin de retranscrire les rencontres des ménages. En fonction de la demande des services du SIAO, l'équipe sociale a su s'adapter et améliorer les procédures d'actualisation.

Par ailleurs, durant quelques jours, l'équipe sociale a été mobilisée pour évaluer la situation des Ukrainiens nouvellement arrivés en France en raison du conflit. Cette mission a été de courte durée car des dispositifs spécifiques se sont créés.

3.2. Les ménages de droit commun

Dès février 2022, l'équipe sociale a eu pour mission de rencontrer les ménages de droit commun.

Ces derniers sont considérés de droit commun lorsqu'ils ont un statut de réfugié, une protection subsidiaire ou la nationalité française.

Ce sont 126 personnes, soit 61 ménages pour lesquels l'élaboration des évaluations sociales et l'instruction des demandes d'insertion ont été priorisées. Parmi ces ménages, les personnes isolées étaient les plus représentées (19 femmes).

Les ménages de droit commun ont été mis à l'abri pour différentes problématiques, notamment liées à la perte d'une ou plusieurs sécurités (perte d'emploi, diminution importante des ressources, expulsion locative, divorce, difficultés de santé…). L'objectif est alors de mobiliser les capacités et les potentialités de ces ménages afin de les orienter vers des dispositifs adaptés à leur situation actuelle. L'hébergement hôtelier est alors un tremplin avant d'intégrer tout autre dispositif. Initialement, l'absence d'accompagnement social était une des causes du temps (long) de présence des ménages de droit commun à l'hôtel.

3.3. Les personnes isolées et les couples

Les personnes isolées et les couples sans enfant hébergés à l'hôtel ont été rencontrés durant la période de mai à juin 2022.

Ce public représentait 133 personnes isolées, 166 couples et 135 ménages composés de 3 personnes et plus.

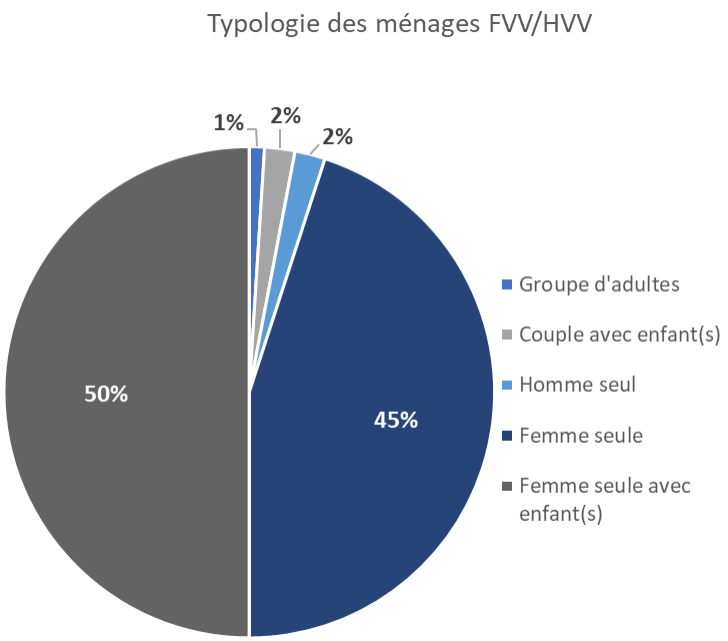
Une majorité était originaire de pays hors Union Européenne soit 377 ménages et 23 étaient de nationalité française. Parmi les ménages, 262 étaient en situation irrégulière et 33 en demande d'asile.

Dans un but d'efficience des hébergements à l'hôtel, les isolés et couples ont été un public cible pour envisager des demandes d'insertion. Pour eux, la situation administrative ne permettait pas toujours une sortie d'hôtel. Parfois, leur vulnérabilité justifiait leur maintien à l'hôtel notamment lors de problèmes de santé d'ordre somatique ou psychologique. La précarité et la marginalité de certaines personnes isolées ont été un frein dans l'instruction des demandes d'insertion mais une majorité des ménages avait conscience de l'importance de la rencontre, ce qui a permis un temps d'écoute et une perspective d'amélioration de leur situation.

3.4. Les femmes victimes de violences

En avril 2022, une demande précise a été formulée : aller à la rencontre du public FVV (Femmes Victimes de Violences). Ces femmes (avec ou sans enfant) sont mises à l'abri dans des hôtels de manière temporaire afin de les protéger et de réduire le danger. Par la suite, une solution plus adaptée doit leur être proposée, si leur statut le permet. Les travailleuses sociales ont donc pris contact avec elles afin de réaliser un diagnostic social permettant de compléter la fiche SI SIAO. En effet, sur les 642 ménages rencontrés durant l'année 2022, 92 ont été catégorisé « FVV ».

A travers cet entretien, la travailleuse sociale fait un bilan de la situation. Cela lui permet d'évaluer la vulnérabilité et de savoir si la femme se sent plus en sécurité. Cet entretien peut permettre dans certain cas d'identifier les différentes formes de violences dont elles sont victimes et de faire un retour précis au SIAO. Les violences qui reviennent le plus souvent étaient les violences conjugales mais certaines subissaient également des violences intrafamiliales ou étaient victimes de la traite des êtres humains.



En 2022, la majorité des femmes victimes de violences étaient isolées mais avaient des enfants. En effet, cette catégorie représente 50% de l'ensemble des FVV soit 47 mises à l'abri. La catégorie des femmes isolées représente 45% soit 42 FVV, ce qui représente aussi une part importante de l'ensemble des personnes rencontrées. Cette situation ne touche pas que des femmes mais aussi des hommes. En effet, 2% des ménages sont des hommes victimes de violences. Malheureusement, à ce jour les hommes victimes de violences ne sont pas toujours reconnus.

La durée moyenne de prise en charge des ménages FVV à l'hôtel dépasse une année.

4. Les points remarquables de l'année 2022

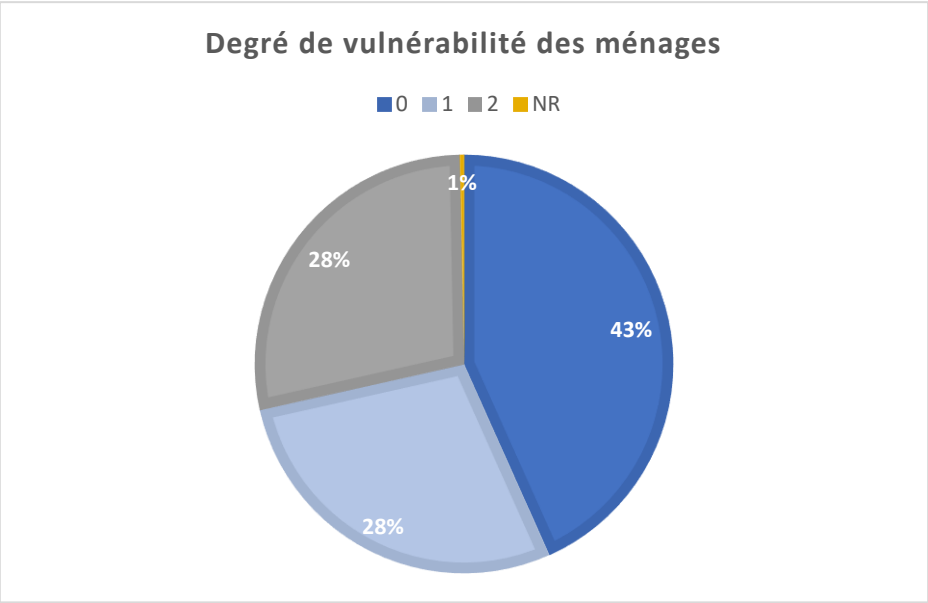
4.1. Les problématiques des personnes hébergées

De manière globale, les personnes hébergées présentent de nombreuses problématiques de santé. Cela peut être l'une des raisons de leur présence en France et aussi de leur mise à l'abri dans les dispositifs pour éviter la rupture entre deux hébergements d'urgence dits « classiques ». Dans certains pays, la difficulté d'accès aux soins ou le coût peut les obliger à renoncer aux soins. Une fois en France, ils accèdent plus facilement aux soins mais la précarité de leur situation peut parfois aggraver ou engendrer de nouveaux problèmes de santé.

Les problèmes de santé des ménages rencontrés ont été attentivement pris en compte, notamment pour proposer une prise en charge en hôtel adaptée à la situation (problème de mobilité, soins au sein de l'hôtel, matériel médical). Cependant, pour des raisons de confidentialité et de discrétion, les pathologies ne sont pas évoquées. L'évaluation des travailleuses sociales permet de formuler des recommandations au SIAO quant au maintien à l'hôtel des ménages dit vulnérables.

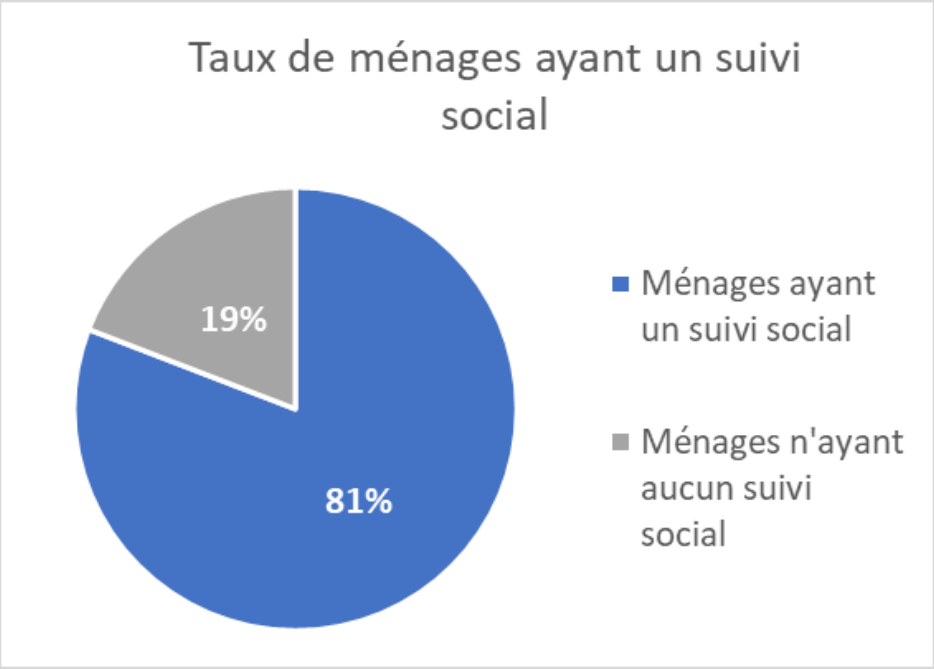
Classés de 0 à 2 (2 étant le maximum), le degré de vulnérabilité des ménages est évalué par les travailleuses sociales lors de l'entretien. Parmi les 642 ménages rencontrés, 43% ne présentaient pas de vulnérabilité particulière de santé et sont donc classés en catégorie « vulnérabilité 0 ». Les autres ménages définis comme en vulnérabilité 1 (28%) ou 2 (28%) présentaient des pathologies pouvant être aggravées ou fatales si un maintien à l'hôtel n'était pas effectif.

La prise en compte de la vulnérabilité est essentielle afin de proposer par la suite une orientation permettant l'accès à une chambre PMR (Personne à Mobilité Réduite) ou facilitant le déplacement aux lieux de soins.



4.2. L'accompagnement social extérieur des ménages

Les ménages hébergés à l'hôtel sont en majorité accompagnés par des travailleurs sociaux des CMS (Centres Médico-Sociaux) ou des CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale) présents sur l'Eurométropole de Strasbourg. Parmi les ménages rencontrés, 81% bénéficiaient d'un accompagnement social régulier et d'une continuité. En revanche, 19% des ménages ne bénéficiaient pas d'accompagnement social par manque de connaissance des lieux d'accueil ou par choix. En effet, certains ménages considèrent que leur autonomie ne nécessite pas d'accompagnement pour des démarches quotidiennes.



Au cours de l'année, l'équipe sociale a pu rencontrer des ménages n'ayant aucun suivi social. Cependant, certains étaient en demande et exprimaient un besoin d'accompagnement dans leurs démarches. C'est pourquoi un partenariat s'est créé avec le CCAS de Strasbourg afin d'y orienter les ménages sollicitant un accompagnement social. Les travailleuses sociales transmettent une demande directement aux équipes du CCAS de Strasbourg en mettant en évidence les besoins du ménage et les raisons de l'orientation de la famille vers le service social. En 2022, 10 ménages relevant du secteur de Strasbourg ont pu être accompagnés.

Quelques familles ont été rencontrées peu après leur arrivée à Strasbourg, suite à un changement de région. Elles n'avaient alors pas encore entamé de démarches pour solliciter un accompagnement social. De ce fait, dans quelques cas exceptionnels, les travailleuses sociales ont transmis des courriers d'orientation vers les distributions alimentaires, aux ménages dans le besoin.

En guise de conclusion provisoire …

L'action de l'équipe mobile hôtel permet de faire avancer les situations des ménages à l'hôtel vers une sortie. Elle participe en tant qu'outil opérationnel de terrain à un observatoire de la solution d'hébergement d'urgence en dispositif hôtelier et permet l'élaboration d'études statistiques affinées.

L'action, dont la pertinence a été reconnue, est reconduite pour l'année 2023 avec une réduction de voilure en termes d'effectif professionnel.

V. 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 le maintien des jauges liées à la crise sanitaire, le nombre de places mobilisables est resté à 8.

Le local fut mobilisé à deux reprises :

- Au cours de l'été lors de l'épisode de canicule
- En décembre 2022 sur une période d'une dizaine de jours dans le cadre du plan grands froids déclenché par la Préfecture du Bas-Rhin

En décembre, pour faire face aux difficultés de mobilisation de veilleurs en dernière minute, nous avons fait le choix de passer par une agence intérimaire spécialisée dans le secteur social et médico-social.

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.

PERSPECTIVES 2023

Et la suite ? Alors que 2022 a été vraisemblablement l'année qui a connu l'activité la plus intense dans l'histoire de l'association (avec désormais 11 services qui agissent au quotidien dans l'accompagnement des publics en situation de grande précarité), que nous réservera 2023 ?

Un agenda bien chargé !

En 2023 il nous faudra finaliser avec les services de l'Etat notre CPOM (contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens)

De façon concomitante, nous devrons réaliser notre évaluation interne sur la base des directives et outils proposés par la Haute Autorité de Santé afin de préparer et réaliser notre évaluation externe avant le 31/12/2023.

Afin de rendre cohérent les objectifs du CPOM et des évaluations interne et externe, nous devrons procéder à la réactualisation des projets d'établissement et de services d'ici le 31/12/2023.

2023 est également l'année de renouvellement du CSE (Comité Social et Economique) qui est un moment fort dans la vie du dialogue social au sein des entreprises.

2023 sera aussi l'année des 50 ans de l'association Antenne ! Il nous faudra marquer cet anniversaire et organiser un temps festif et du souvenir car un demi-siècle d'histoire, ça n'est pas rien.

Des projets à mettre en œuvre ?

A la fin de l'année 2022 nous avons déposé 2 projets touchant le domaine de l'intermédiation locative (IML) et s'adressant d'une part à des familles réfugiées sortant de CADA et d'autre part à des femmes isolées réfugiées à la rue. Ces projets doivent être mis en œuvre courant 2023. Terra Incognita pour nous, nous étudions en amont tous les tenants et aboutissants de ce type de dispositif …

Nous avions répondu à un appel à projet lancé par l'Eurométropole en 2022 qui portait sur une proposition de mise en œuvre d'un dispositif de SAS-IML qui n'a au final pas été retenu malgré (dixit) tout son intérêt … Nous sommes en capacité de représenter ce projet en 2023 car les situations de blocage diverses et variées en matière d'accès au logement autonome vont continuer à croître et notre réponse est en capacité d'apporter un outil nouveau sur la place.

Il faudra également nous pencher à nouveau sur la question de la mise en œuvre d'une Maison Relais. Le dispositif qui a fait ses preuves au niveau national et local chez d'autres opérateurs, doit aujourd'hui nous conduire à réfléchir à la construction d'une réponse adaptée à nos publics, avec un versant sanitaire inclus dans le projet.

Il y a de fortes attentes du côté du dispositif HVP d'Antenne. Les premiers résultats positifs sont tombés en fin d'année 2022 et les perspectives du début 2023 sont très encourageantes ! Nous visons, en fonction des possibilités des budgets des différentes collectivités, à développer le nombre de places de ce dispositif en 2023. Le décloisonnement des politiques publiques et la réorientation des budgets publics doit pouvoir aider à cela.

Accompagner les salariés et les bénévoles dans le changement

Notre secteur va connaitre de grands bouleversements dans les années à venir. De profonds changements sont déjà à l'œuvre, laissant parfois les salariés et les bénévoles démunis face aux nouvelles demandes et exigences des pouvoirs publics et des différentes autorités dont relèvent les différents services.

Des changements sont attendus dans les pratiques professionnelles et c'est le quotidien même des services qui sera demain différent. Entre révolution numérique, culture du résultat et des objectifs à atteindre, il s'agira de continuer à cultiver le sens du travail et le sens au travail. Ceci ne sera possible que si salariés et bénévoles sont correctement accompagnés et soutenus dans leur quotidien. En dehors de la mobilisation du Plan de Développement des Compétences, il s'agira aussi de se préserver des temps permettant l'élaboration commune et collective de ce que nous sommes, de ce que nous voulons faire, de ce que nous pouvons faire.

Une fois de plus, une année riche et intense nous attend. Malgré les nouvelles qui parfois affaissent le moral (fermeture de places), nous tenons bon dans la tempête !

Fidèles à notre devise, « Rien n'est permanent, sauf le changement », nous saurons une fois de plus démontrer notre capacité d'adaptation et d'innovation au service des personnes accompagnées.